



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Secretaría de Educación

Gobierno del Estado de  
Jalisco

Junio 2011



# Índice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología
4. Informe de resultados
  - 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios
  - 4.2 Evaluación a la dependencia
    - 4.2.1 Evaluación General
    - 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar
    - 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria
    - 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria
5. Datos generales y sociodemográficos
6. Conclusiones



# Introducción



El Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo el desarrollo del presente estudio con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de las dependencias seleccionadas evaluando con esto el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de dichos usuarios.

El presente estudio fue elaborado por Allenare Consultores, S.C., empresa especializada en proyectos especiales que incluyen estudios de opinión y encuestas de satisfacción así como estrategias de negocios para la mejora de las variables que hayan presentado áreas de oportunidad.

El estudio fue realizado a través de la aplicación encuestas (cuestionarios) cara a cara con los usuarios de las dependencias delimitadas en el alcance de este estudio. En el alcance se establecen las cuotas y el número de entrevistas totales

Todo el método de trabajo se realizó utilizando como referencia un estándar internacional ISO/TS 10004:2010 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición.



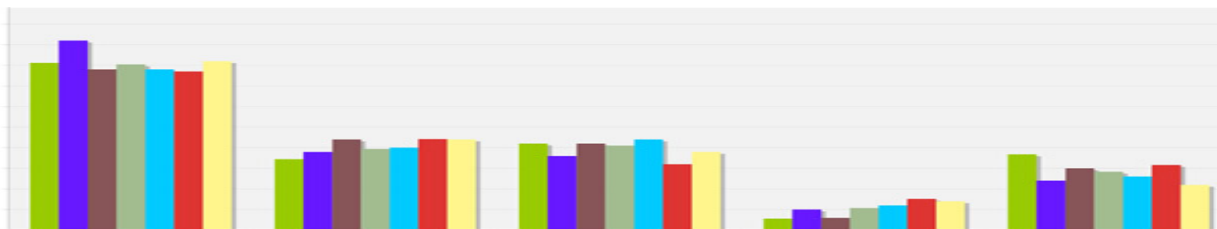
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

El margen de error es de  $\pm 5\%$ . La técnica de muestreo fue estratificada.

La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados.

Con el fin principal de garantizar la calidad de los trabajos realizados Allenare Consultores, S.C., se utilizó tecnología de última generación, así como programas de procesamiento confiables, supervisión y seguimiento exhaustivos, así como formación personalizada para cada integrante de este estudio.

El análisis de la información fue llevado a cabo por un equipo especialista en análisis de información y establecimiento de estrategias, emanado de los resultados.



# Objetivos



- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
  - ★ Satisfacción sobre el servicio recibido
  - ★ Utilidad sobre el servicio recibido
  - ★ Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
  - ★ Eficiencia sobre el servicio recibido
  - ★ Demanda sobre el servicio recibido
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el Estado de Jalisco.



# Metodología





Población	Mujeres y hombres
Requisitos	Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad. Ser mayor de edad Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Educación
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares en donde se desempeñan o encuentran los usuarios.
Alcance del estudio	Usuarios de las dependencias.
Fecha del levantamiento	04 de mayo – 31 de mayo, 2011.
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	700 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta).
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95 % y error muestral de $\pm 5$ %

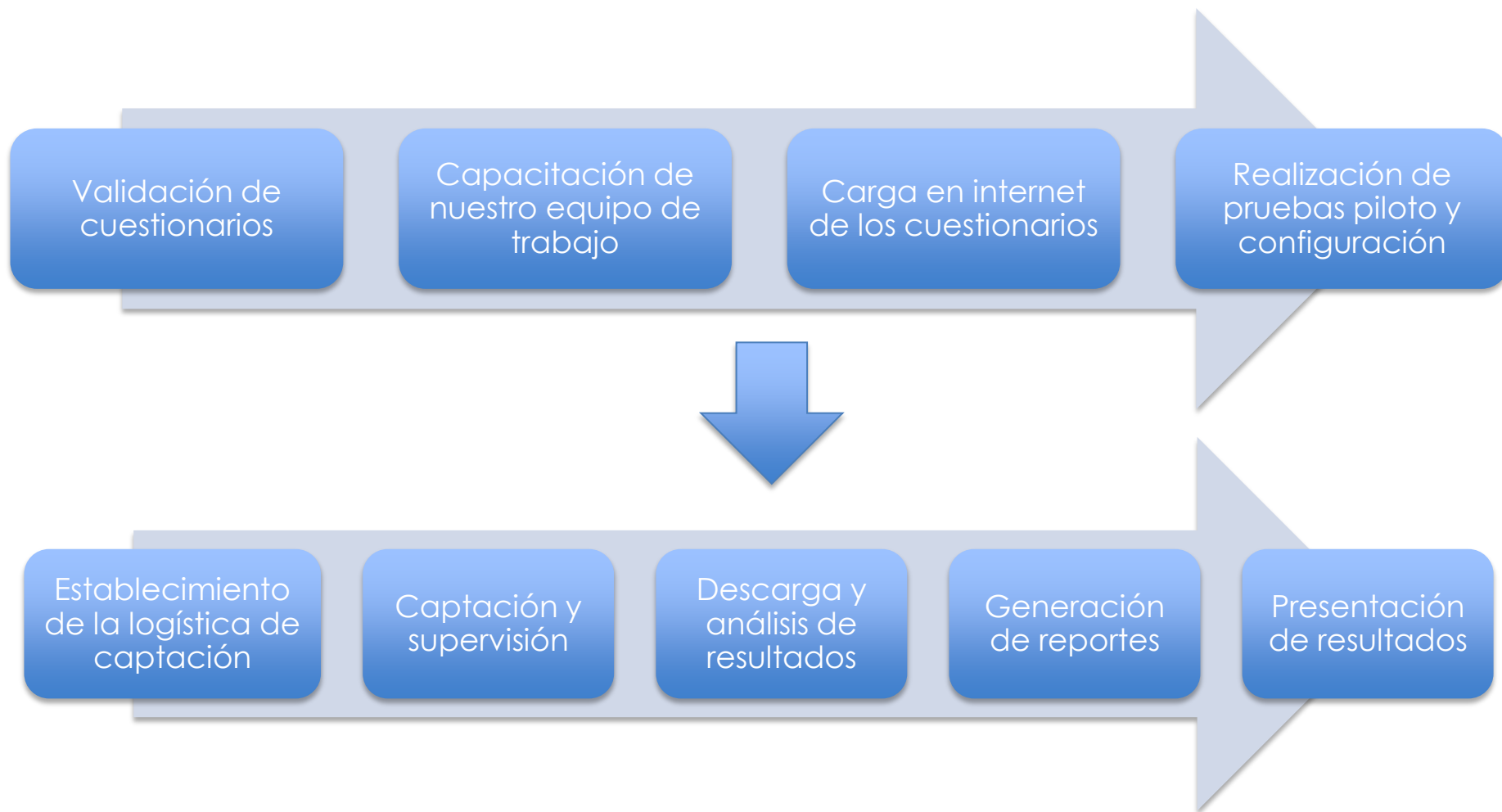


## Procedimientos de estimación

- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office Excel.
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.



## Procedimientos de obtención de la información



## Estructura de Equipo

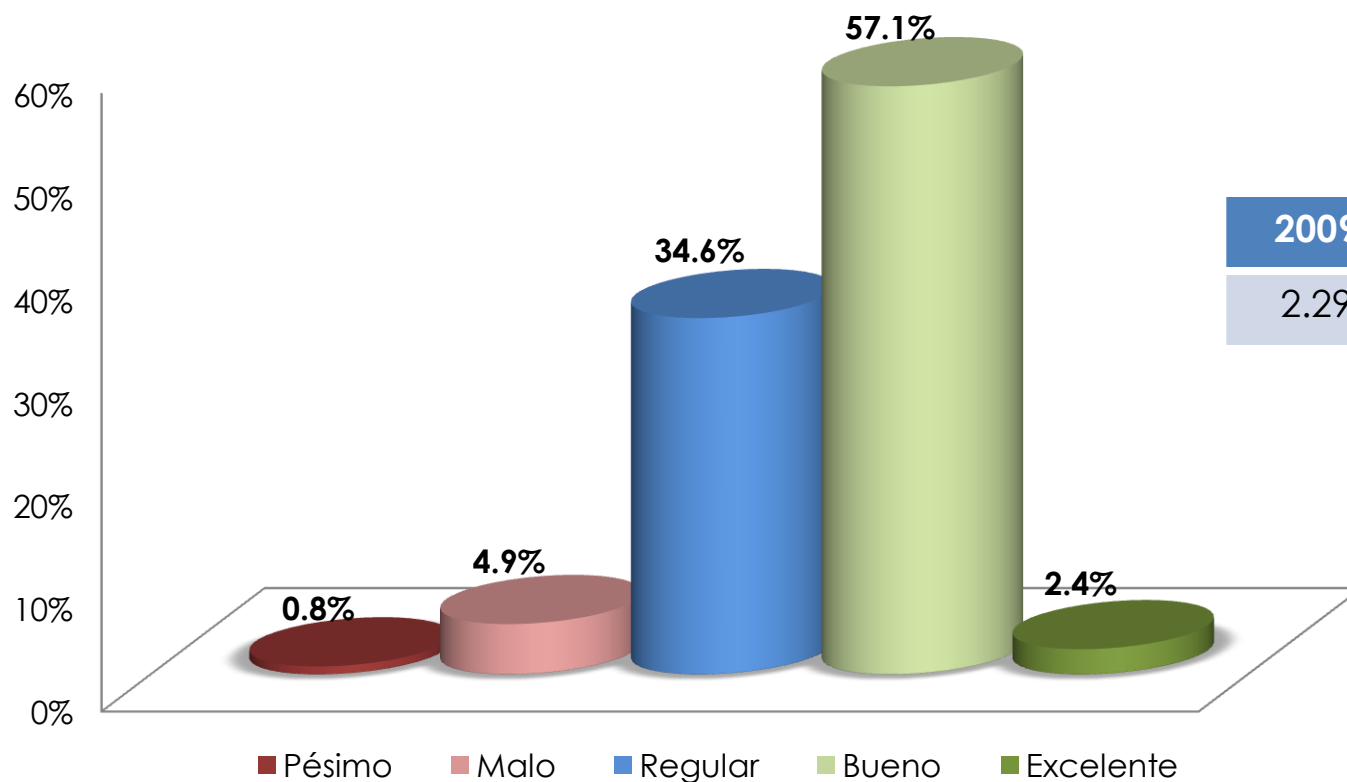


# Informe de Resultados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### Satisfacción y servicio al usuario ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría?



#### Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
2.29	3.58	3.55

Base: 100% de los entrevistados.



## Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

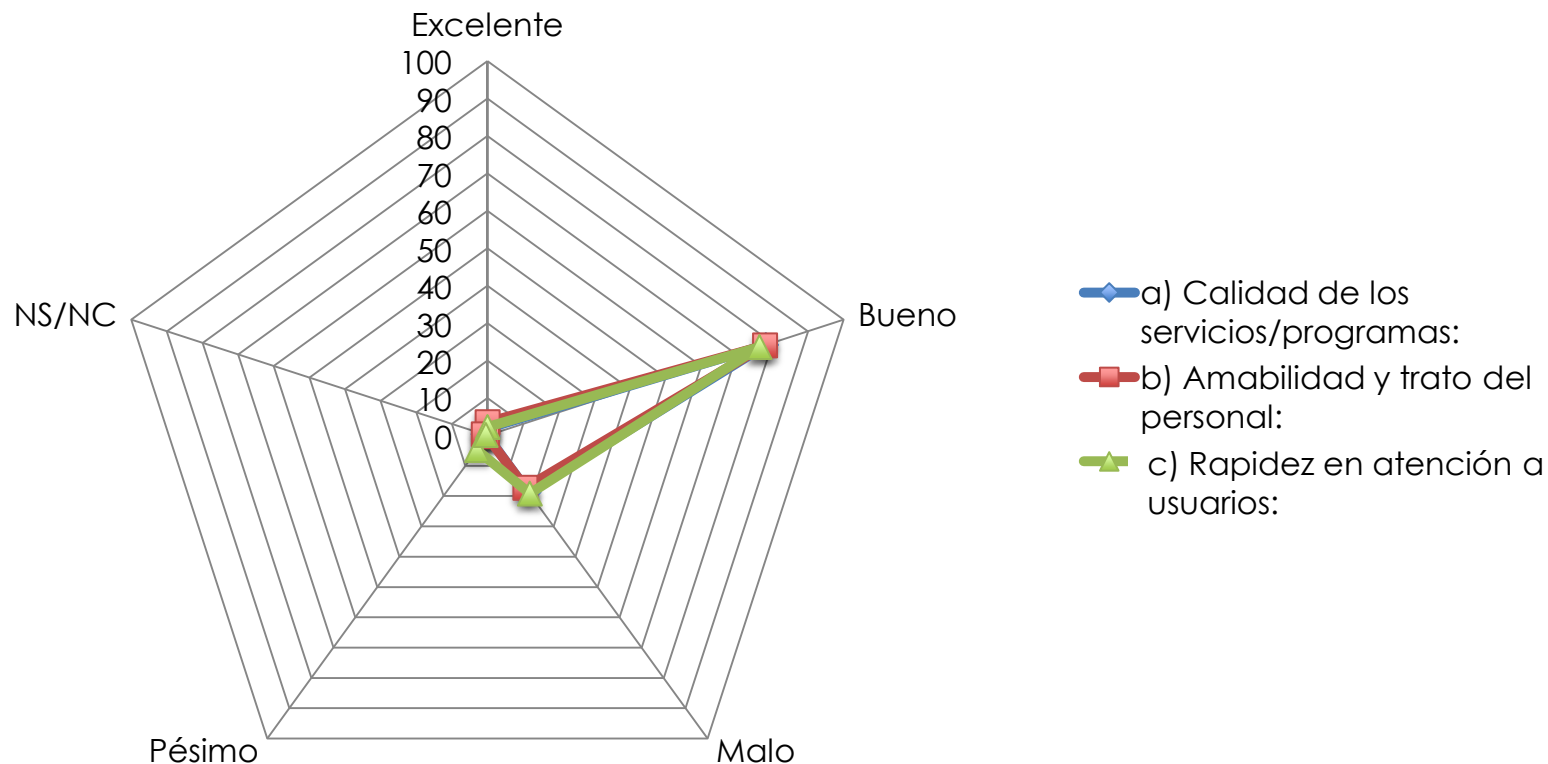
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
<b>Excelente</b>	4.50%	9.50%	1.90%	13.00%	8.50%	3.53%	15.00%	6.00%	2.31%
<b>Bueno</b>	78.00%	81.00%	78.18%	65.00%	75.50%	77.91%	63.00%	57.50%	76.35%
<b>Malo</b>	16.00%	8.50%	18.70%	18.50%	14.50%	17.21%	18.50%	31.50%	19.17%
<b>Pésimo</b>	1.50%	0.00%	0.14%	3.50%	0.50%	0.27%	3.50%	1.50%	4.81%
<b>NC/NS</b>	0.00%	1.00%	1.09%	0.00%	1.00%	1.08%	0.00%	3.50%	0.48%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?



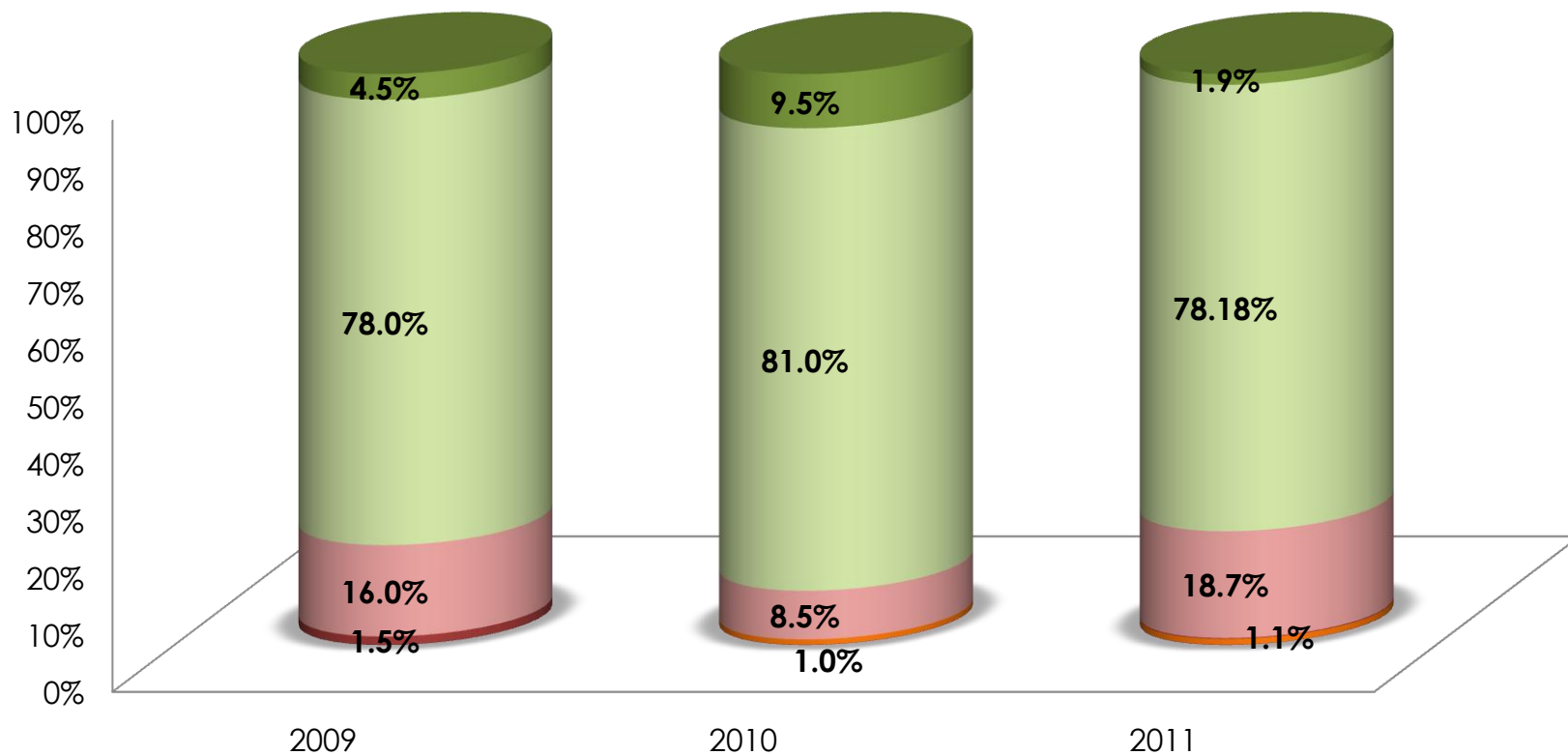
Base: 100% de los entrevistados.





## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### a) Calidad de los servicios/programas



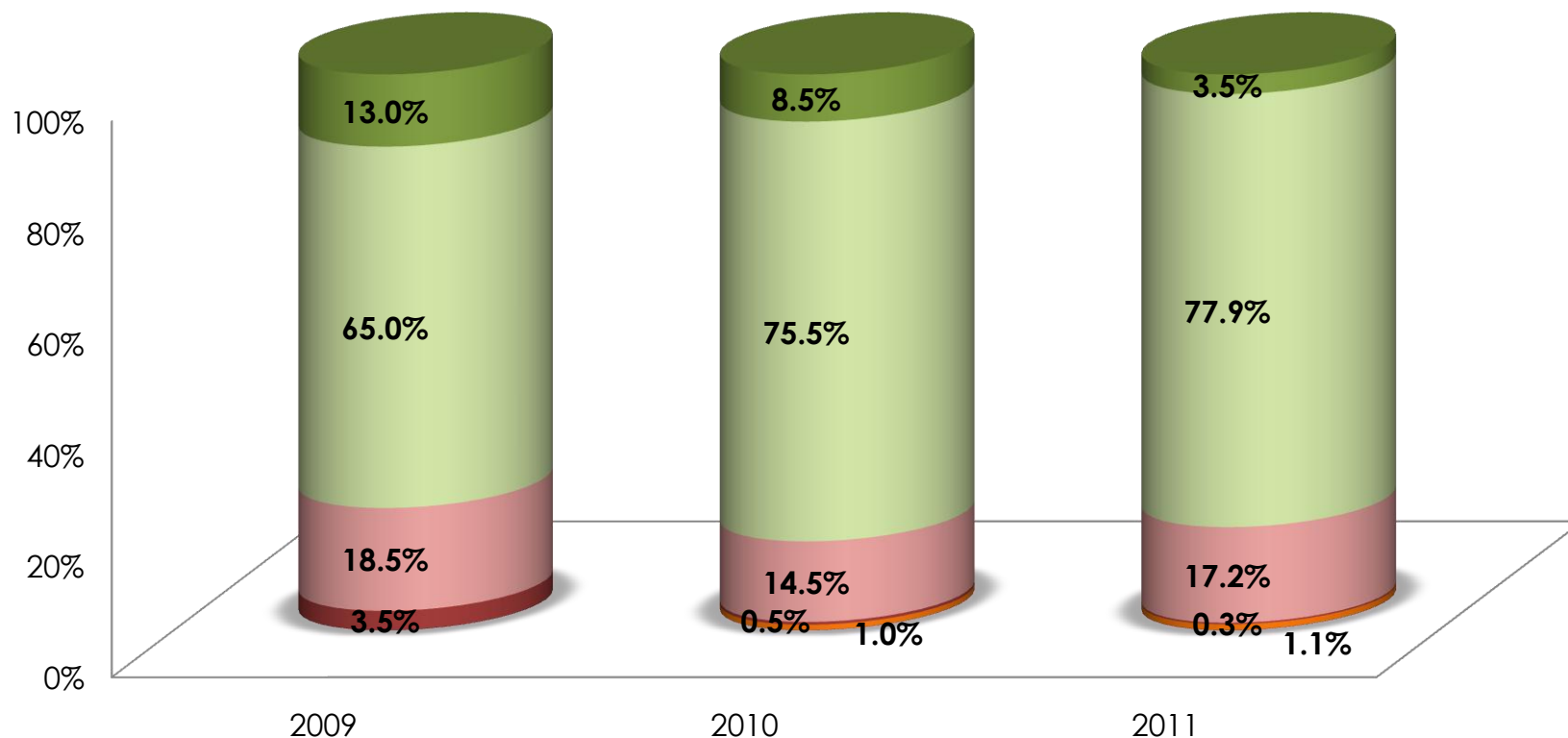
Base: 100% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pésimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### b) Amabilidad y trato del personal



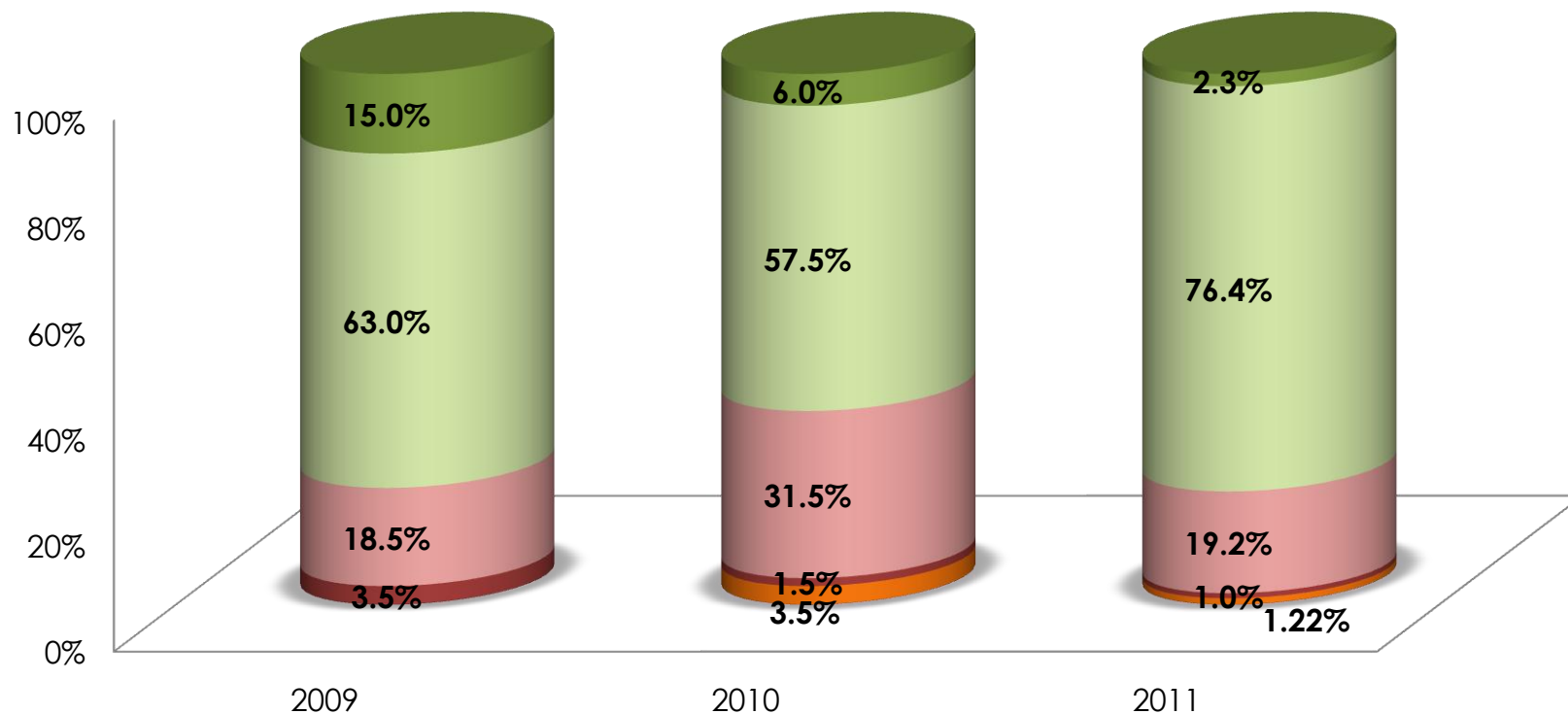
Base: 100% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pésimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### c) Rapidez en atención a usuarios



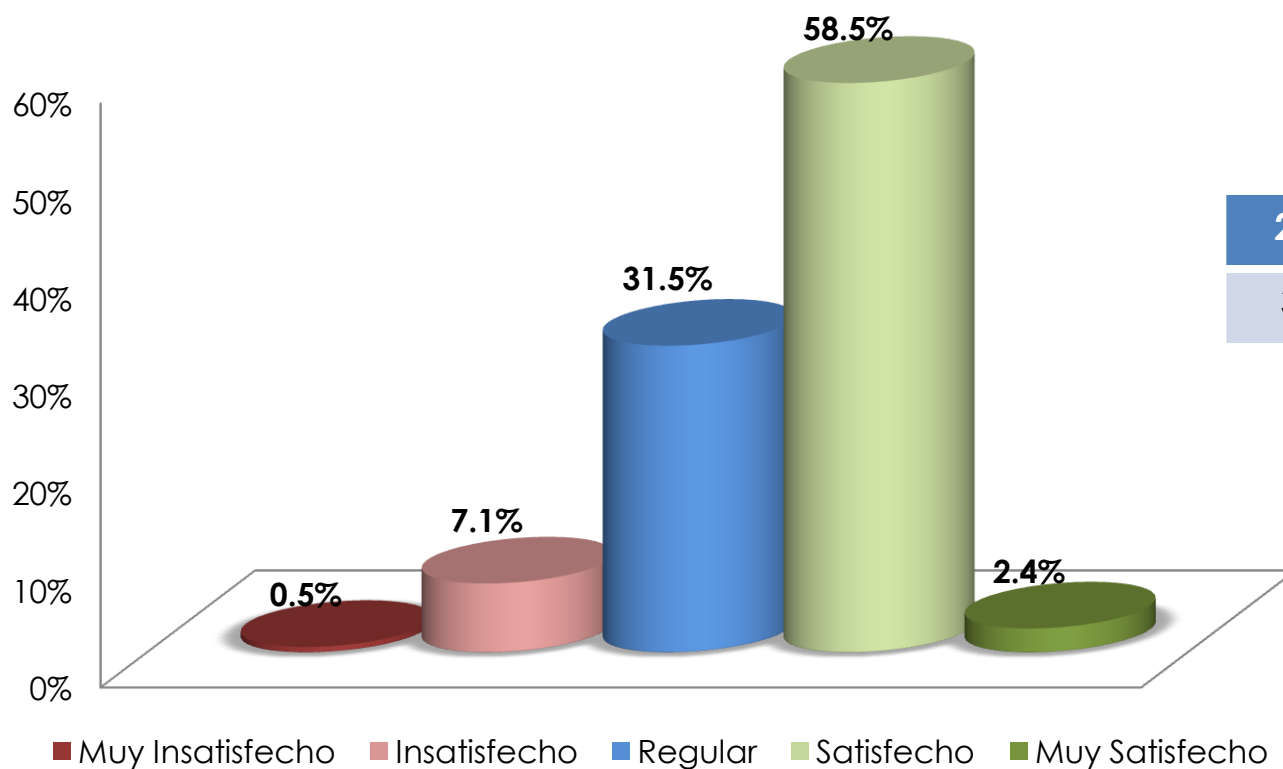
Base: 100% de los entrevistados

■ NS/NC 
 ■ Pésimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.54	3.24	3.55

Base: 100% de los entrevistados.

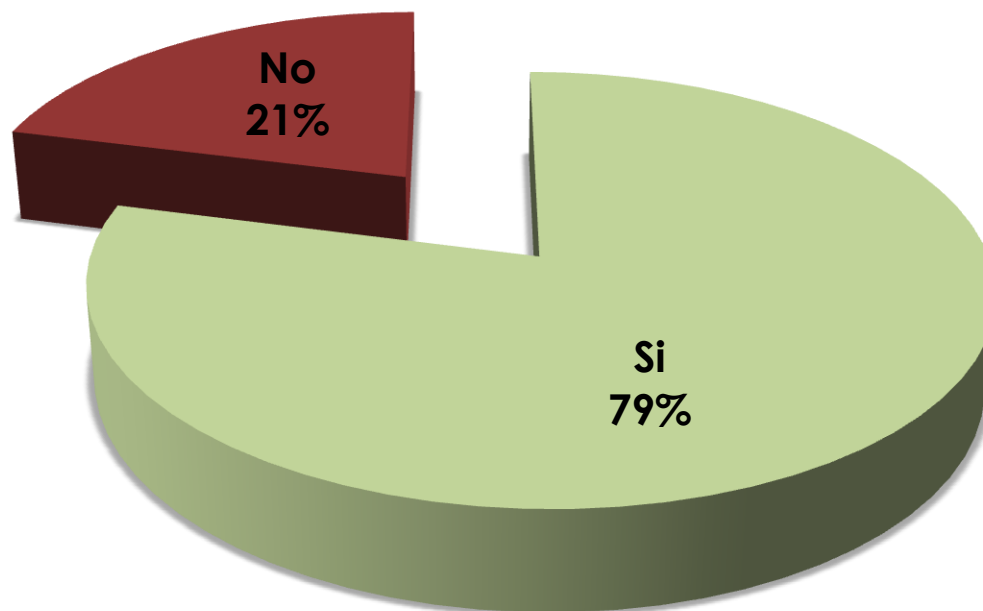


# Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Servicio del nivel preescolar
- ✓ Servicio del nivel primaria
- ✓ Servicio del nivel secundaria

## 4.2.1 Evaluación General

**¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco?**

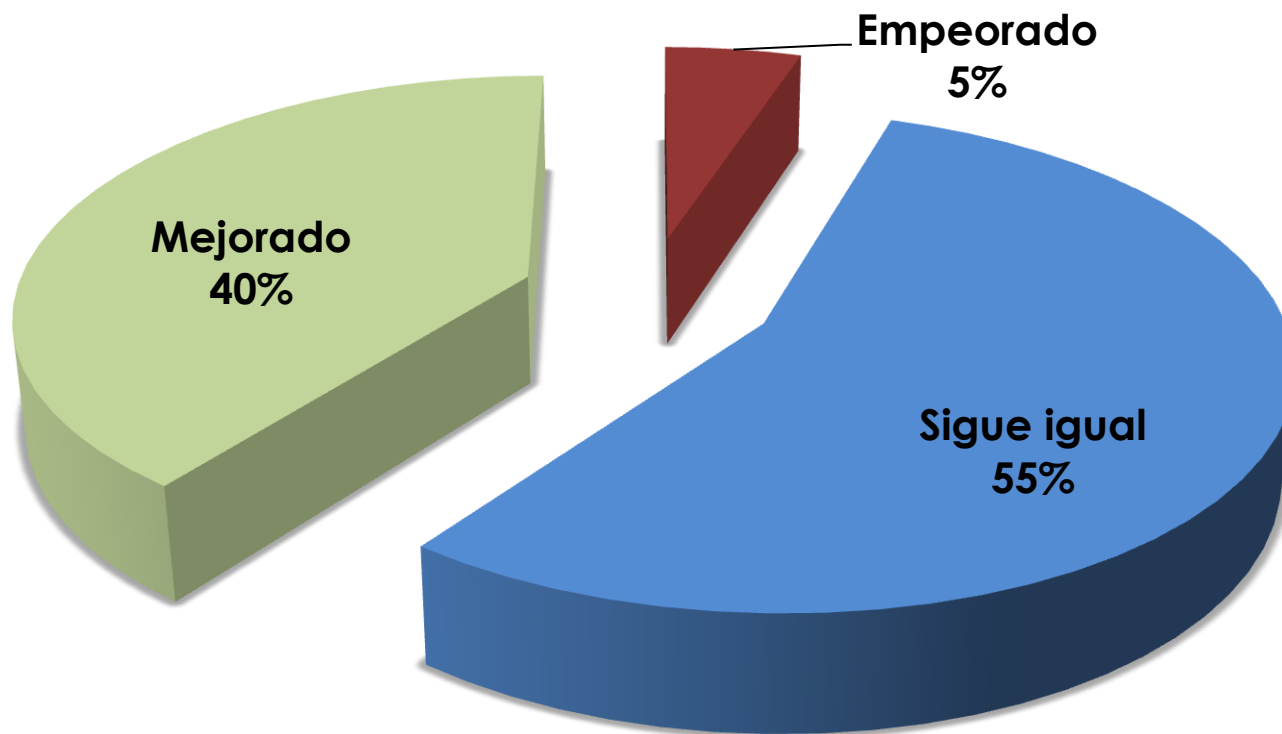


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.2.1 Evaluación General

¿Considera que la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco ha?

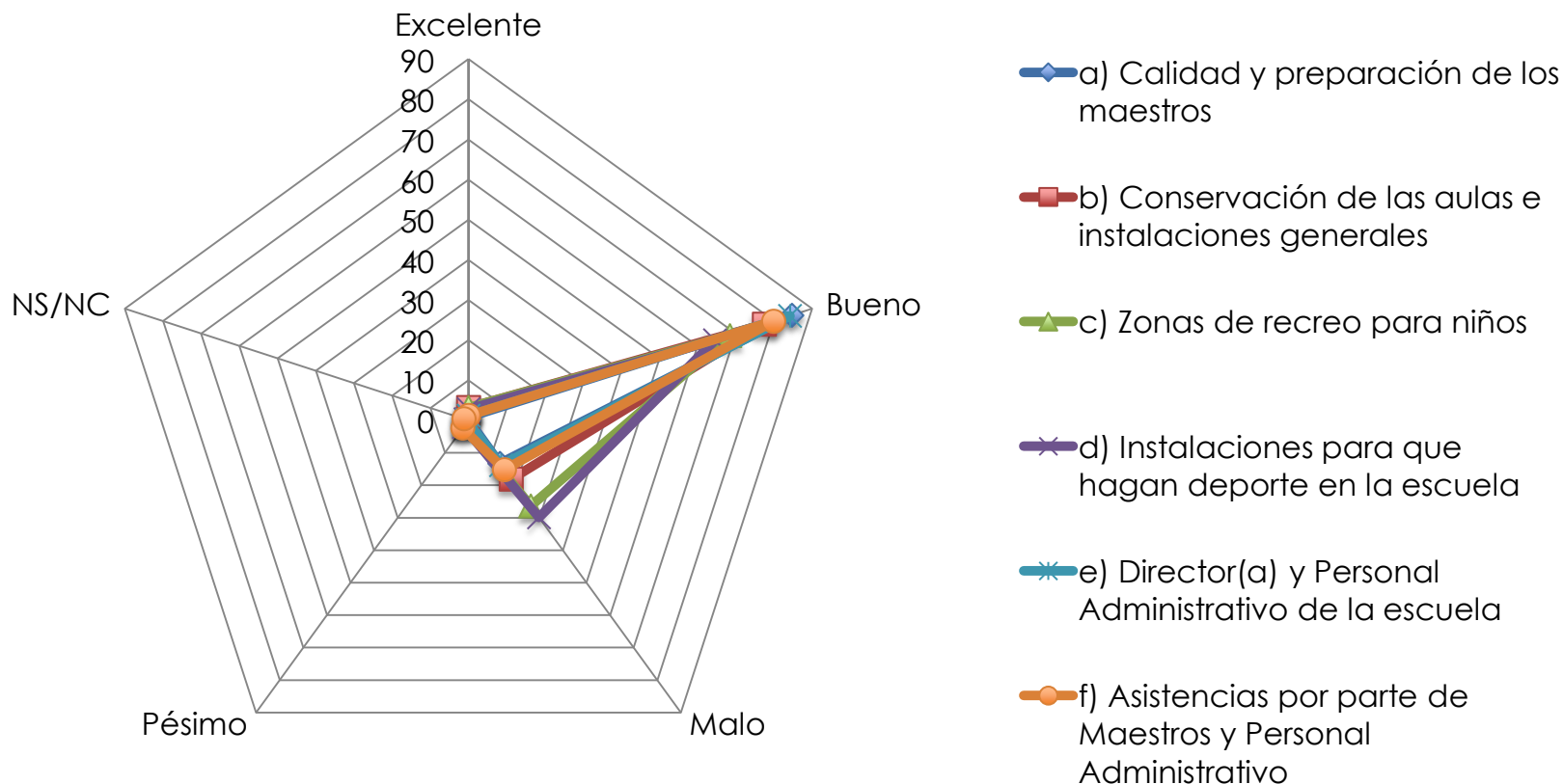


Base: 79% de los entrevistados.



## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar?



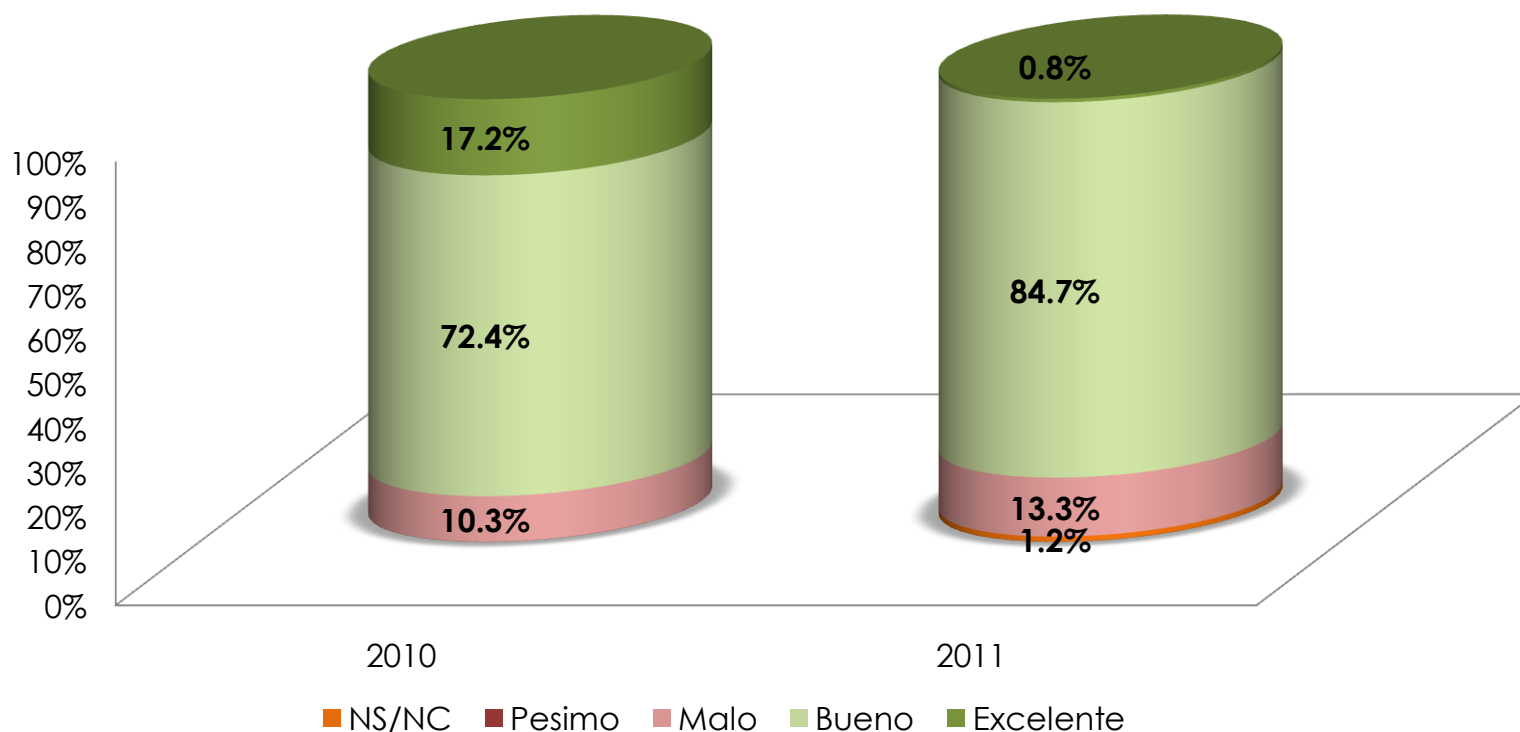
Base: 34% de los entrevistados.





## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar?  
a) Calidad y preparación de los maestros

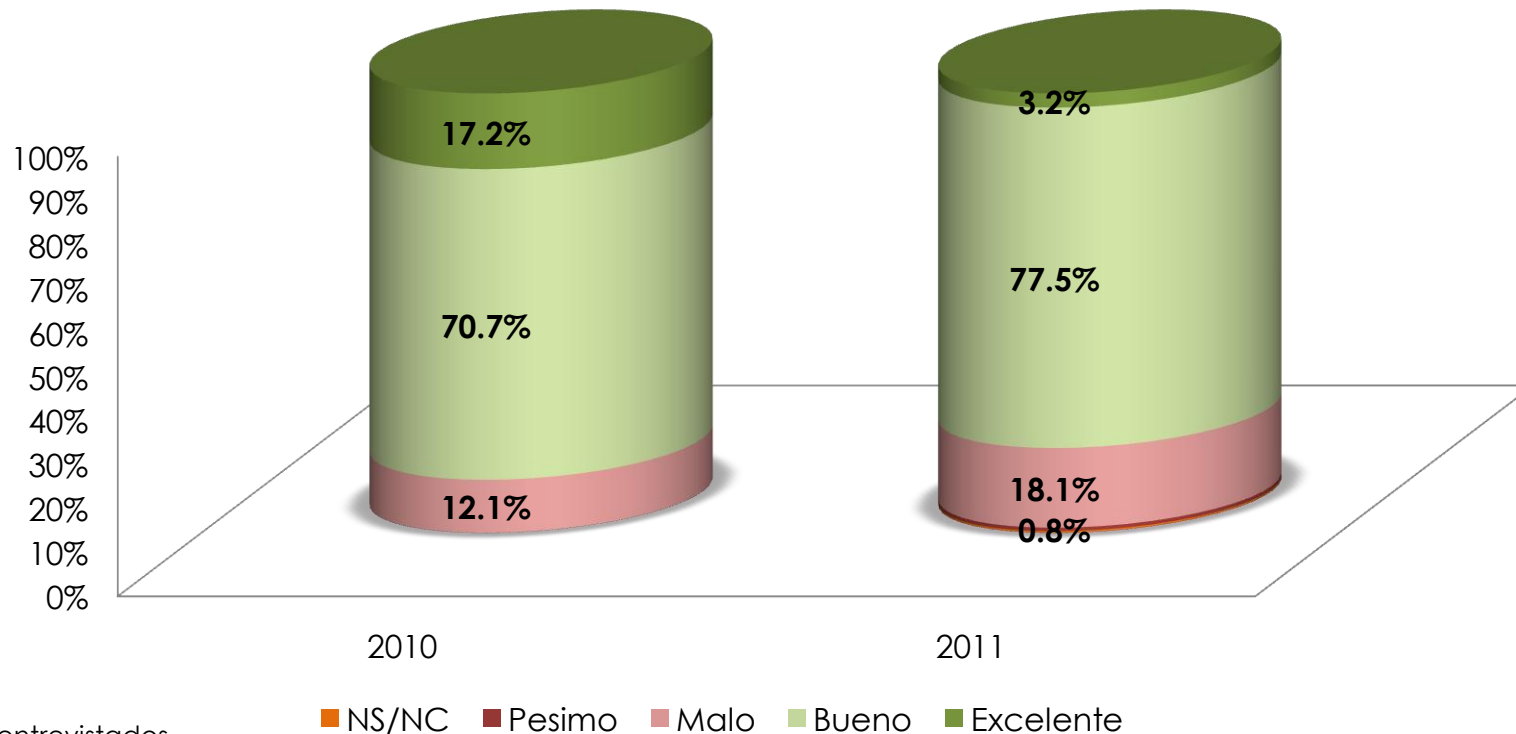


Base: 34% de los entrevistados.



## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar? b) Conservación de las aulas e instalaciones generales



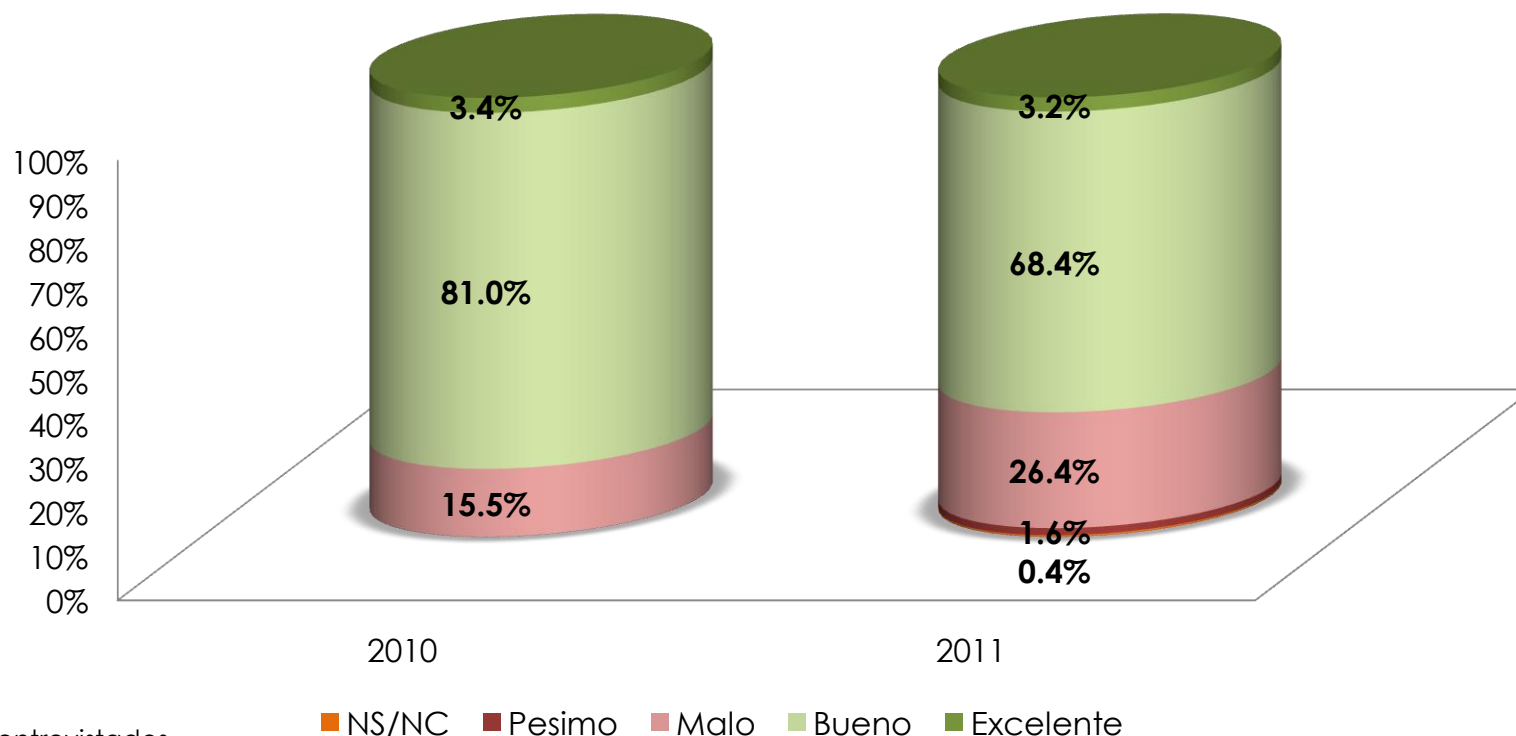
Base: 34% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pesimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar?  
c) Zonas de recreo para niños



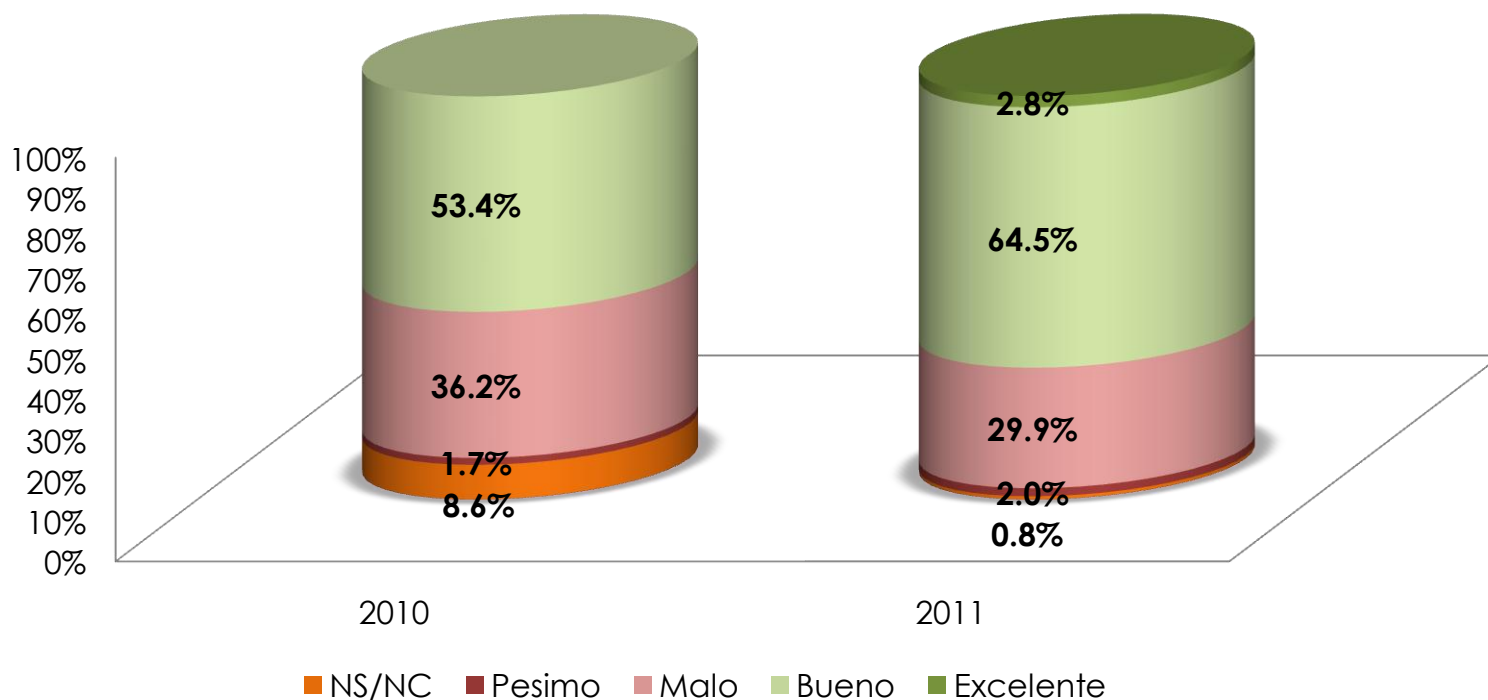
Base: 34% de los entrevistados.

■ NS/NC ■ Pesimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente



## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar?  
d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela

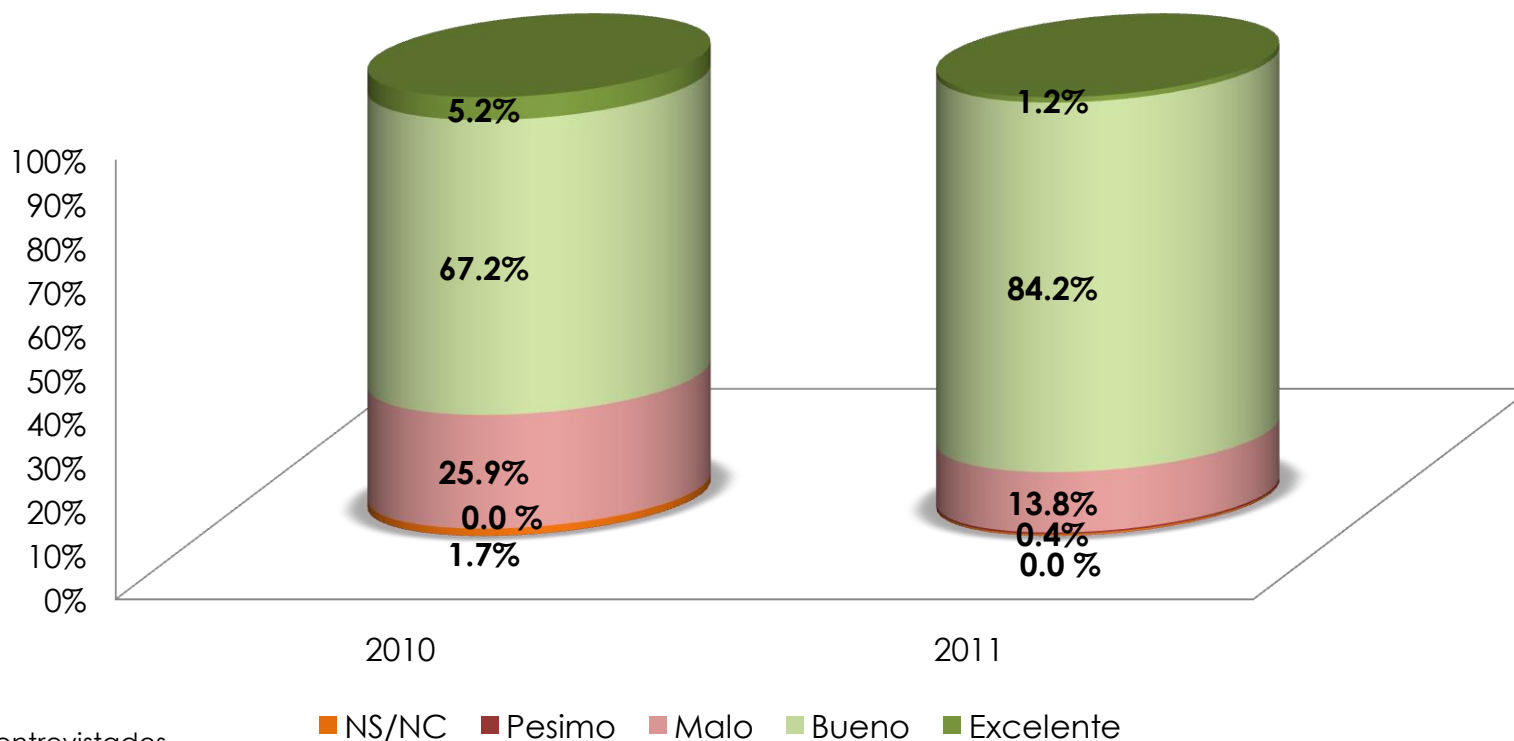


Base: 34% de los entrevistados.



## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar?  
e) Director(a) y Personal Administrativo de la escuela



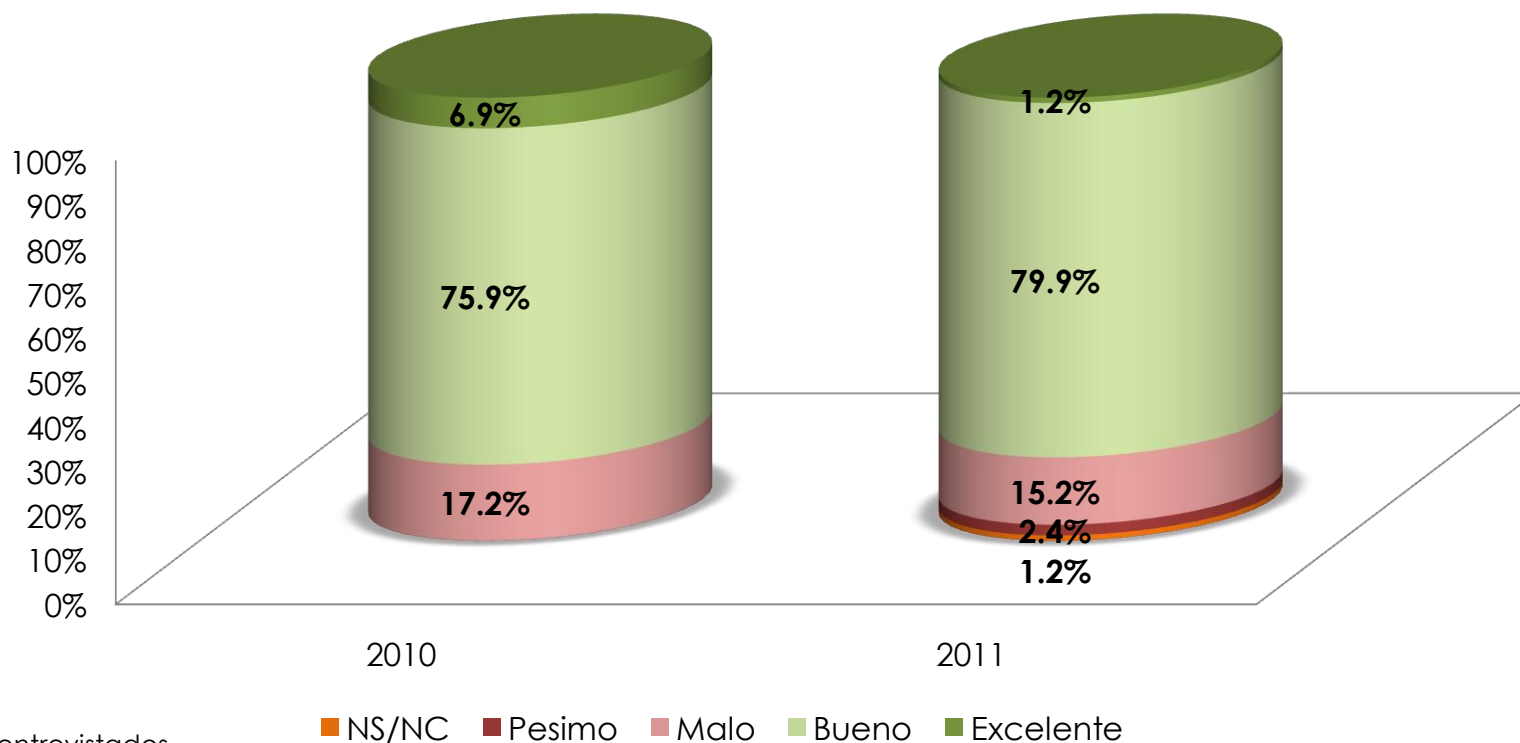
Base: 34% de los entrevistados.

■ NS/NC ■ Pesimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente



## 4.2.2 Evaluación del servicio del nivel preescolar

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación preescolar? f) Asistencia por parte de Maestros y Personal Administrativo



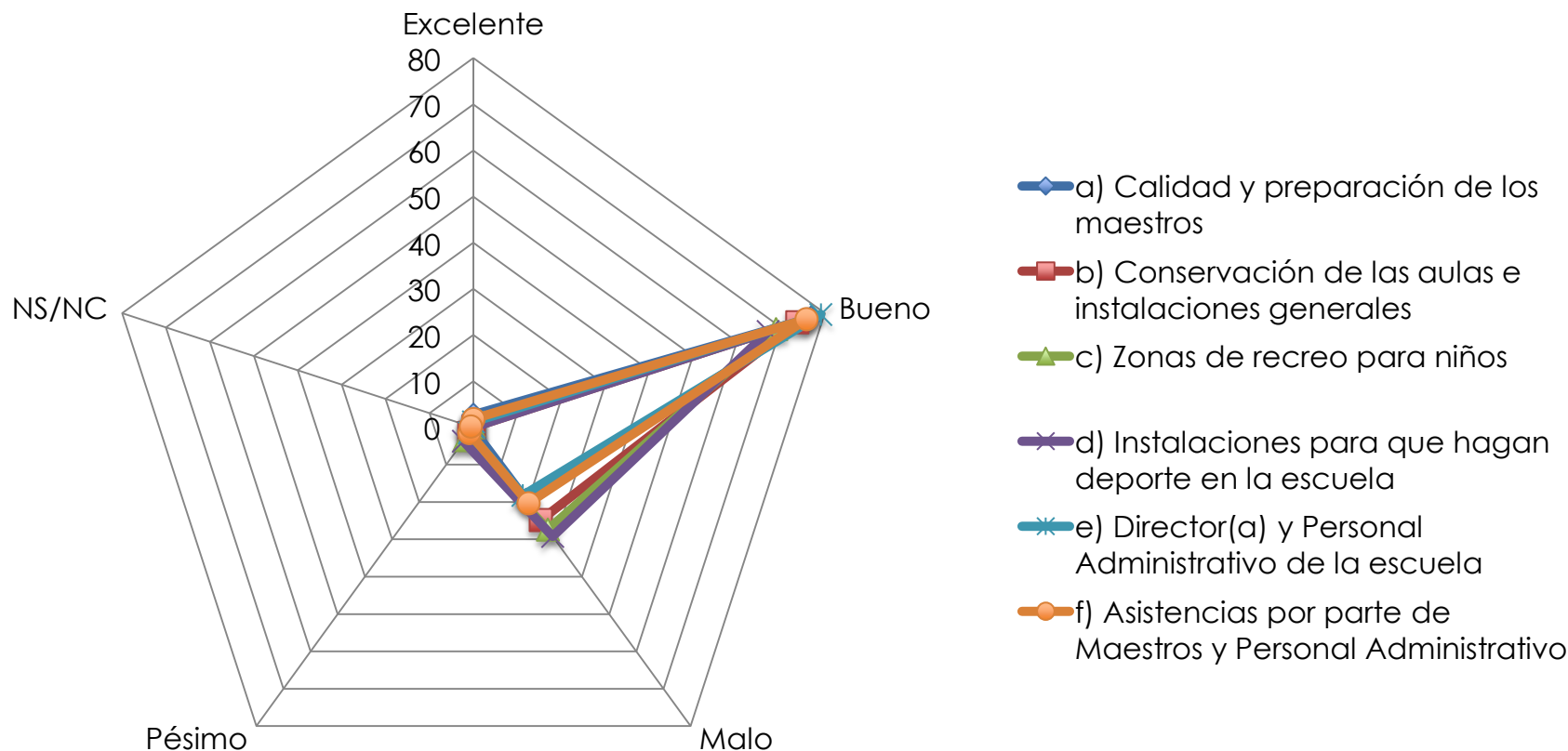
Base: 34% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pesimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

## ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?

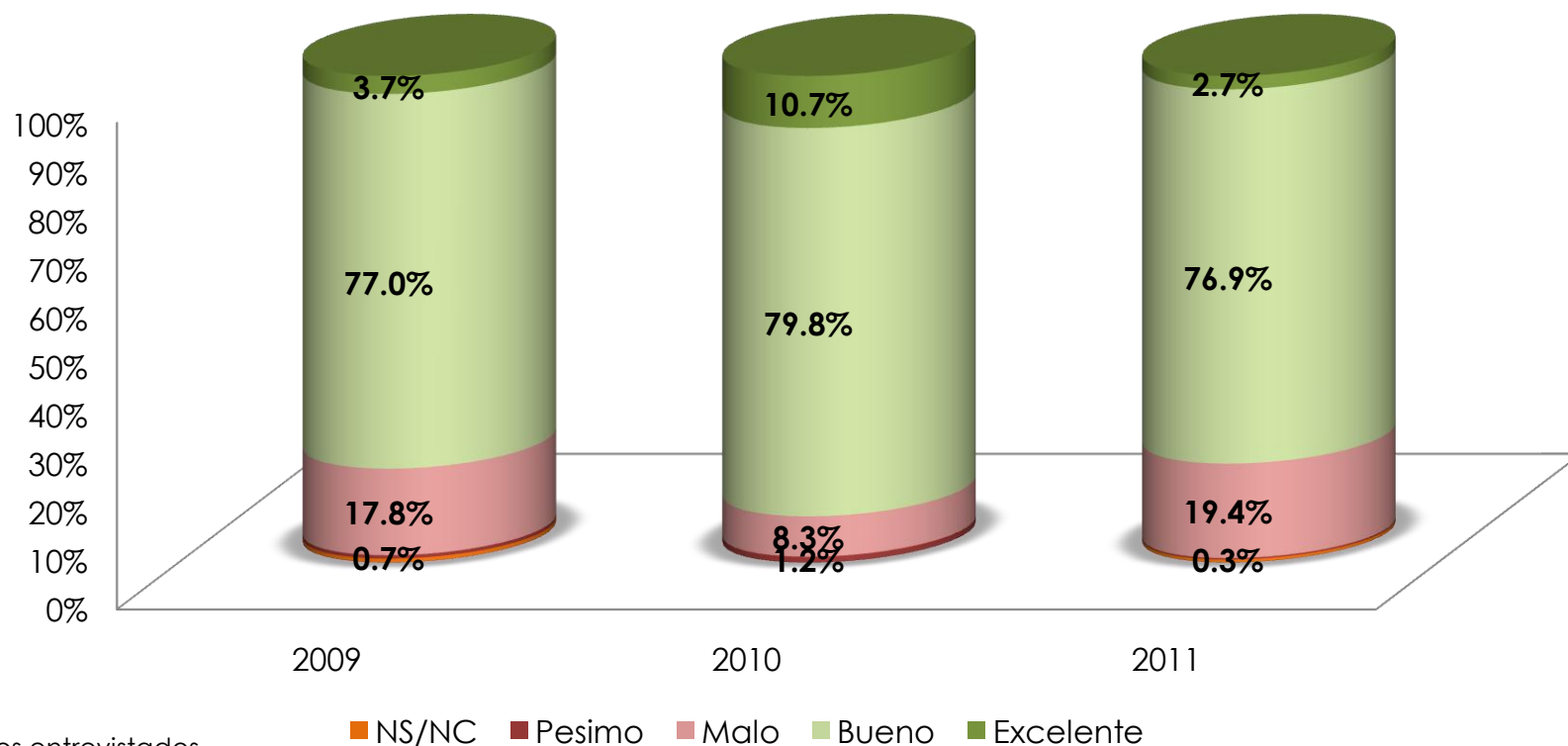


Base: 45% de los entrevistados.



### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?  
a) Calidad y preparación de los maestros



Base: 45% de los entrevistados.

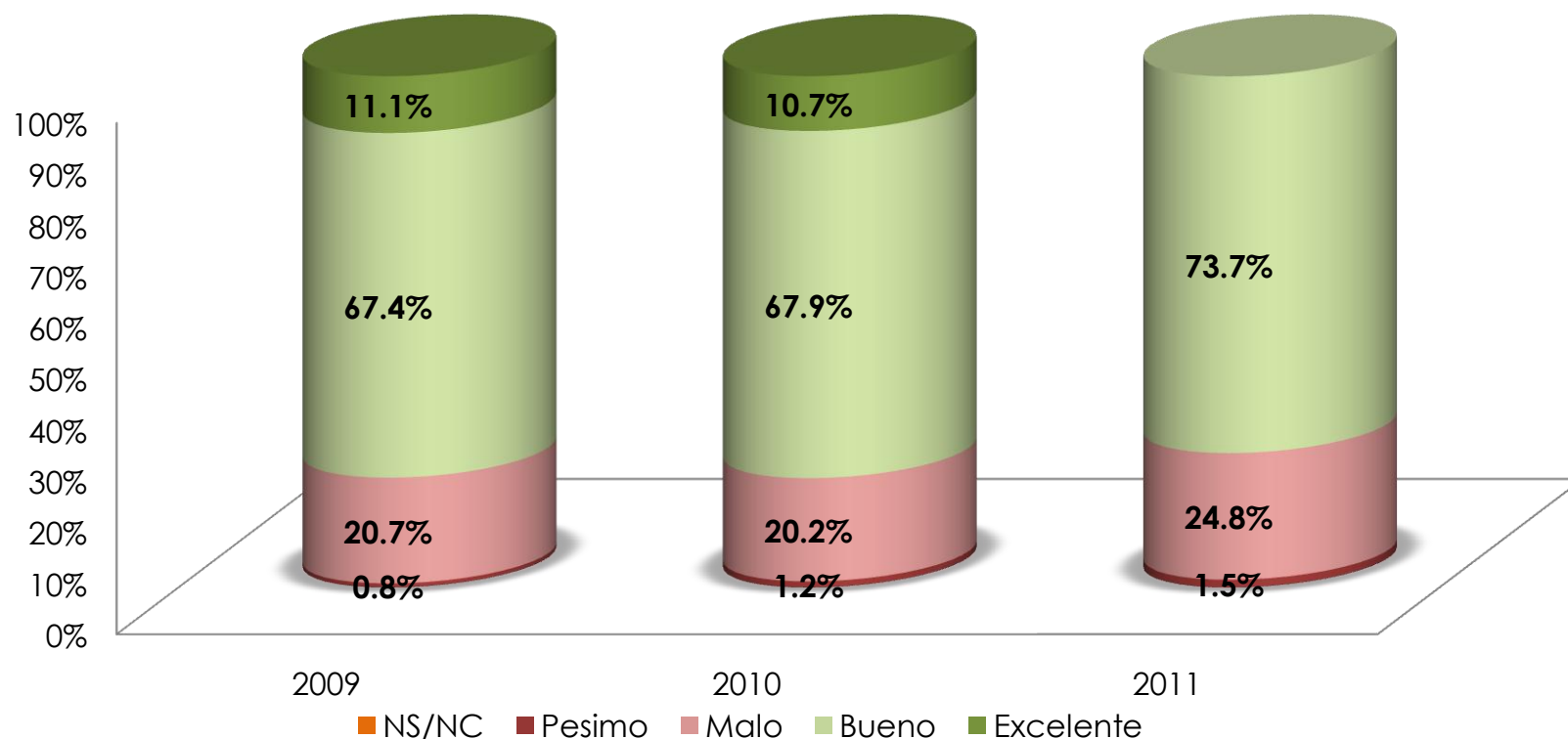
■ NS/NC 
 ■ Pesimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente





### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?  
b) Conservación de las aulas e instalaciones generales

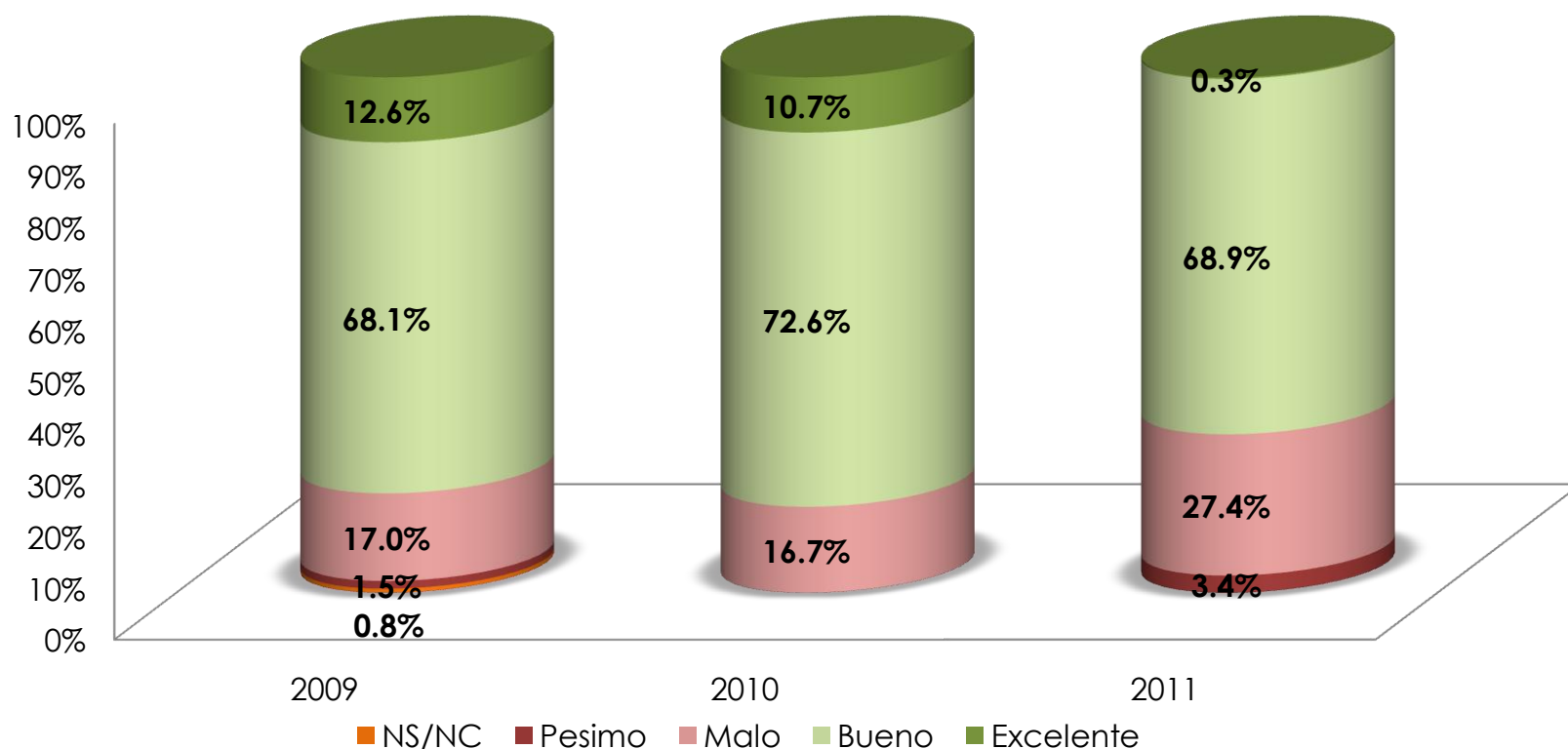


Base: 45% de los entrevistados.



### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?  
c) Zonas de recreo para niños

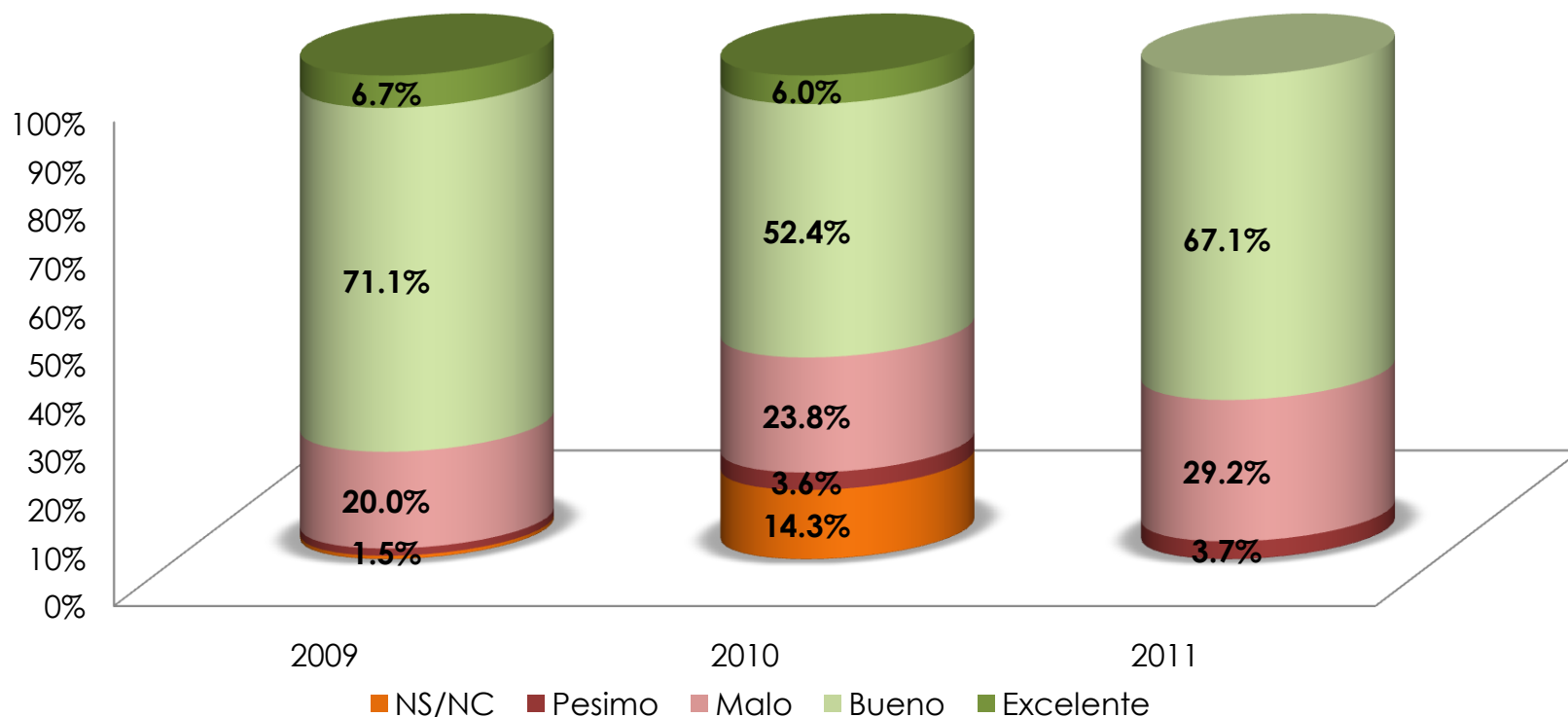


Base: 45% de los entrevistados.



### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?  
d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela

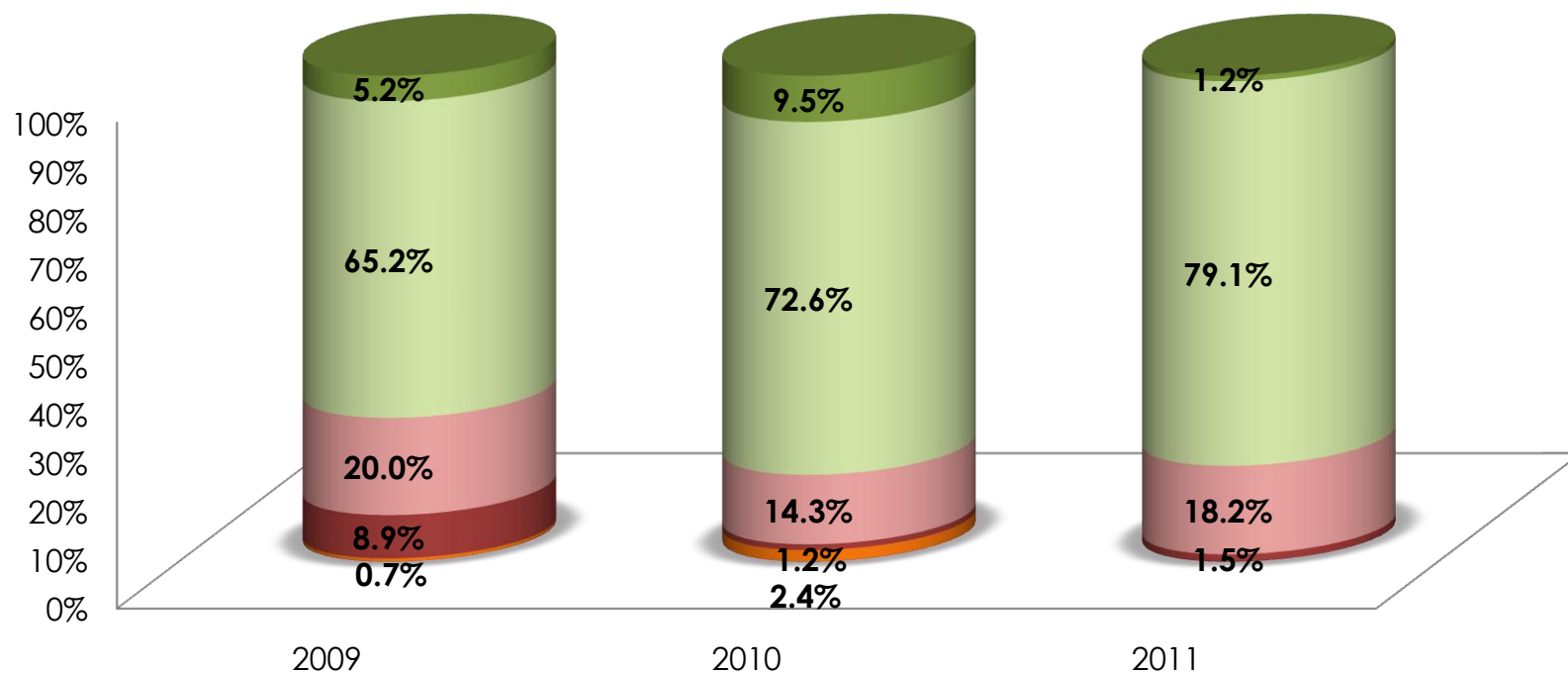


Base: 45% de los entrevistados.



### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

**¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?  
e) Director(a) y Personal Administrativo de la escuela**



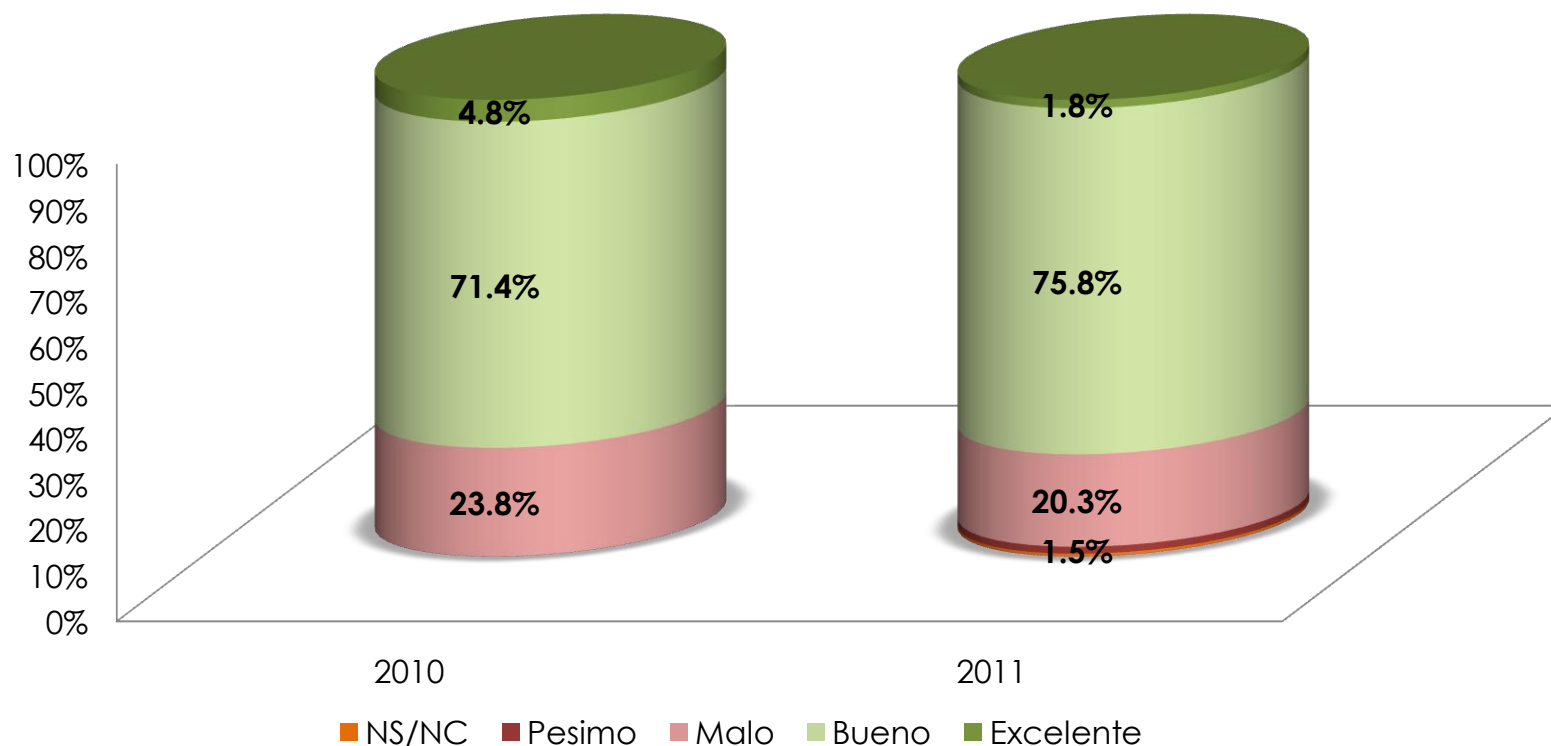
Base: 45% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pesimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



### 4.2.3 Evaluación del servicio del nivel primaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación primaria?  
f) Asistencia por parte de Maestros y Personal Administrativo

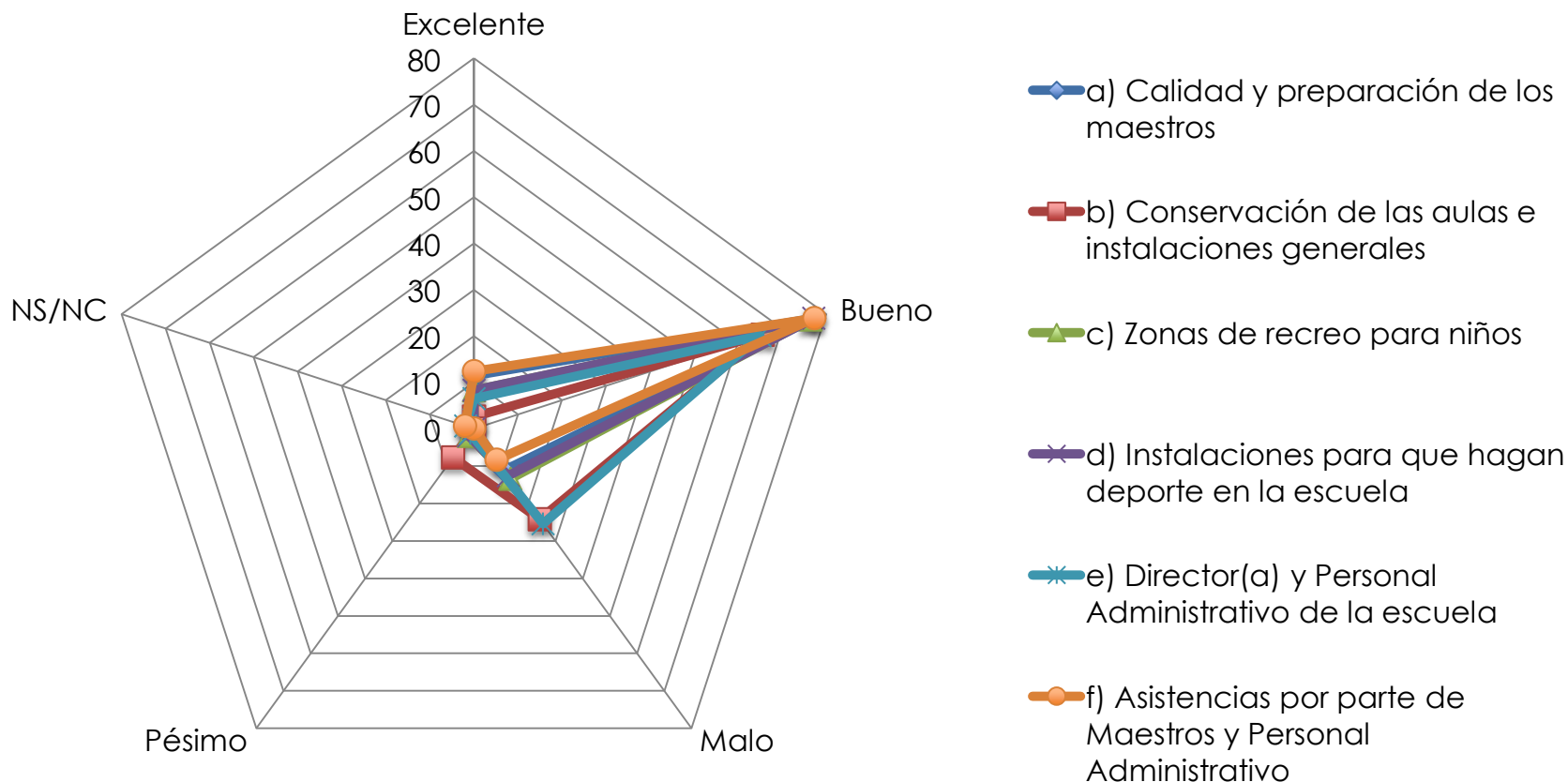


Base: 45% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria?

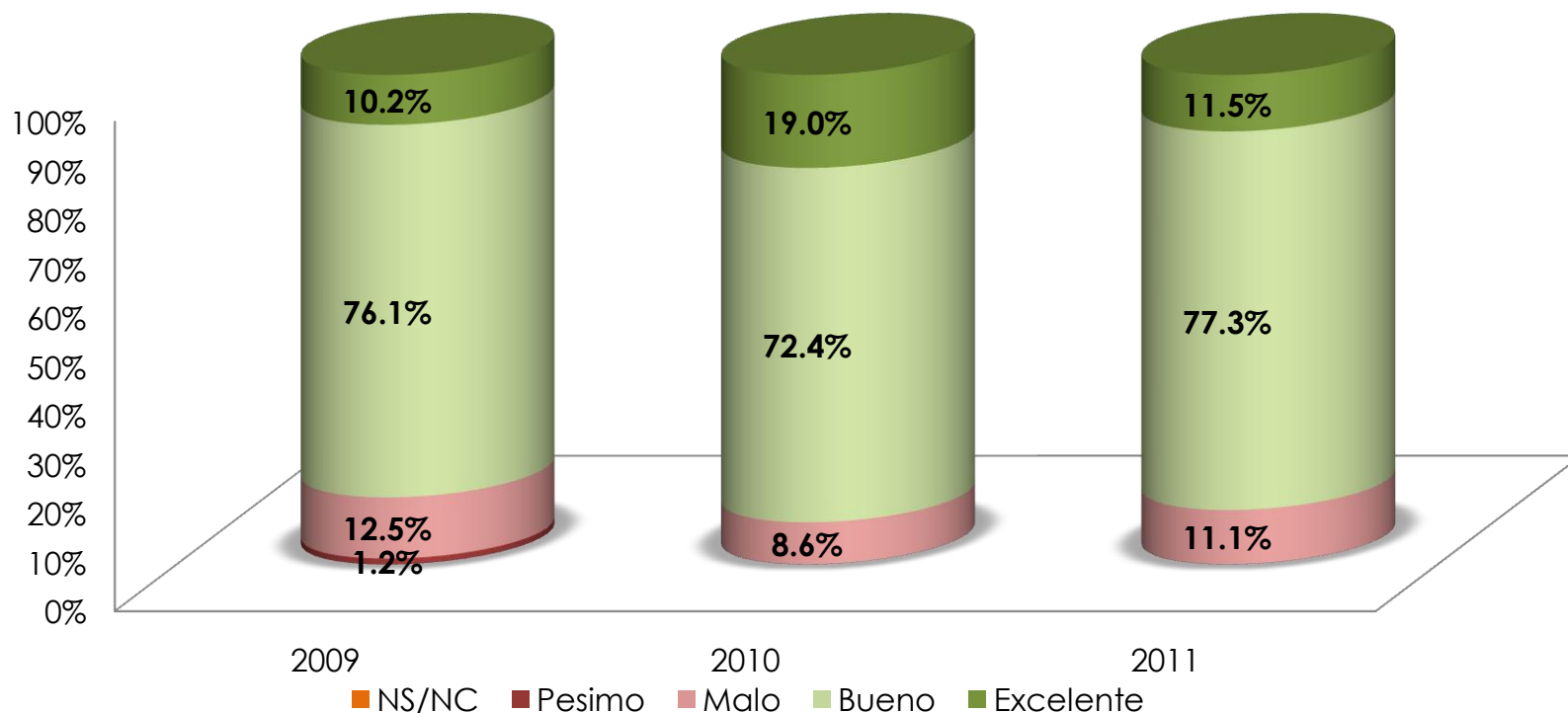


Base: 21% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria? a) Calidad y preparación de los maestros

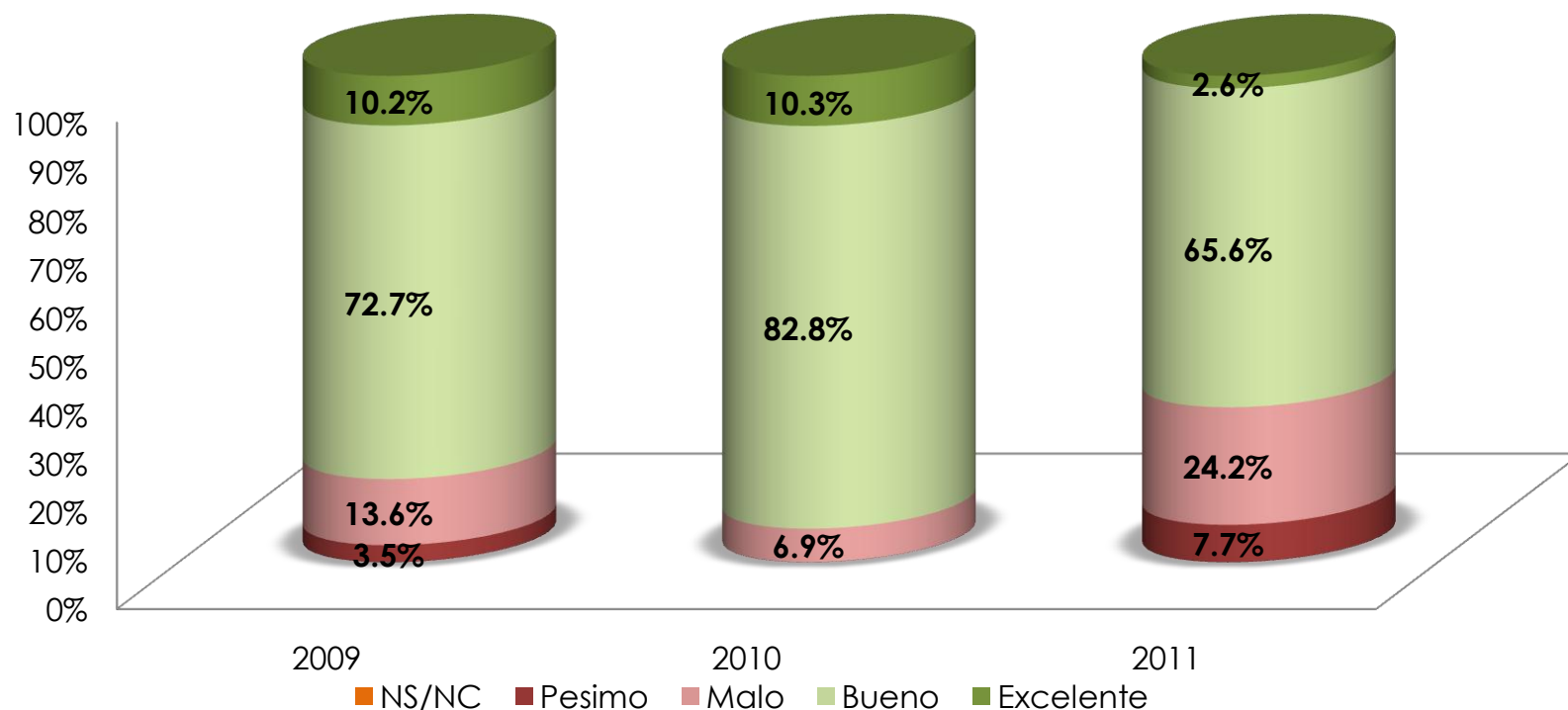


Base: 21% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria? b) Conservación de las aulas e instalaciones generales



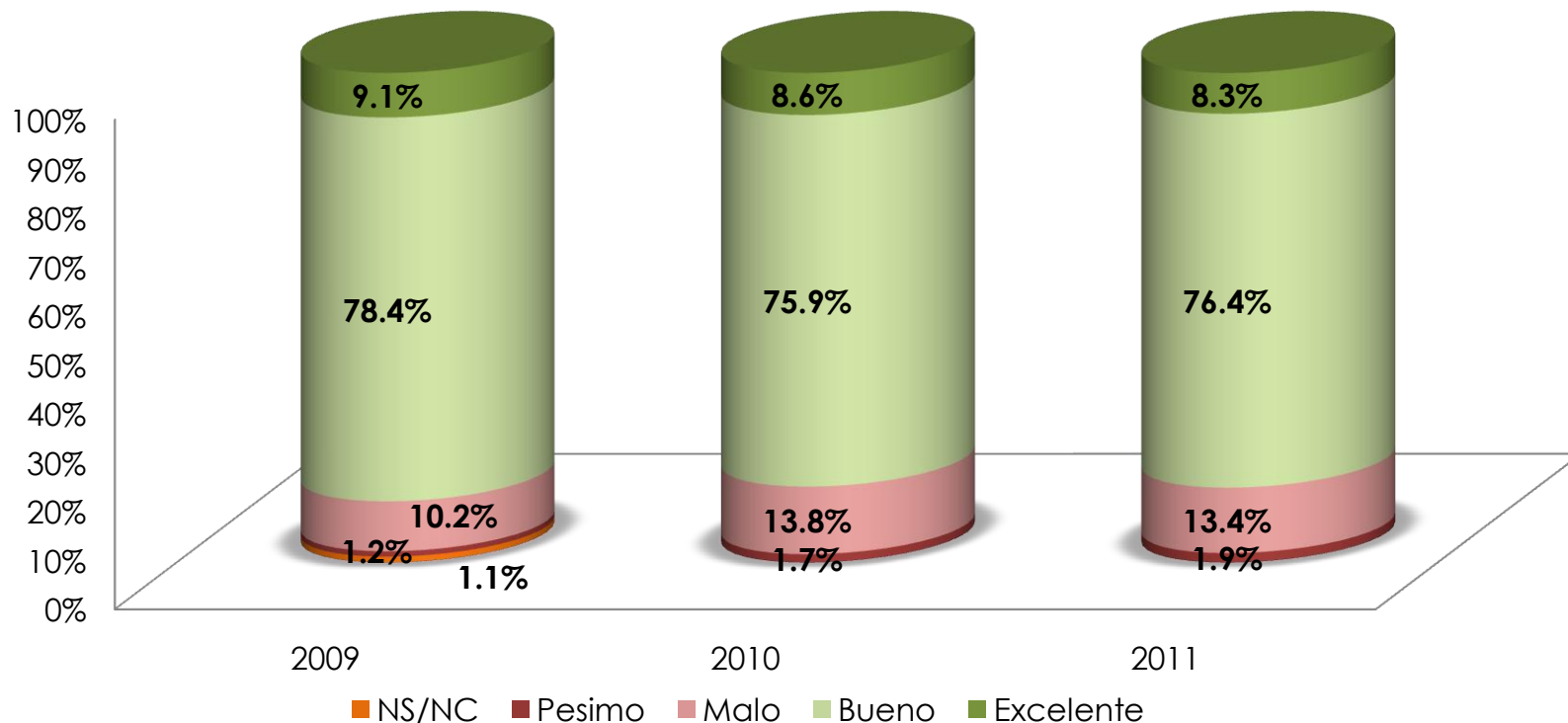
Base: 21% de los entrevistados.





## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria? c) Zonas de recreo para niños

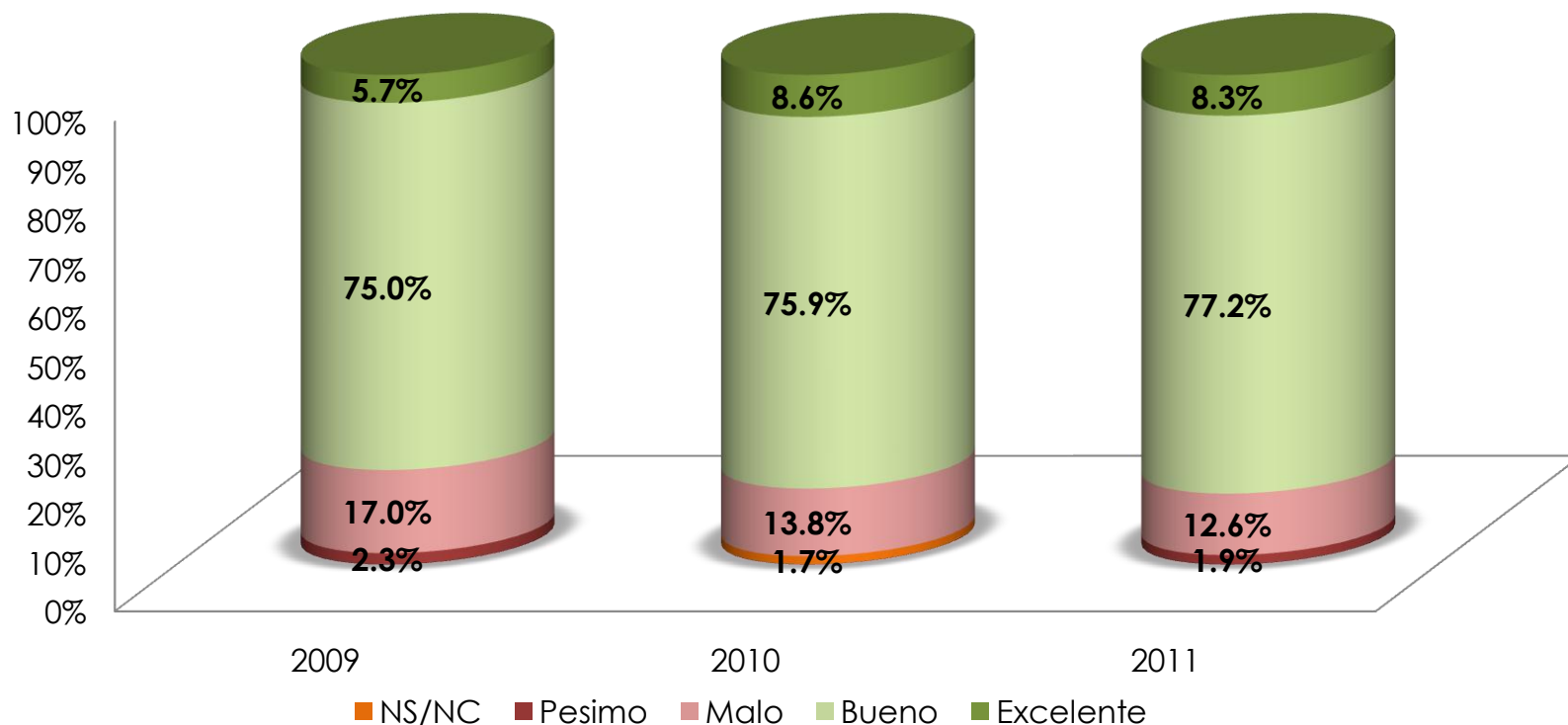


Base: 21% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria?  
d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela

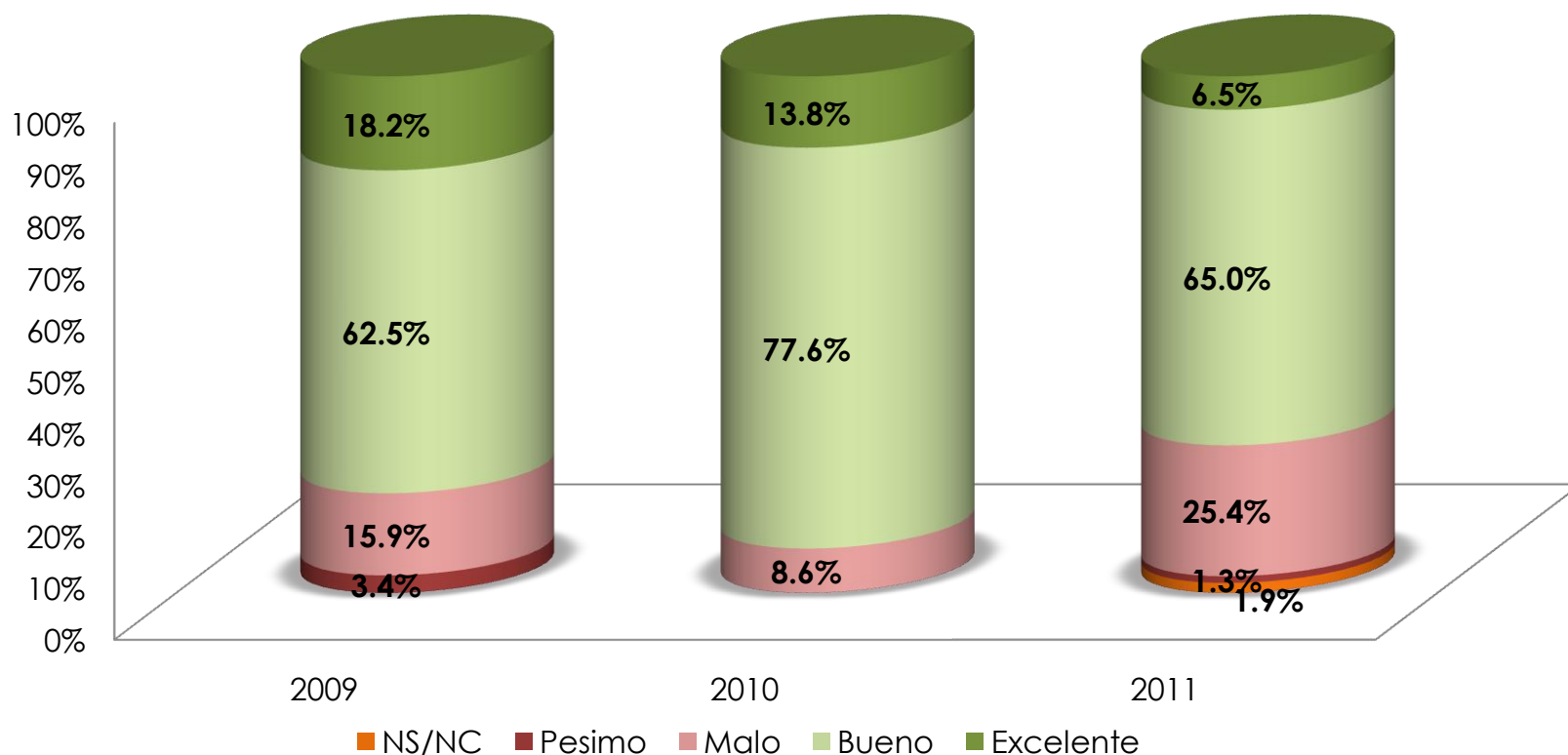


Base: 21% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria?  
e) Director(a) y Personal Administrativo de la escuela

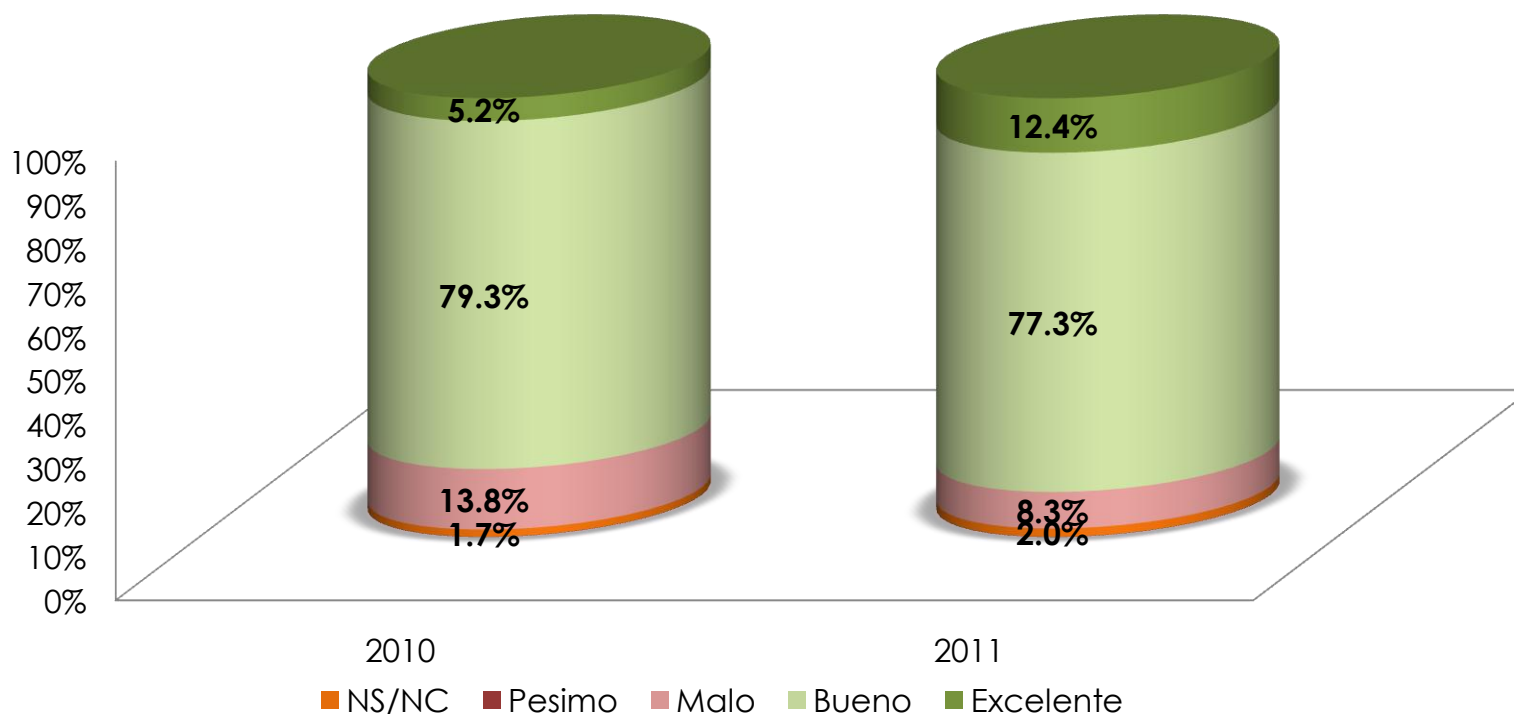


Base: 21% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

### ¿Cómo evalúa las siguientes características de la educación secundaria? f) Asistencia por parte de Maestros y Personal Administrativo

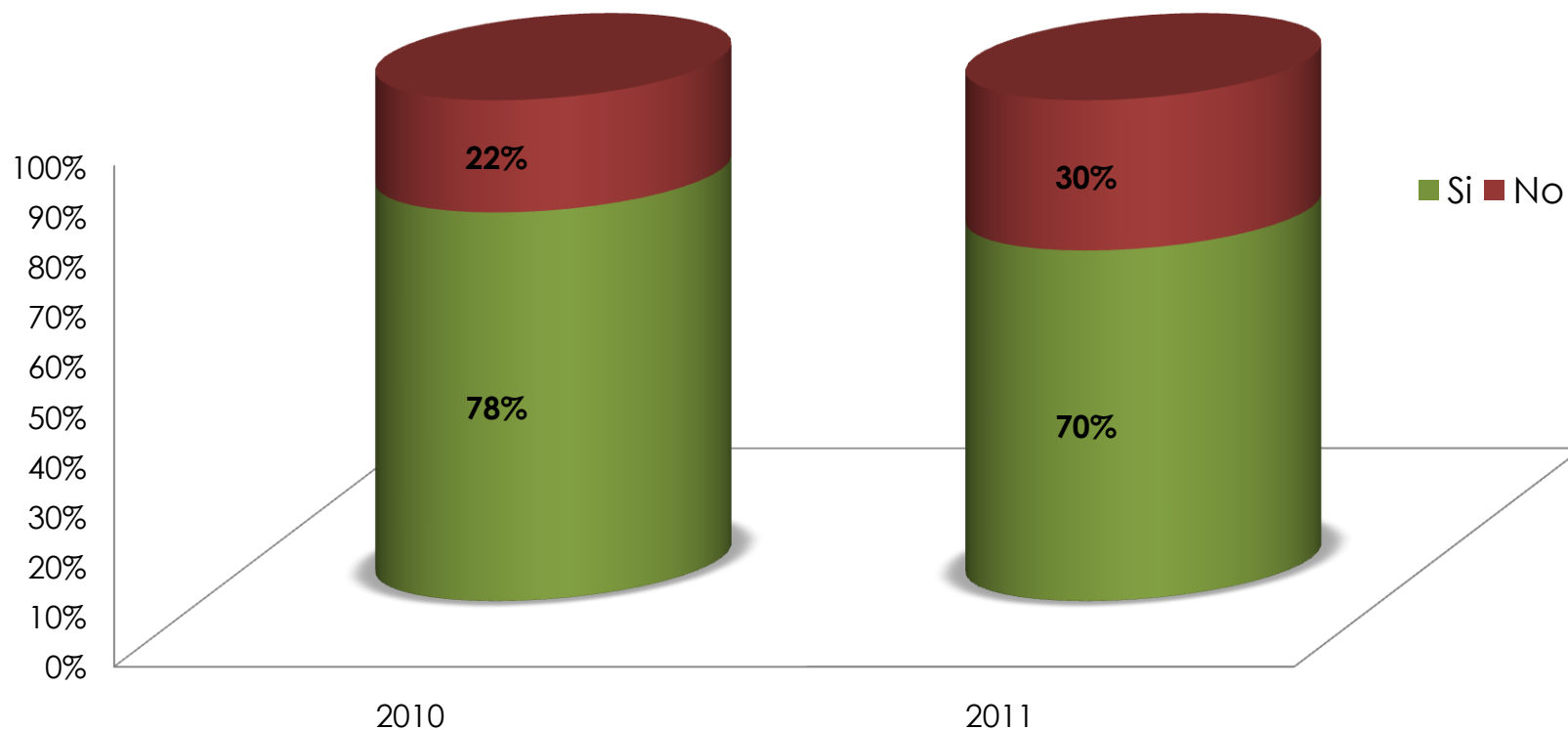


Base: 21% de los entrevistados.



#### 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

¿Usted ha escuchado hablar de los planteles de nivel técnico superior como son los COBAEJ, CECYTEJ, CONALEP y los Institutos Tecnológicos de Jalisco en el nivel superior?

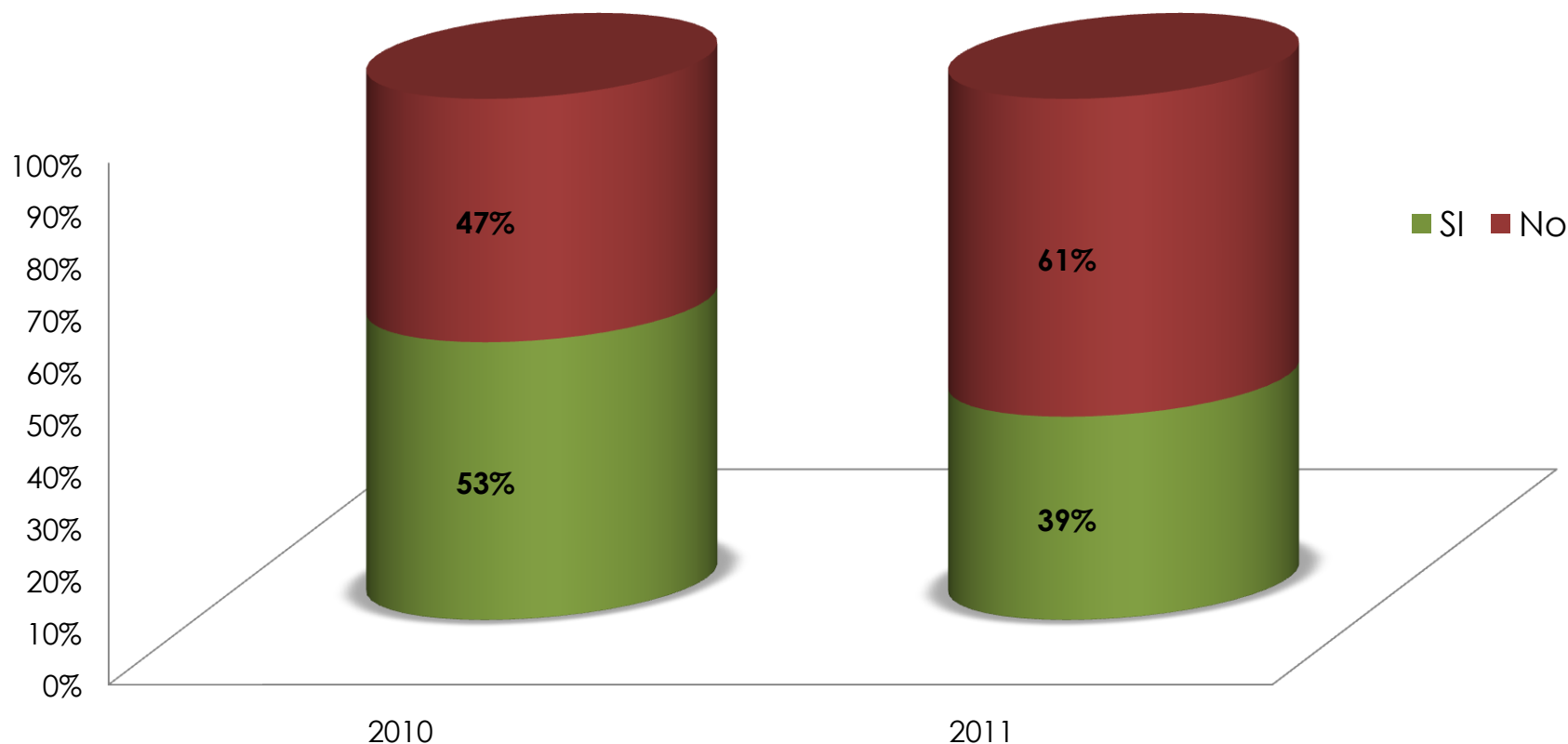


Base: 21% de los entrevistados.



#### 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

**¿Dígame usted si conoce la oferta educativa a nivel técnico que ofrecen los COBAEJ, CECYTEJ, CONALEP y los Institutos Tecnológicos de Jalisco?**



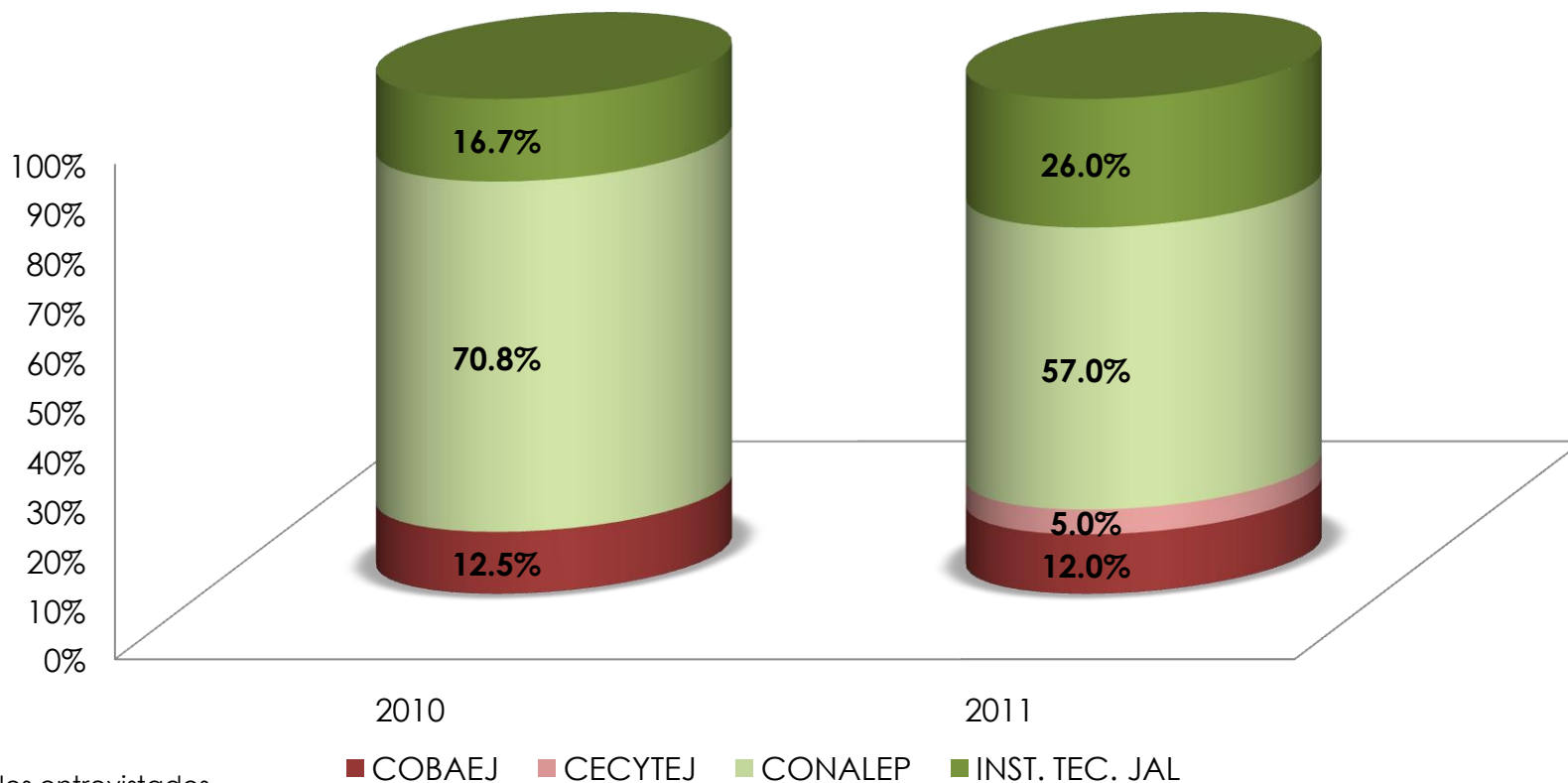
Base: 21% de los entrevistados.



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos?

a) Calidad en sus instalaciones



Base: 21% de los entrevistados.

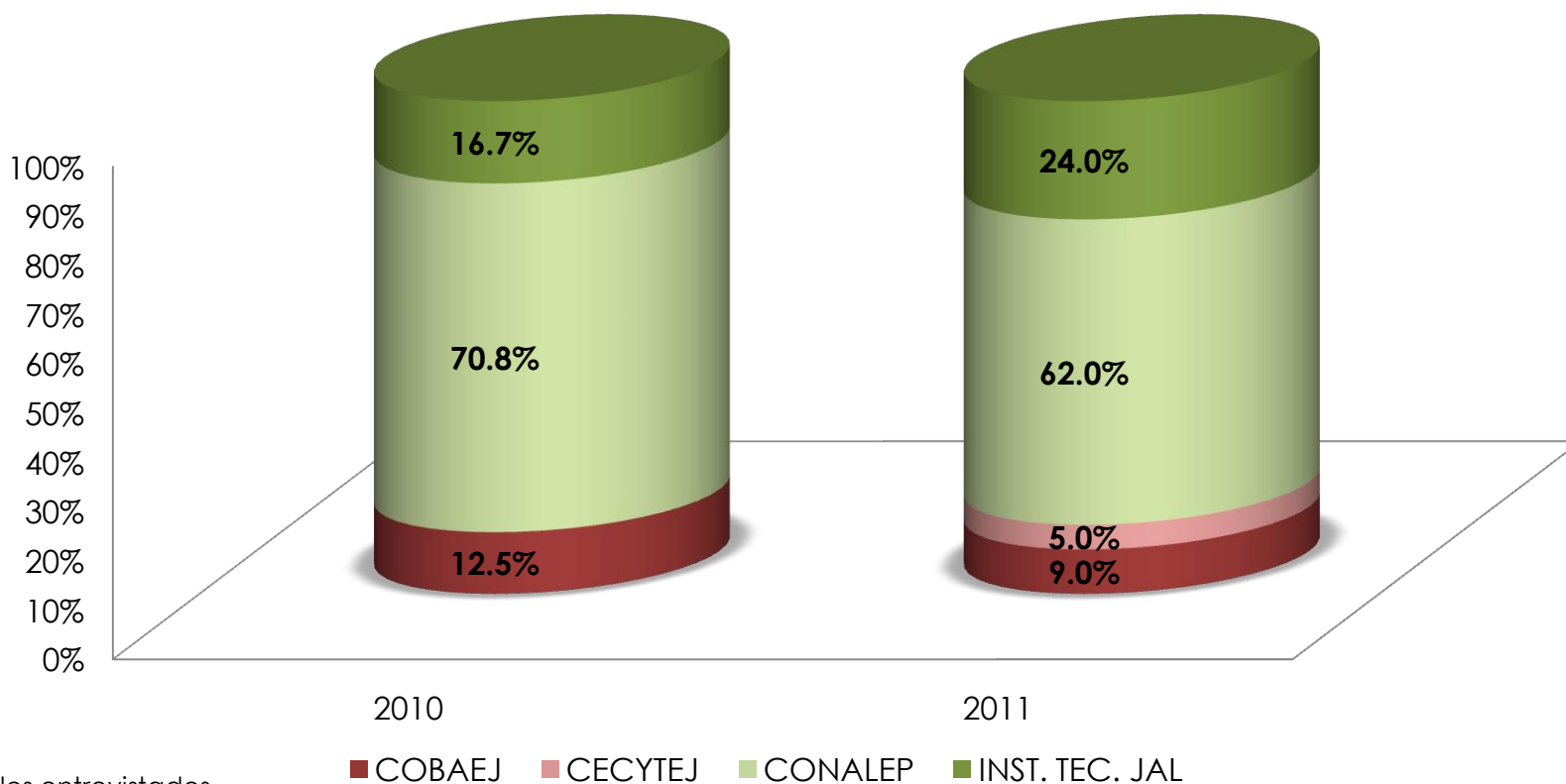
■ COBAEJ ■ CECYTEJ ■ CONALEP ■ INST. TEC. JAL



## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos?

b) Oferta educativa para los jóvenes



Base: 21% de los entrevistados.

■ COBAEJ ■ CECYTEJ ■ CONALEP ■ INST. TEC. JAL

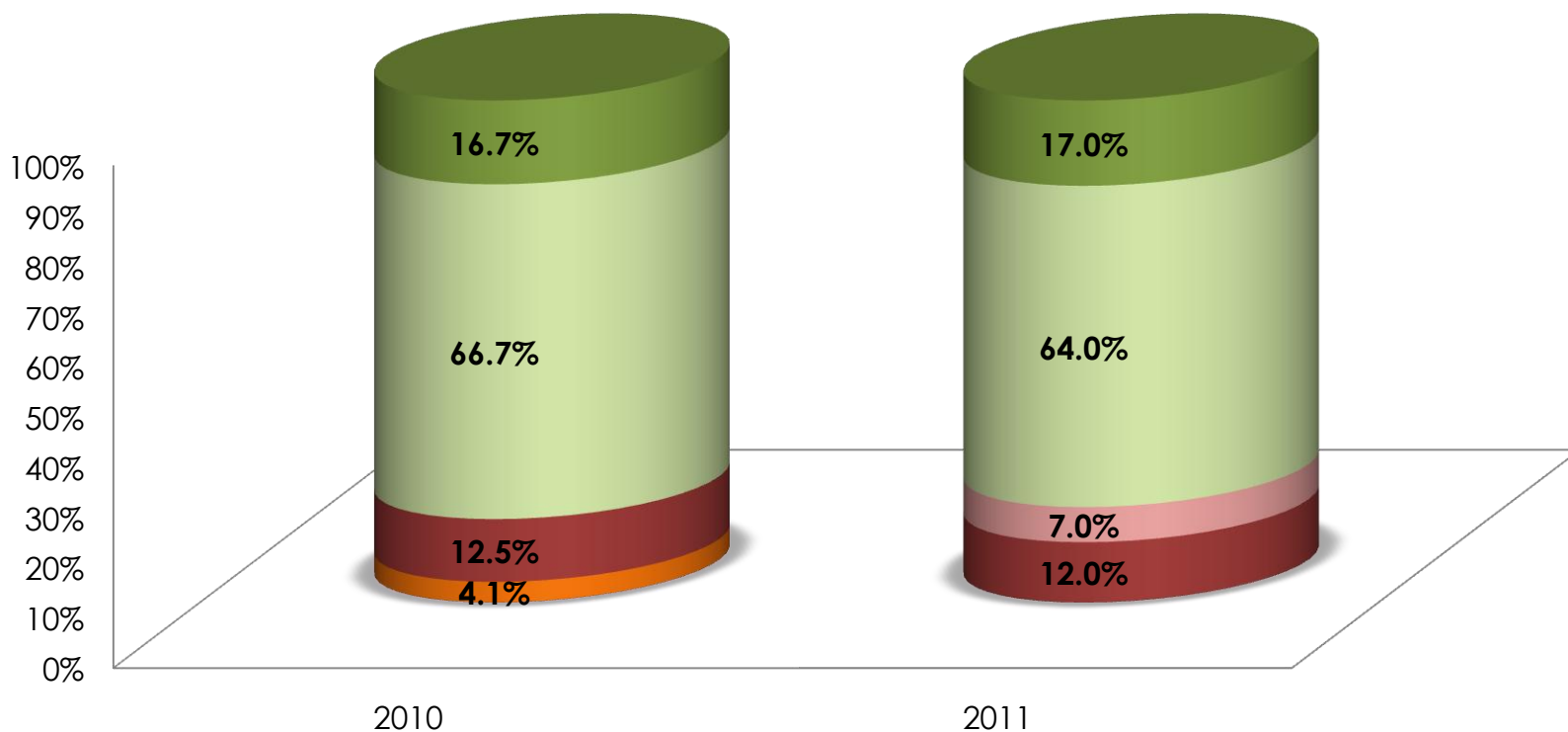




## 4.2.4 Evaluación del servicio del nivel secundaria

En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos?

c) Número de planteles en su ciudad



Base: 21% de los entrevistados.

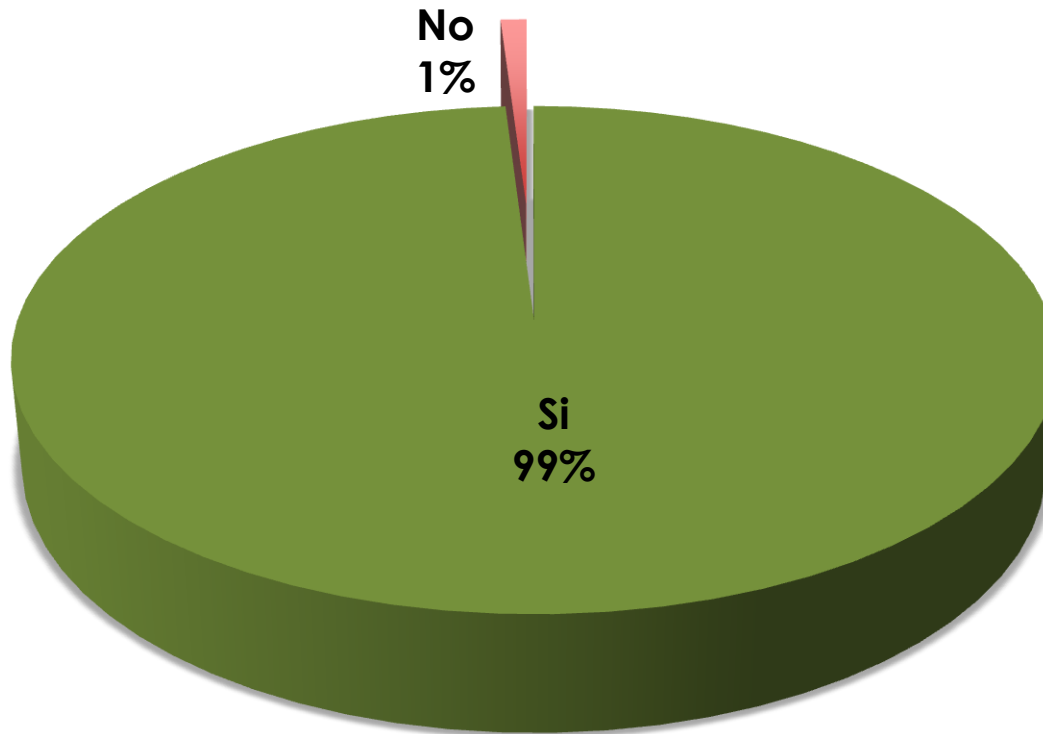
■ NS/NC 
 ■ COBAEJ 
 ■ CECYTEJ 
 ■ CONALEP 
 ■ INST. TEC. JAL



# Datos generales y sociodemográficos



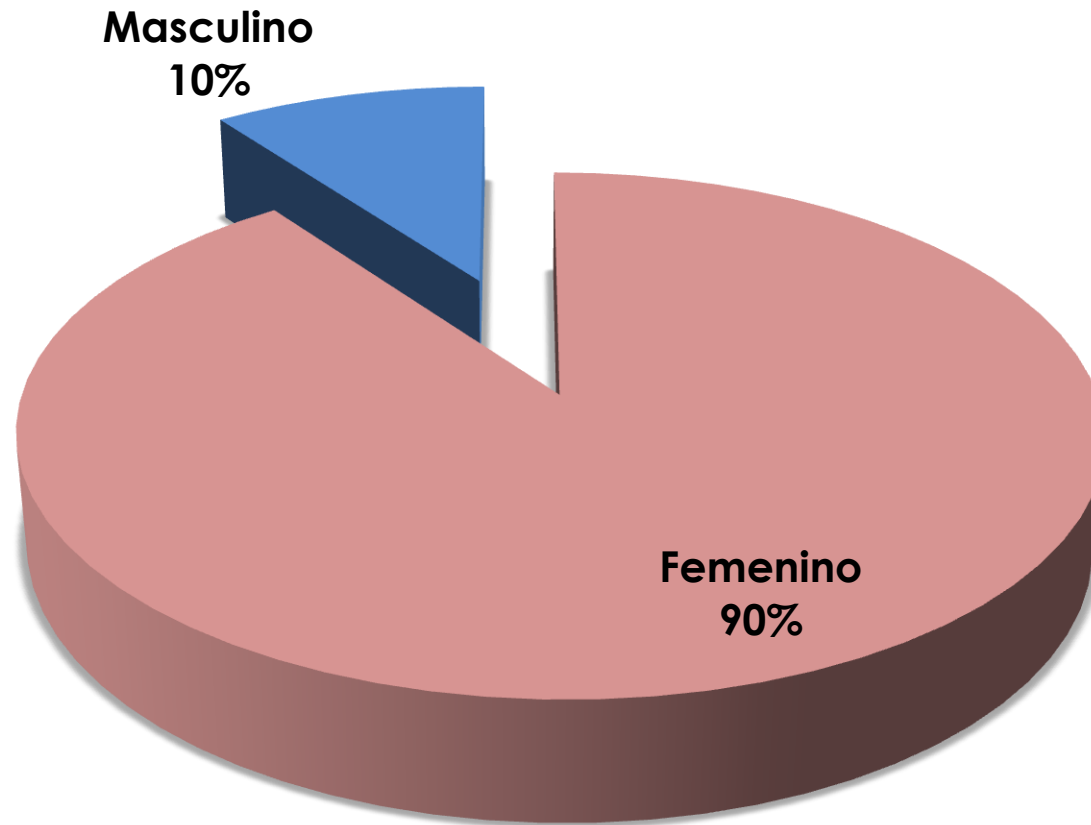
## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



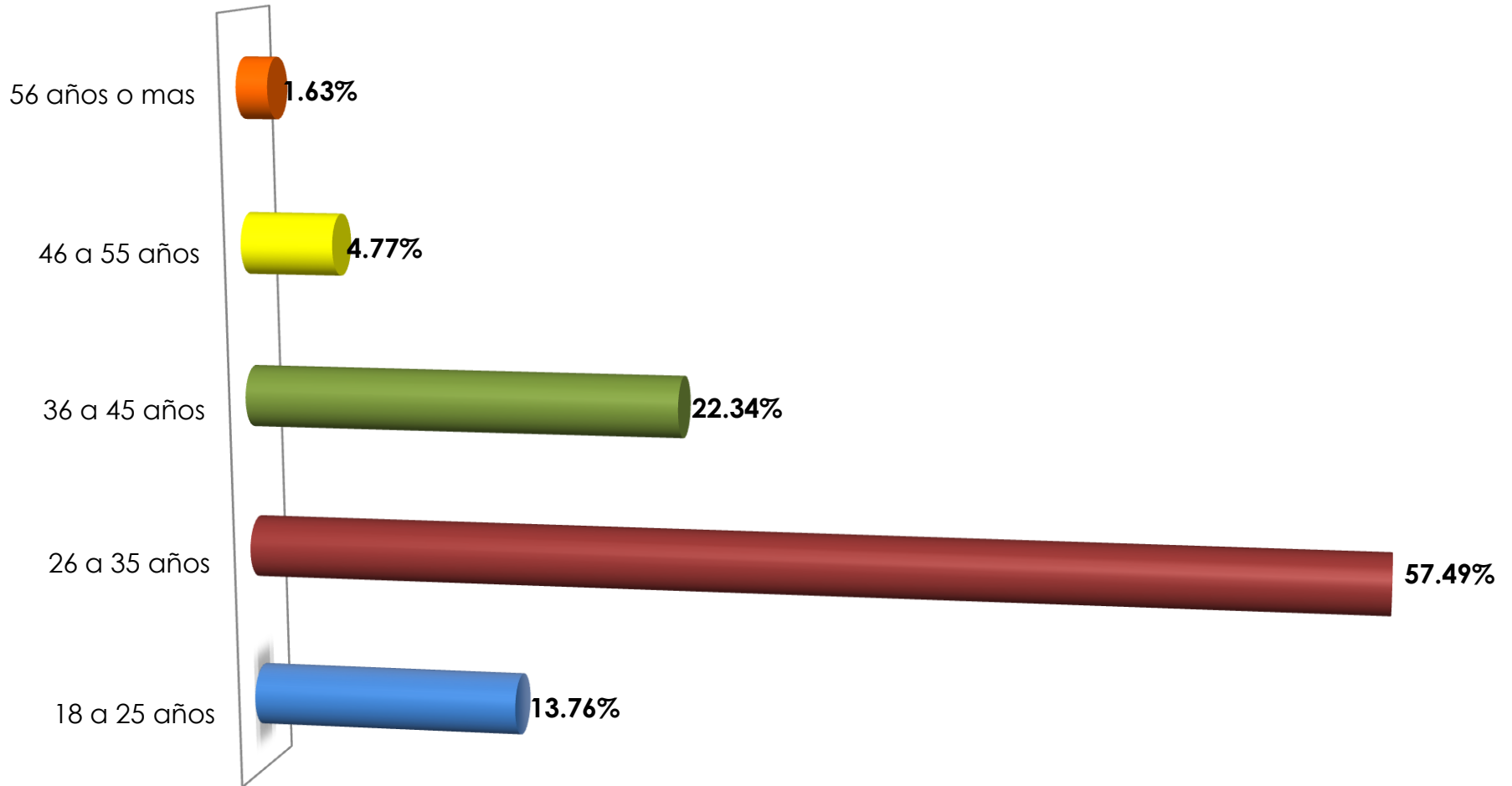
## Género



Base: 100% de los entrevistados.



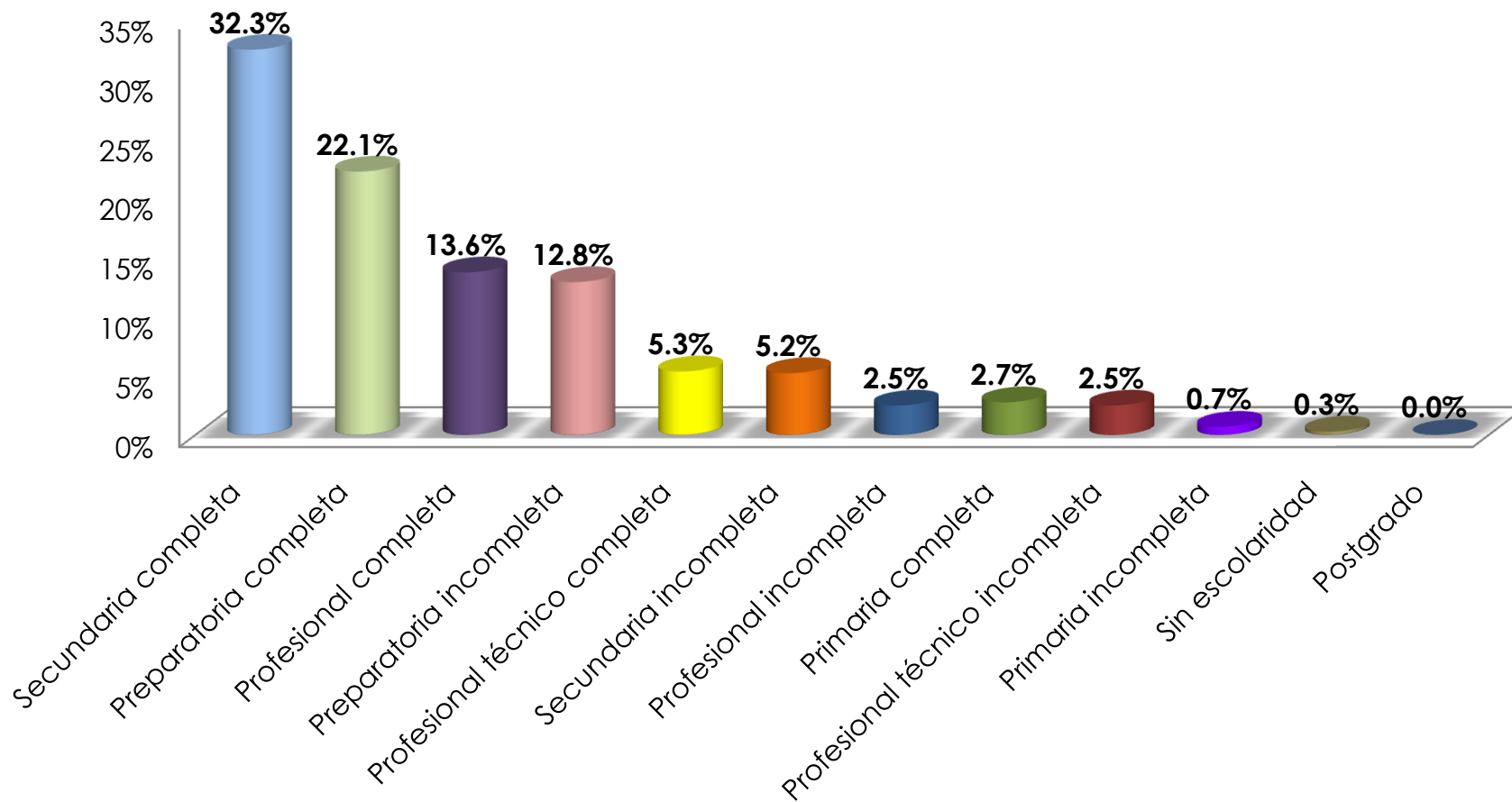
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



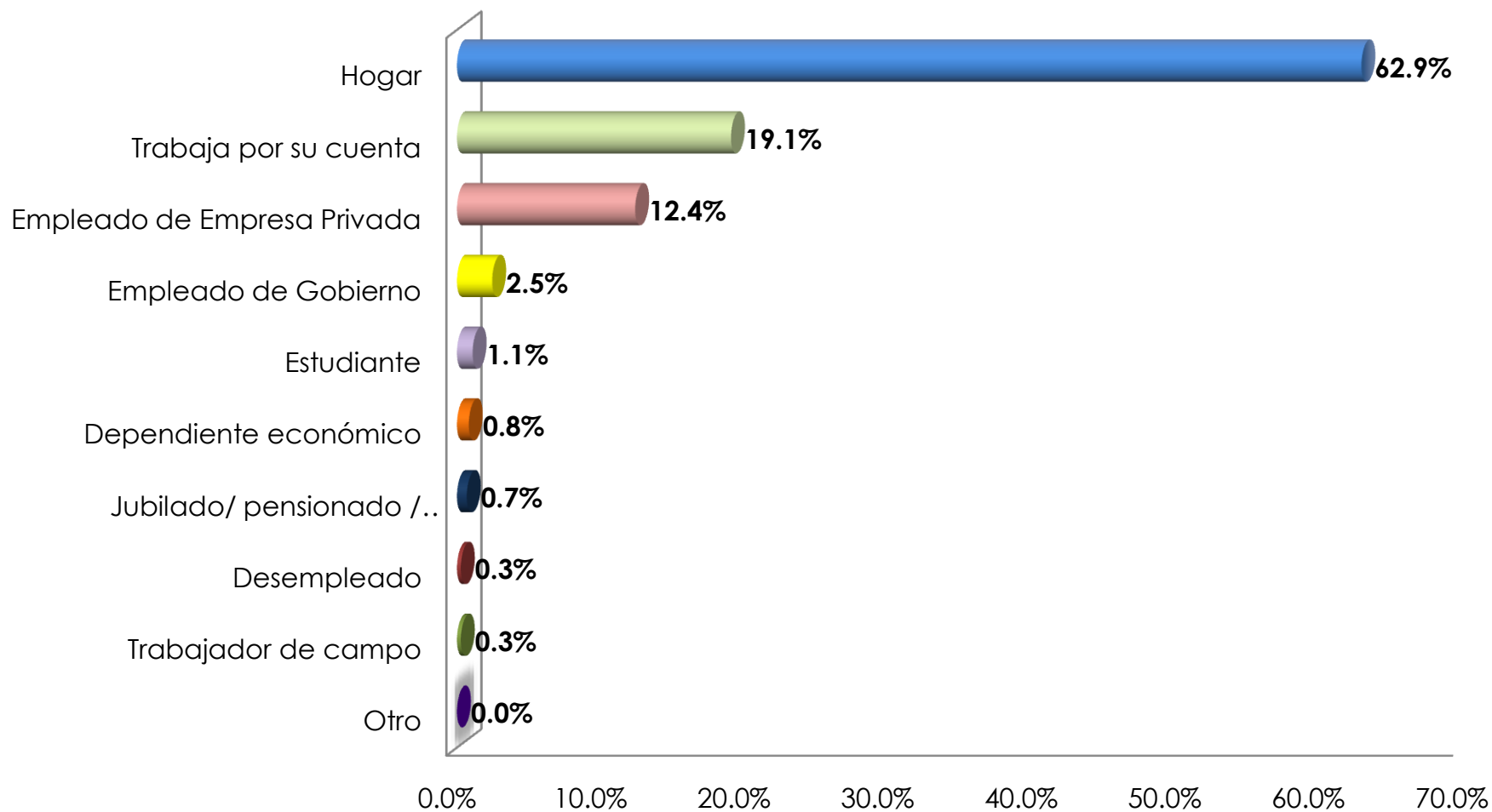
## Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



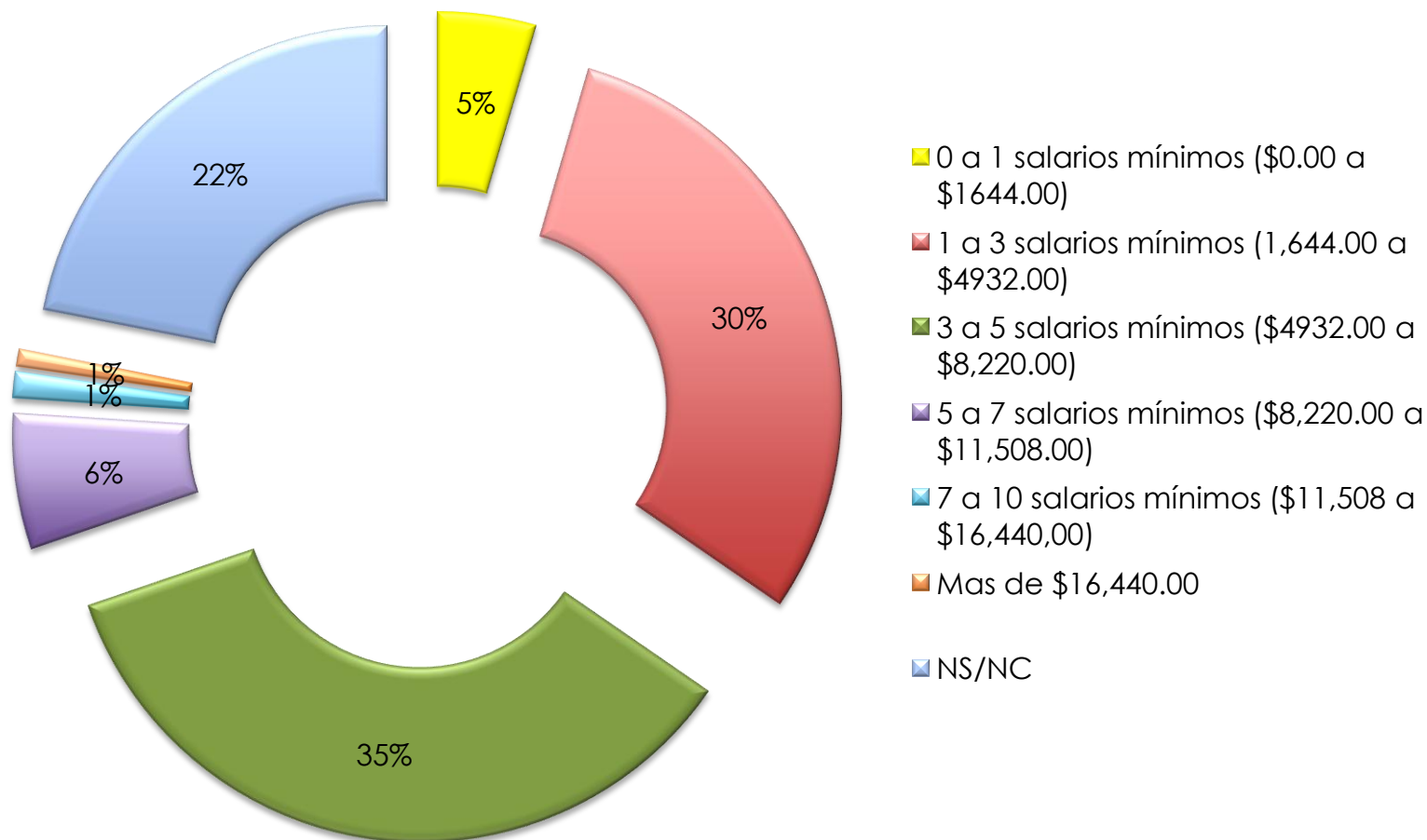
## Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



## Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.





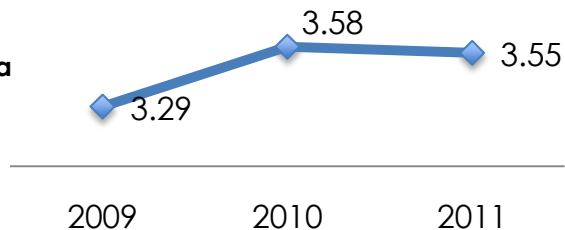
# Conclusiones



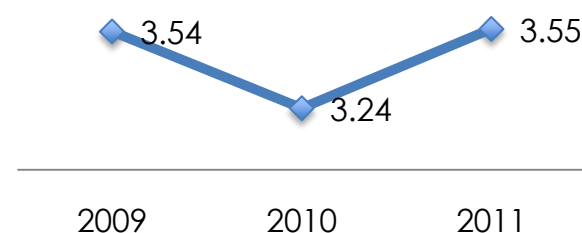
## Satisfacción y servicio a usuarios

- La calificación global de la Secretaría prácticamente se ha mantenido (tiene una muy pequeña disminución de 3.58 en el 2010 a 3.55 en el 2011).
- En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios acerca de la Secretaría, se aprecia un incremento de 3.24 en 2010 a 3.55 en 2011.
- En cuanto a la evaluación del trabajo de la Secretaría de Educación, se obtuvo una calificación aceptable en los tres aspectos. La rapidez en atención fue el peor evaluado en comparación con los otros dos aspectos, con un total de evaluaciones negativas de 20%. A pesar de ello, tuvo una mejoría con respecto al año pasado de casi 20 puntos porcentuales.
- Cabe mencionar que en el aspecto *calidad de servicios/programas*, se presentó un decremento en las evaluaciones positivas y un incremento en las negativas, de 10 puntos porcentuales en cada uno, aproximadamente.
- En las siguientes gráficas de líneas podemos apreciar el comportamiento general en cuanto a la evaluación general de la Secretaría y el Nivel de satisfacción del usuario:

Evaluación general de la Secretaría



Nivel de satisfacción del usuario



### Nivel preescolar

- Se sigue percibiendo como área de oportunidad las instalaciones para que hagan deporte en la escuela, esto aunque hubo un incremento en la calificación con respecto al año pasado. Cabe señalar que tuvo un incremento considerable en cuanto a la suma de bueno y excelente siendo 53.4 % en 2010 a un 67.3 % en el 2011).
- El rubro que se califica mejor es la calidad y la preparación de los maestros (aunque hubo un incremento en la percepción mala de un 10.3 % a un 13.3 %).

### Nivel primaria

- El rubro que sale mejor calificado es el relativo al Director(a) y personal administrativo de la escuela (aunque hubo un incremento en la calificación malo de un 14.3 % en el 2010 a un 18.2 % en el 2011).
- Las instalaciones para que hagan deporte en la escuela sigue siendo calificado como más bajo ya que cuenta con un 29.2 % de percepción mala, aunque hubo un incremento en la calificación buena de un 58.4 % (bueno y excelente) en el 2010 a un 67.1 % en el 2011.

### Nivel secundaria

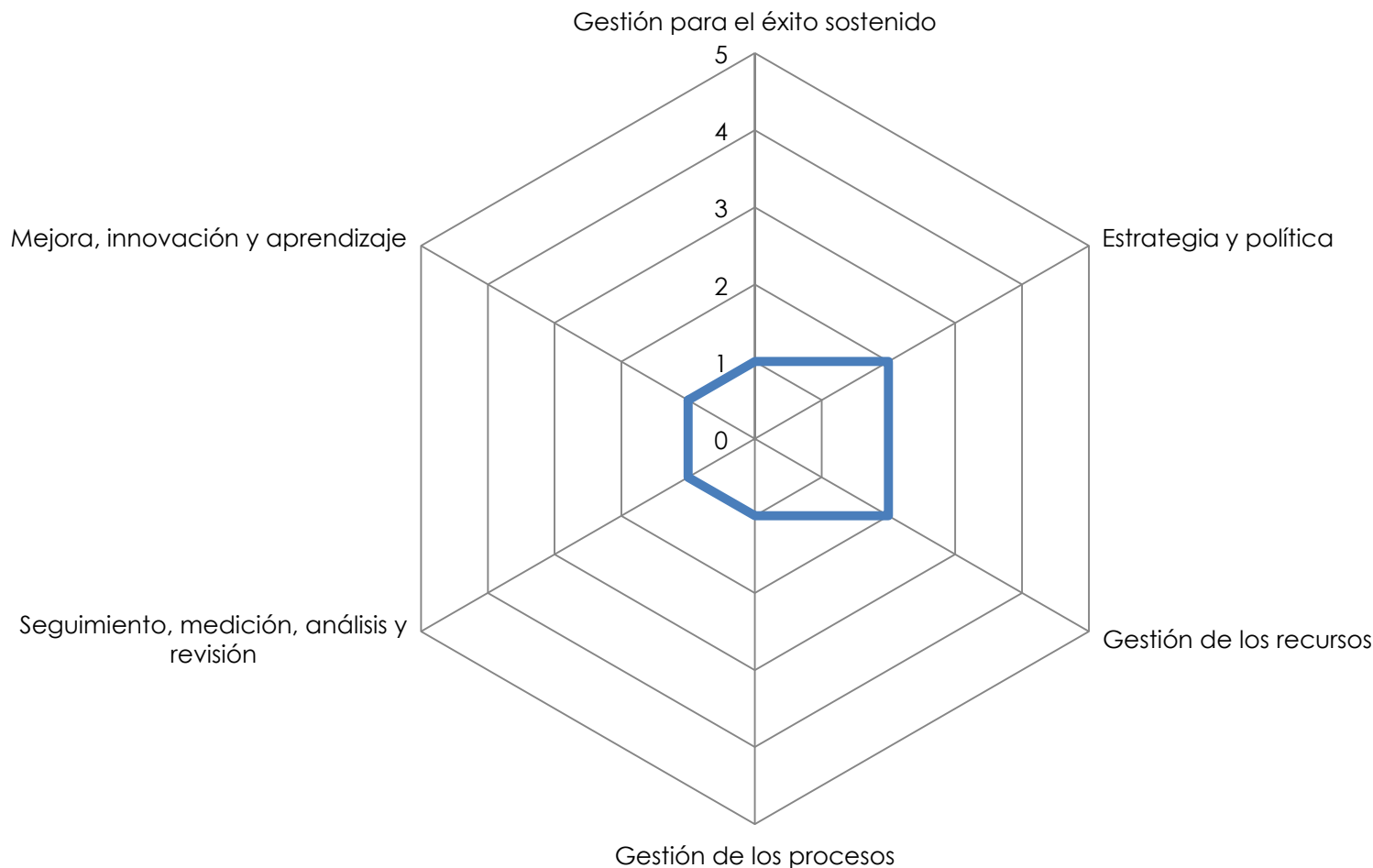
- El rubro que se califica como más bajo es el Director(a) y personal administrativo de la escuela (incrementando la calificación malo de un 8.6 % en el 2010 a un 25.4 % en el 2011).
- El aspecto mejor calificado es el relativo a asistencias por parte de maestros y personal administrativo (incrementando la calificación de bueno y excelente de un 84.5 % en el 2010 a un 89.7% en el 2011).

### Nivel Técnico Superior

- En el 2010 había cerca de un 47 % de personas que conocían la oferta educativa a nivel técnico, mientras que en el 2011 ha disminuido a un 38 %.
- El CONALEP sigue manteniéndose como el plantel que ofrece los mejores servicios (instalaciones, oferta educativa y planteles).



## NIVEL DE MADUREZ - GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN



Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión para el éxito sostenido	1	Definición de indicadores de desempeño emanadas de la estrategia organizacional.
Estrategia y política	2	Homologar las estrategias a las necesidades de las partes interesadas y no únicamente en función del usuario (cliente). Adecuar los objetivos en función de la estrategia.
Gestión de los recursos	2	Realizar pronósticos de las necesidades financieras futuras. Dejar más claramente definidas las responsabilidades y las metas de las personas involucradas en los diferentes procesos. Mejorar el desempeño del personal a través de un sistema de calificación de las competencias establecido con tutorías y adiestramiento profesional. Fortalecer los procesos de desarrollo y relaciones con los proveedores y aliados de procesos existentes. Implementación de los requisitos legales y reglamentarios asociados al ambiente de trabajo. Tomar en consideración los riesgos de escasez de los recursos naturales y tomar acciones para proteger la continuidad futura de los suministros.

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión de los procesos	1	Medir la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización. Definir políticas para evitar y resolver conflictos potenciales en la gestión de procesos. Asignar responsabilidades claras a los dueños de procesos.
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Realizar un seguimiento de las capacidades actuales de los procesos. Implementar procesos de seguimiento sistemático y planificado que incluya comprobaciones cruzadas con fuentes de datos externas. Fomentar procesos de retroalimentación con el personal y partes interesadas mediante encuestas o grupos de discusión realizados de manera profesional. Definir indicadores adecuados y prácticos que incluyan las condiciones para el éxito de la organización. Realizar estudios comparativos con otras organizaciones para mejorar prácticas administrativas y operativas.
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Implantar programas de mejora continua que funcionen en los diferentes niveles de la organización. Fomentar procesos de innovación capaces de identificar cambios en el entorno de la organización. Promover la constitución de redes, de conectividad e interactividad para compartir el conocimiento. Incluir el aprendizaje como estrategia organizacional.

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## ANEXO 1

### TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ EN LA GRÁFICA DE RADAR

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Enfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaria de EDUCACIÓN	Nivel preescolar	250	Diversos preescolares de la ZMG
	Nivel primaria	300	Diversas primarias de la ZMG
	Nivel secundaria	150	Diversas secundarias de la ZMG