



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Secretaría de Promoción Económica

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 Servicio pabellón hecho en Jalisco
    - 4.2.2 Servicio ventanilla de gestión y asesoría de trámites
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.



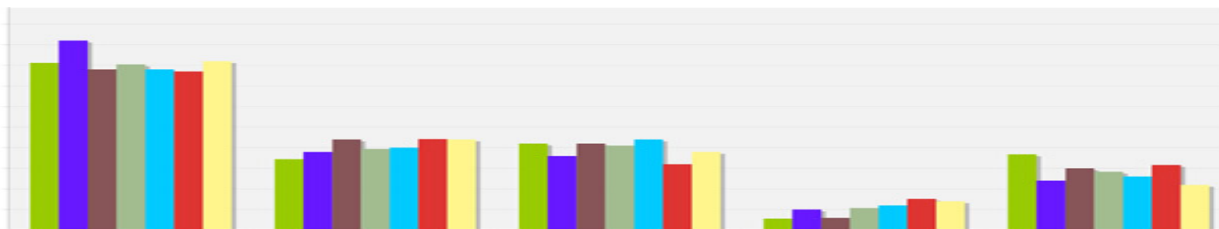
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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	<p>Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad.</p> <p>Ser mayor de edad</p> <p>Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Promoción Económica.</p>
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	400 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 $\pm 5$ %

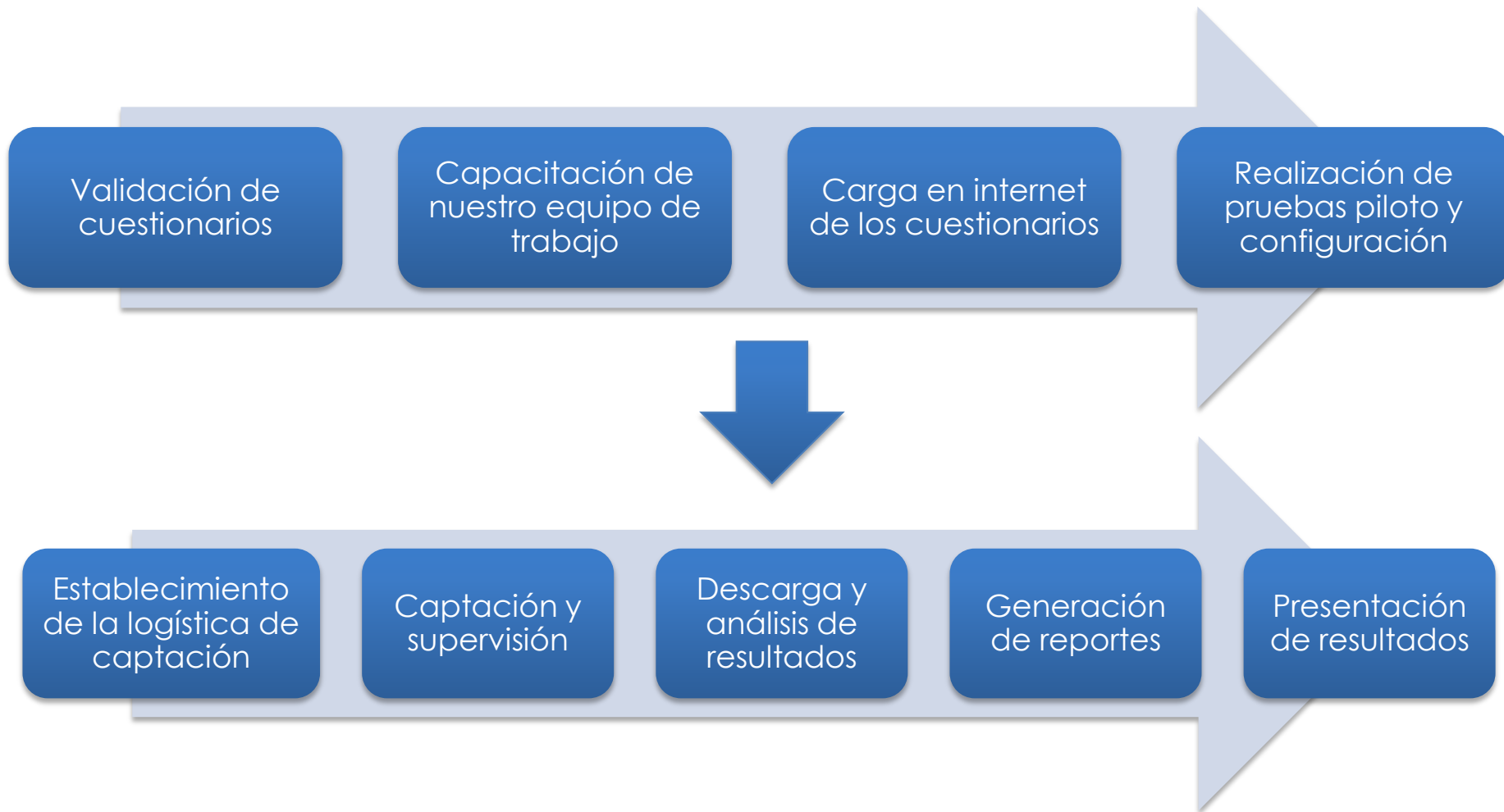


## Procedimientos de estimación

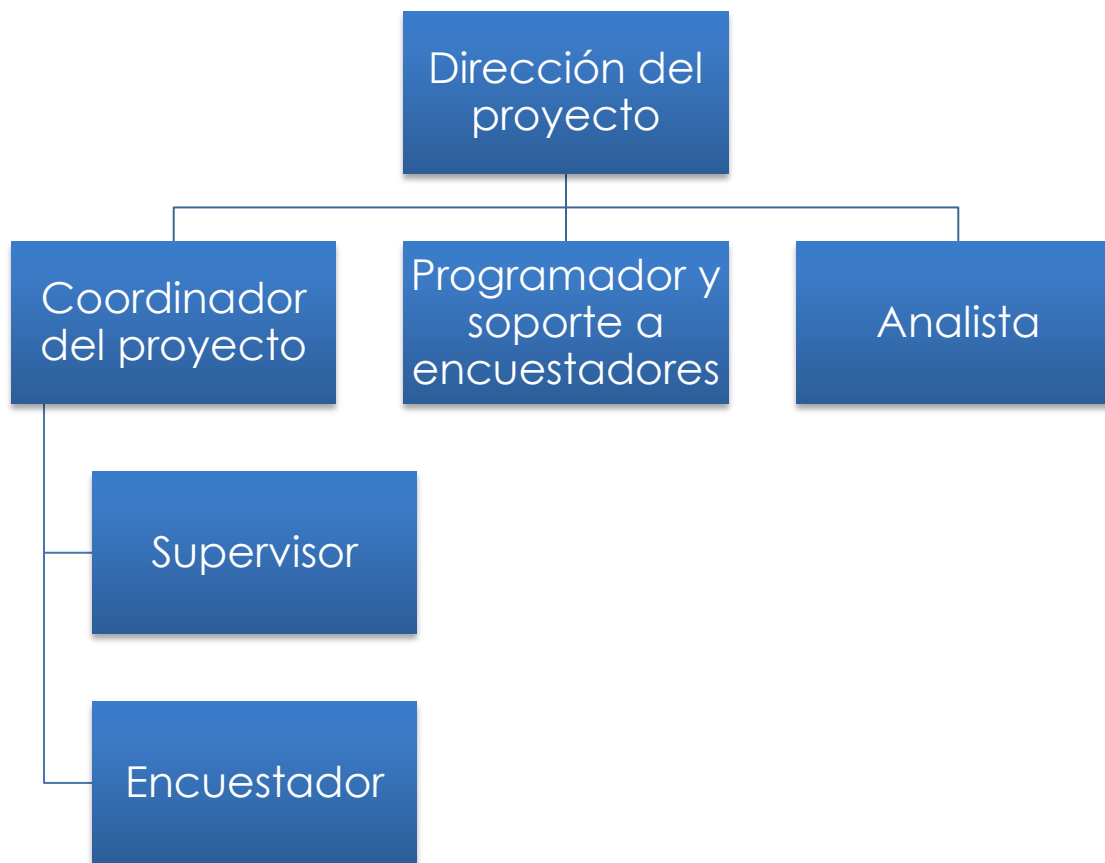
- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office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

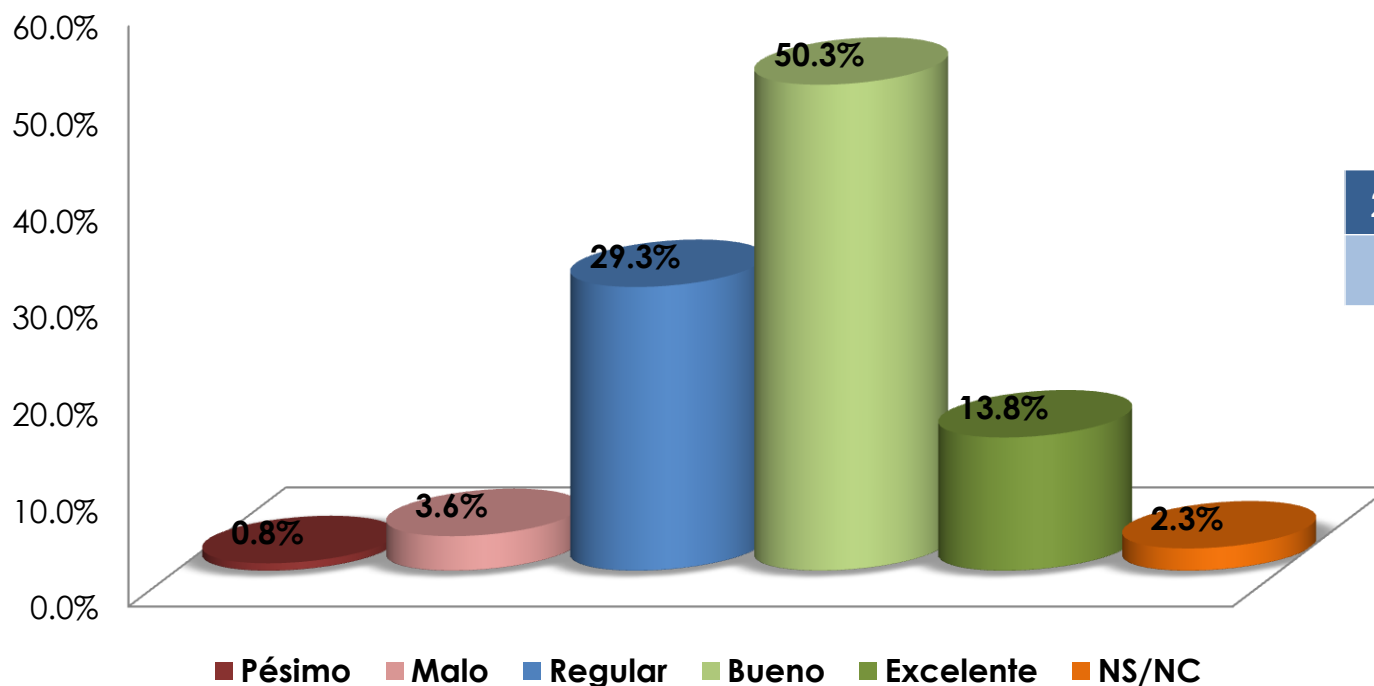


# Informe de Resultados



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
4.17	4.07	3.66

Base: 100% de los entrevistados.



## ¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Promoción Económica en los siguientes aspectos?

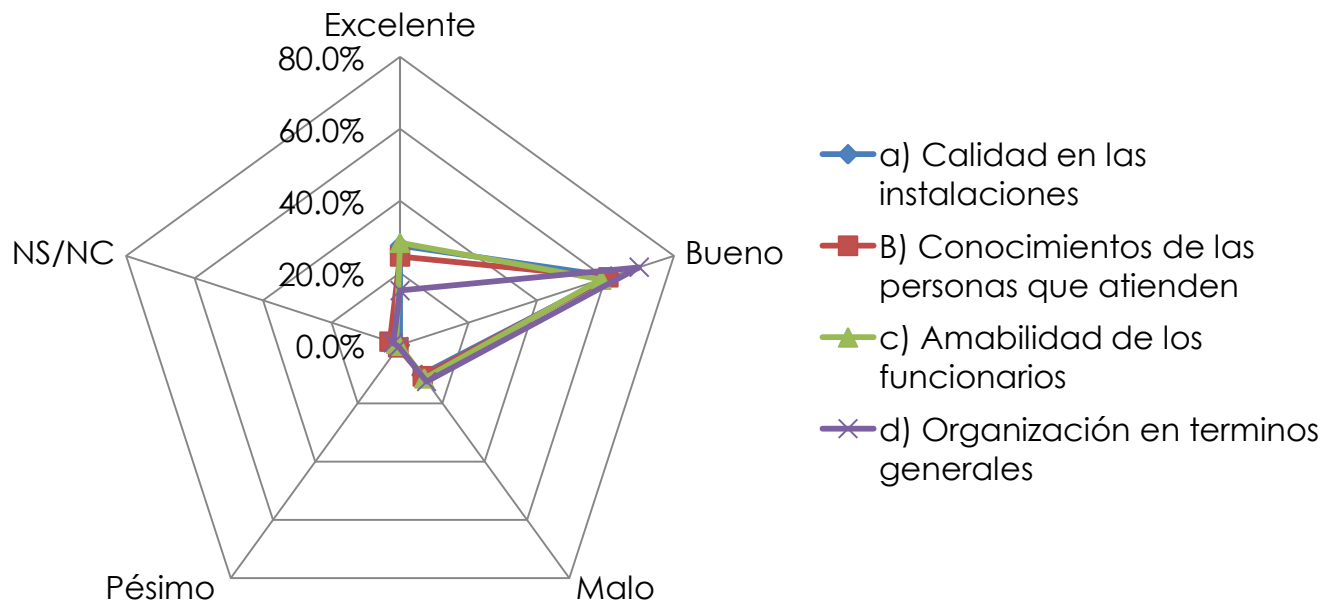
	Calidad de las instalaciones	Conocimientos de las personas que atienden	Amabilidad de los funcionarios			Organización en términos generales
	2011	2011	2009	2010	2011	2011
<b>Excelente</b>	27.60%	24.59%	26.50%	43.00%	28.42%	15.11%
<b>Bueno</b>	61.68%	60.83%	73.50%	53.00%	58.75%	69.84%
<b>Malo</b>	10.18%	10.75%	-	3.00%	11.48%	12.58%
<b>Pésimo</b>	0.55%	0.82%	-	-	0.27%	0.55%
<b>NS/NC</b>	-	3.01%	-	1.00%	1.09%	1.92%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Promoción Económica en los siguientes aspectos?



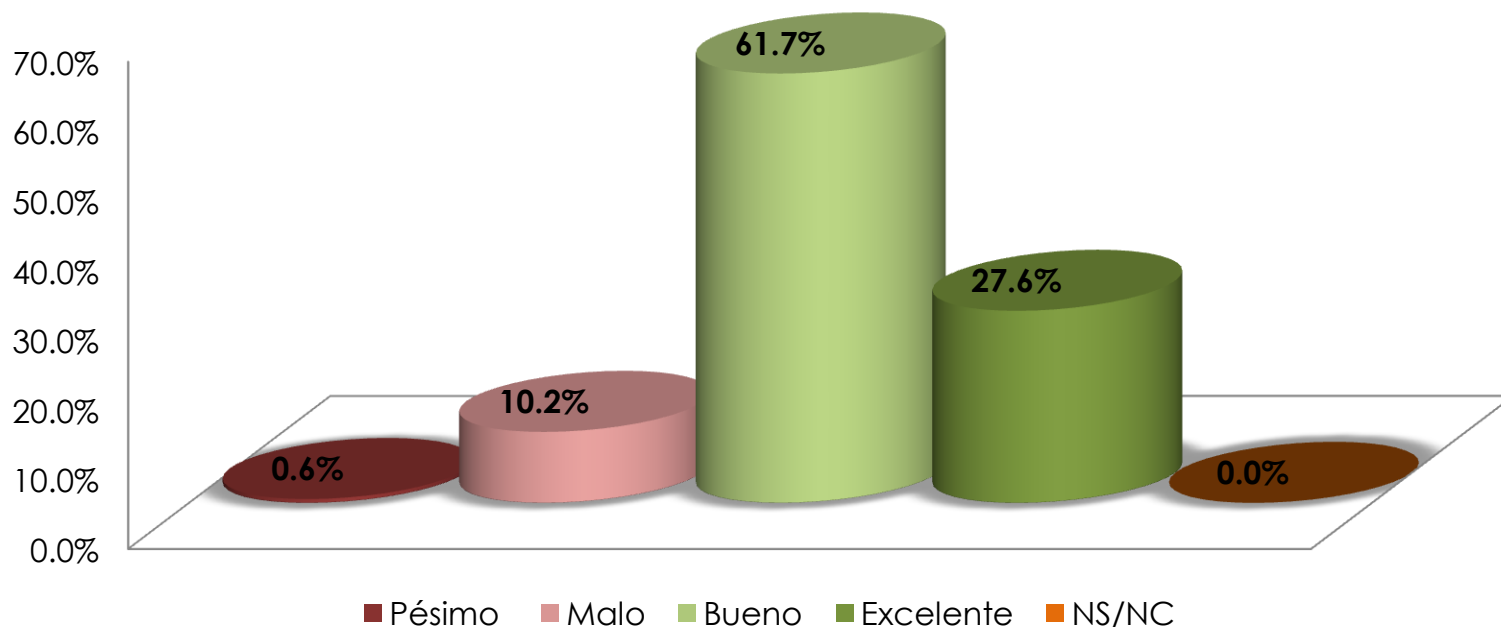
Base: 100% de los entrevistados.





4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de las instalaciones

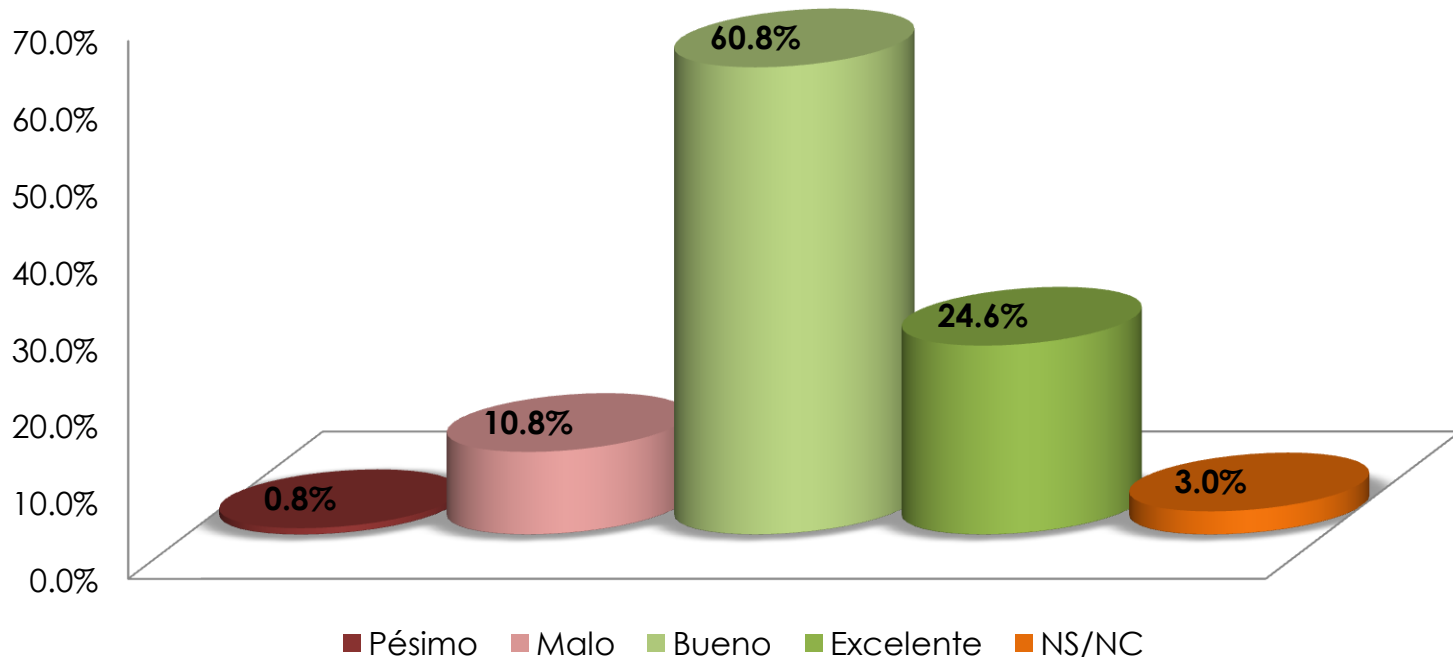


Base: 100% de los entrevistados. No se realizó comparativo dado que en 2010 no se evaluó este aspecto



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**b) Conocimientos de las personas que atienden**

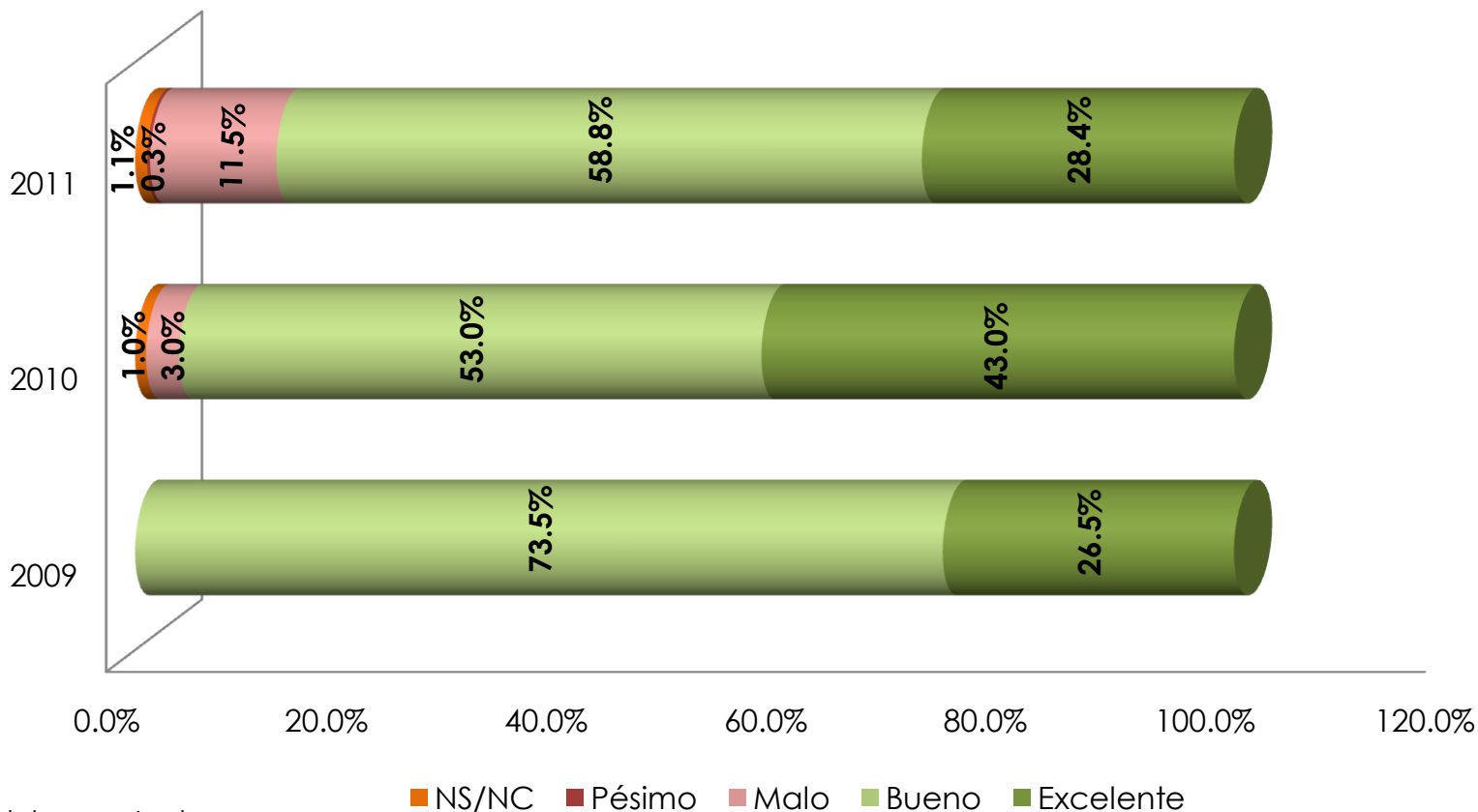


Base: 100% de los entrevistados. No se realizó comparativo dado que en 2010 no se evaluó este aspecto



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Amabilidad de los funcionarios



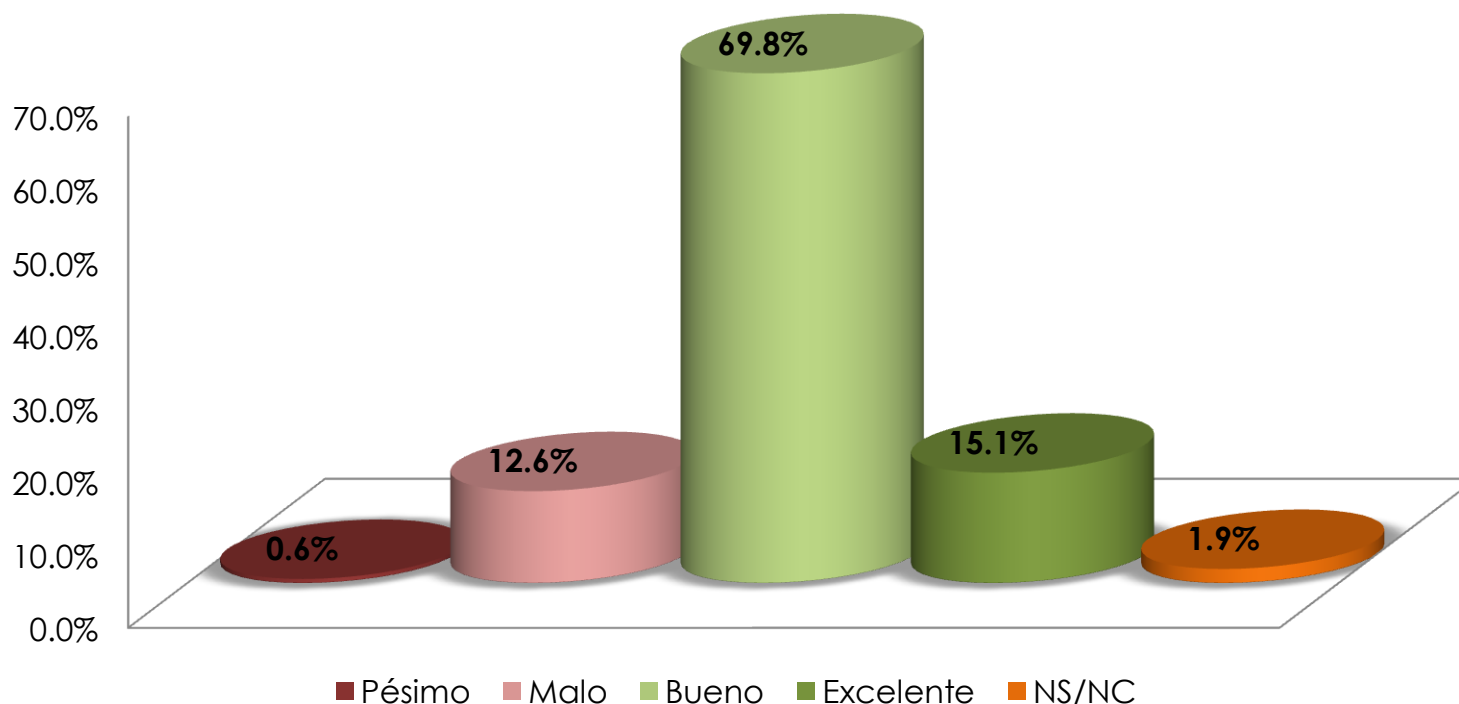
Base: 100% de los entrevistados.

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



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### d) Organización en términos generales

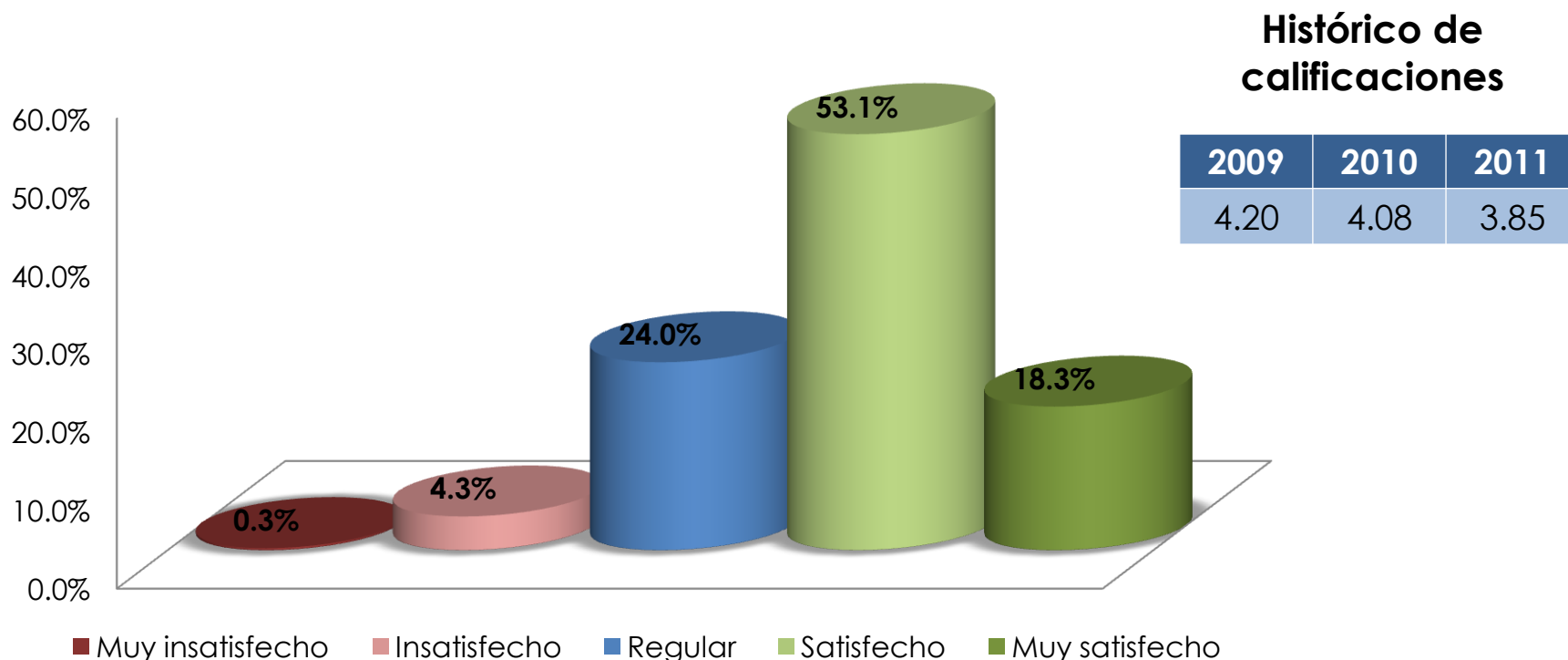


Base: 100% de los entrevistados. No se realizó comparativo dado que en 2010 no se evaluó este aspecto



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?



Base: 100% de los entrevistados.

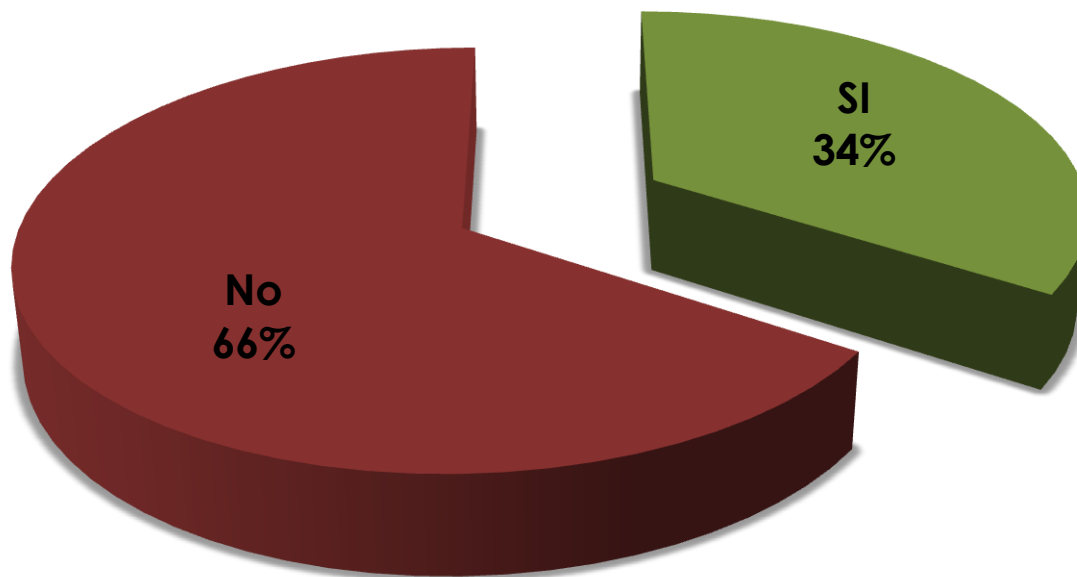


# Evaluación de la dependencia

- ✓ Servicio Pabellón Hecho en Jalisco
- ✓ Ventanilla de Gestión y Asesoría de trámites

4.2. Evaluación General

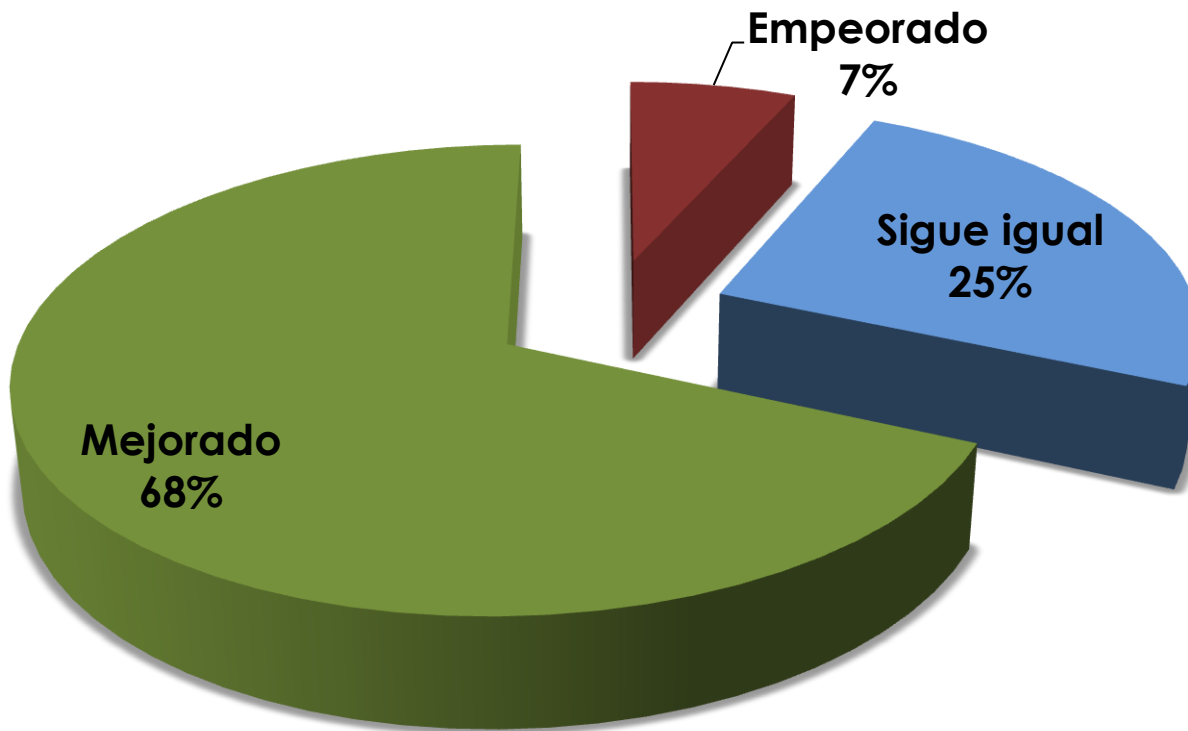
¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



¿Considera que la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco ha...?



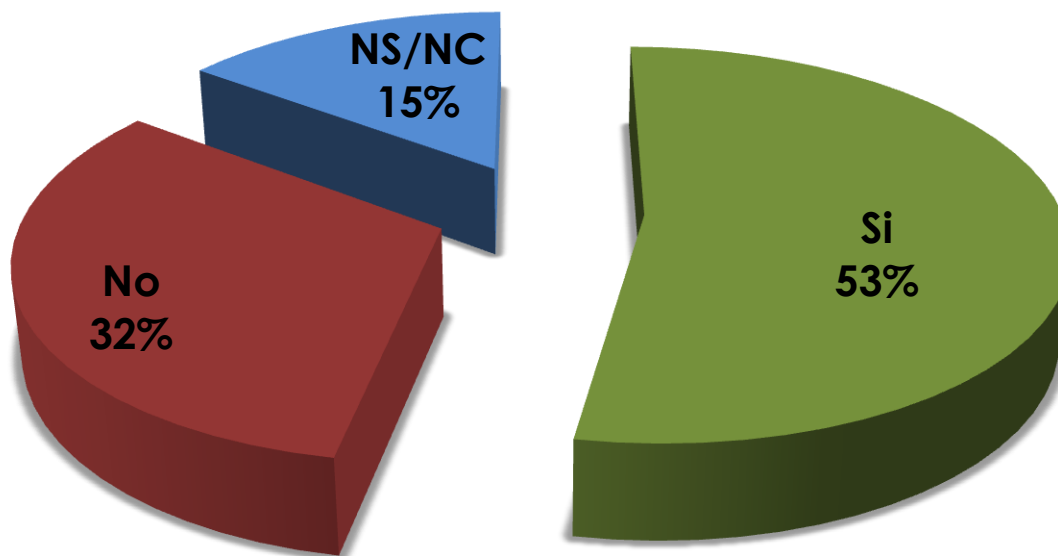
Base: 34% de los entrevistados.





## 4.2 Evaluación General

**¿Usted cree que son adecuados y suficientes los apoyos que otorga el Gobierno de Jalisco, a través de SEPROE para empresas interesadas en invertir en Jalisco así como para las empresas ya establecidas?**

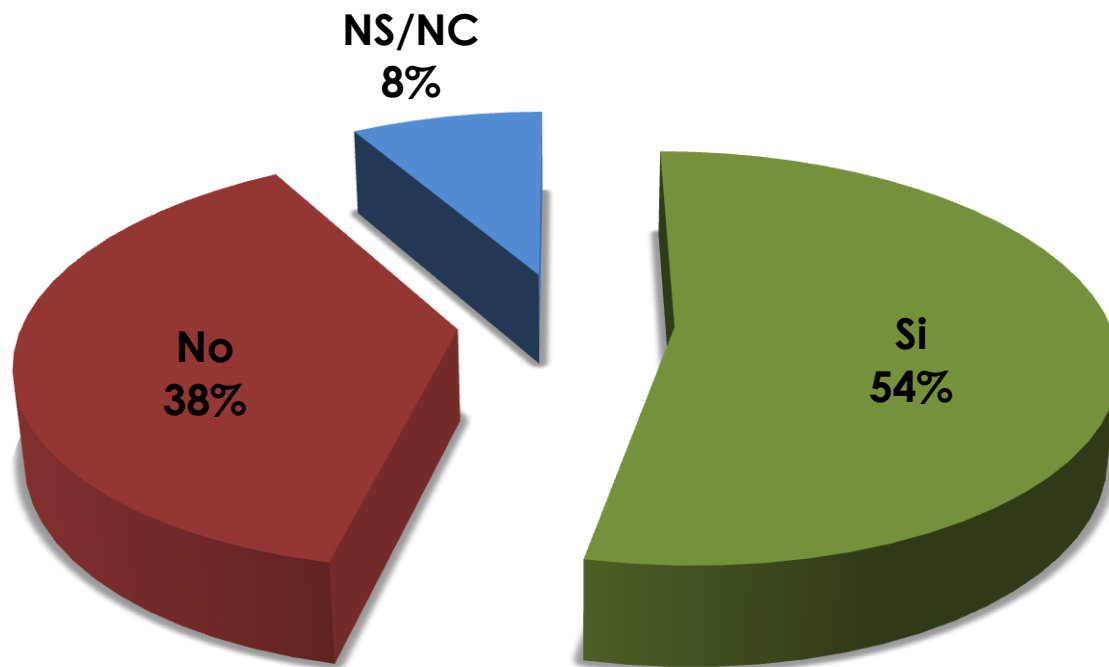


Base: 100% de los entrevistados.



4.2 Evaluación General

**Siendo usted un inversionista privado ¿ha recibido o está por recibir información y apoyo por parte de SEPROE para consolidar su proyecto en el estado de Jalisco?**

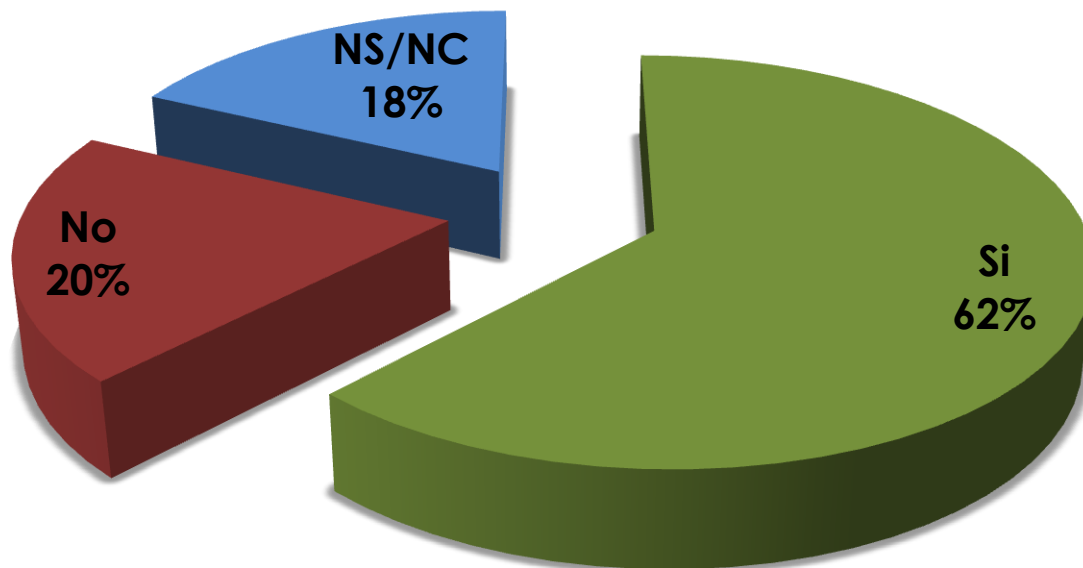


Base: 100% de los entrevistados.



4.2 Evaluación General

¿Cree usted que la dependencia está creando programas y estrategias adecuadas para atraer nuevas empresas/sectores al estado?

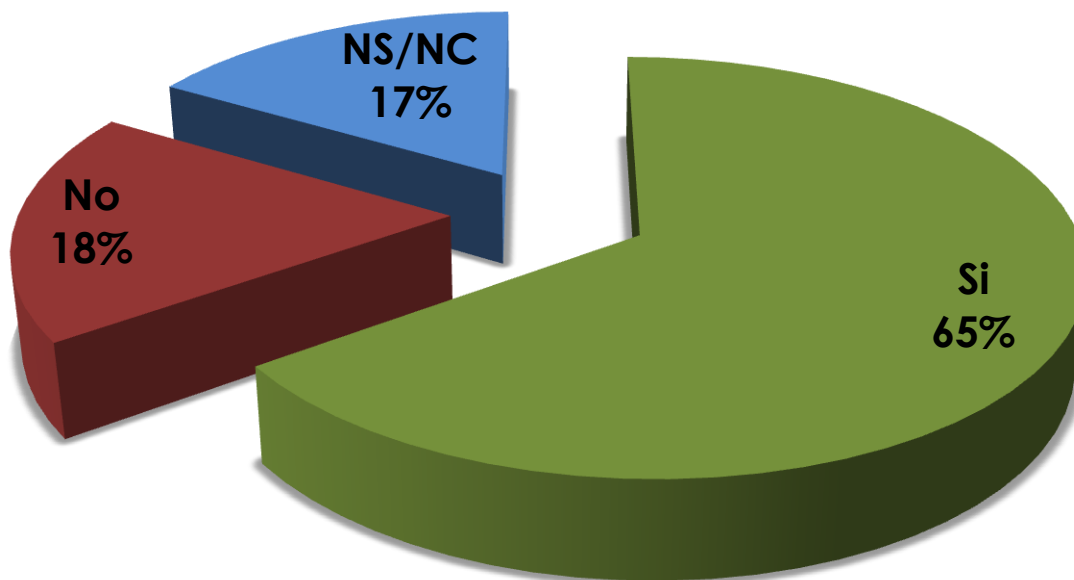


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.2 Evaluación General

¿Usted cree que los apoyo y programas de SEPROE abonan para la creación de nuevas empresas o cree que es simple publicidad?

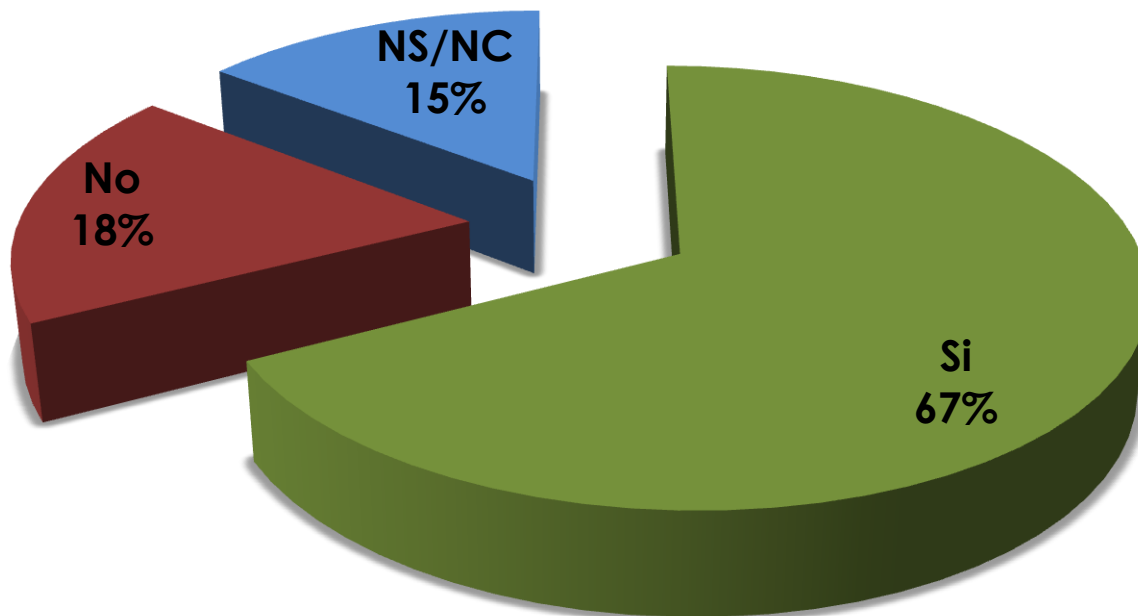


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.2 Evaluación General

**¿Si usted es o fuera inversionista y de acuerdo a los servicios que ha recibido en SEPROE, consideraría a Jalisco como el mejor destino para invertir?**

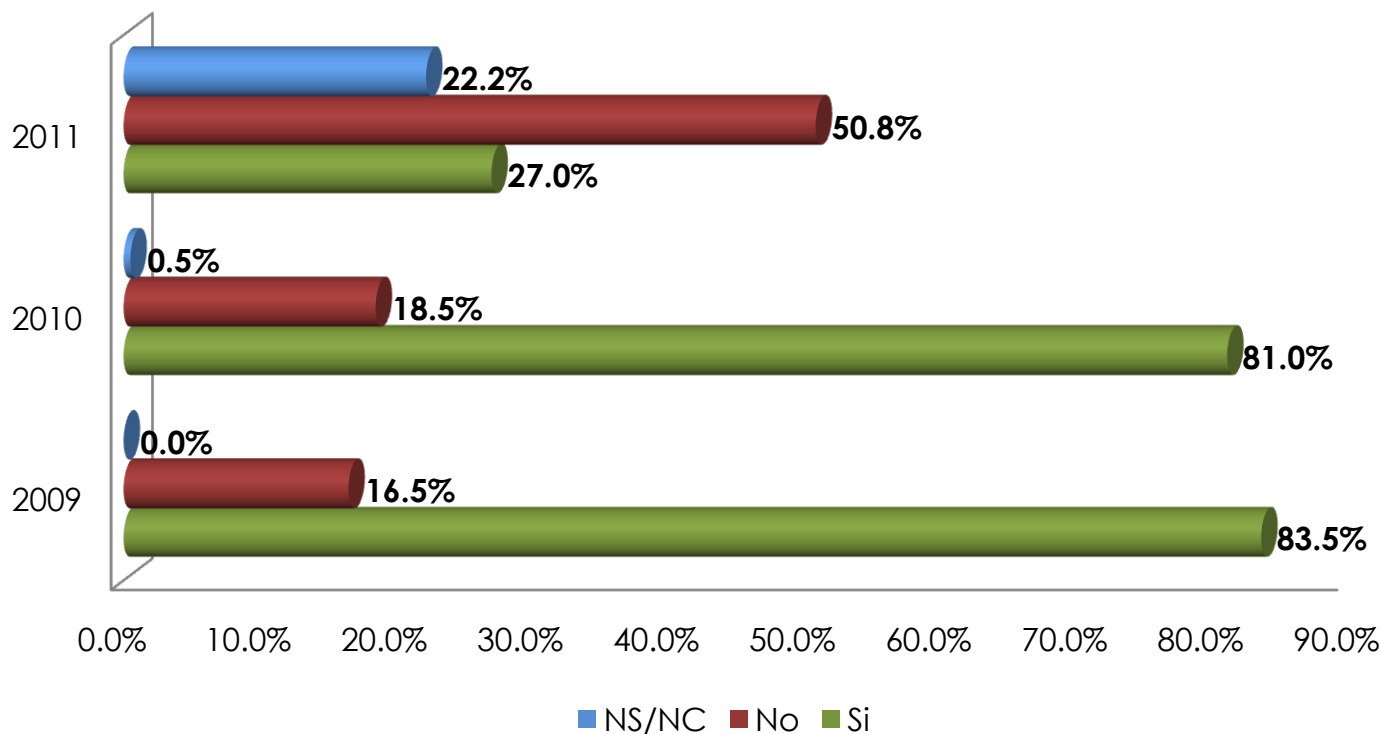


Base: 100% de los entrevistados.



### 4.2.1 Servicio Pabellón Hecho en Jalisco

¿Usted ha recibido o está por recibir algún apoyo para el Pabellón Hecho en Jalisco?

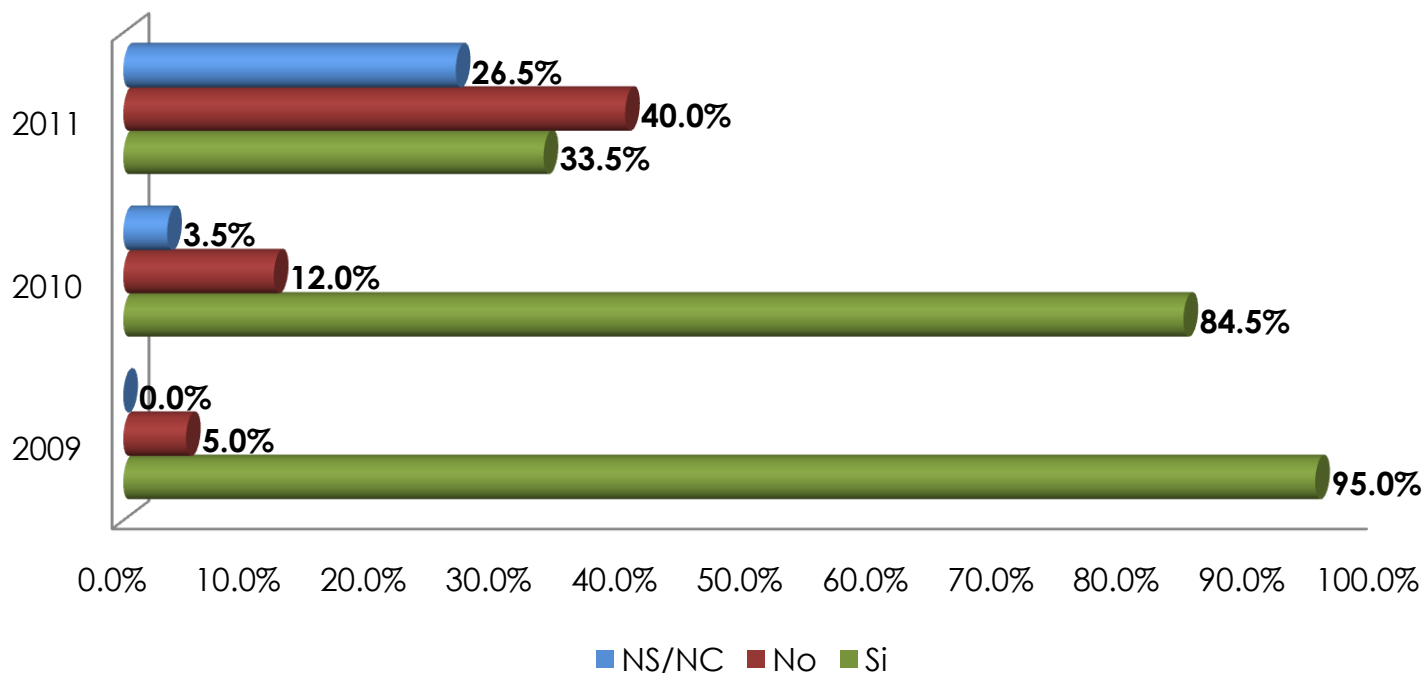


Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.1 Servicio Pabellón Hecho en Jalisco

**¿Usted cree que son adecuados y suficientes los apoyos que otorga el Gobierno de Jalisco, a través del Pabellón Hecho en Jalisco, para programas que ayuden a desarrollar pequeñas empresas o empresas familiares así como para ayudar a las empresas ya establecidas?**

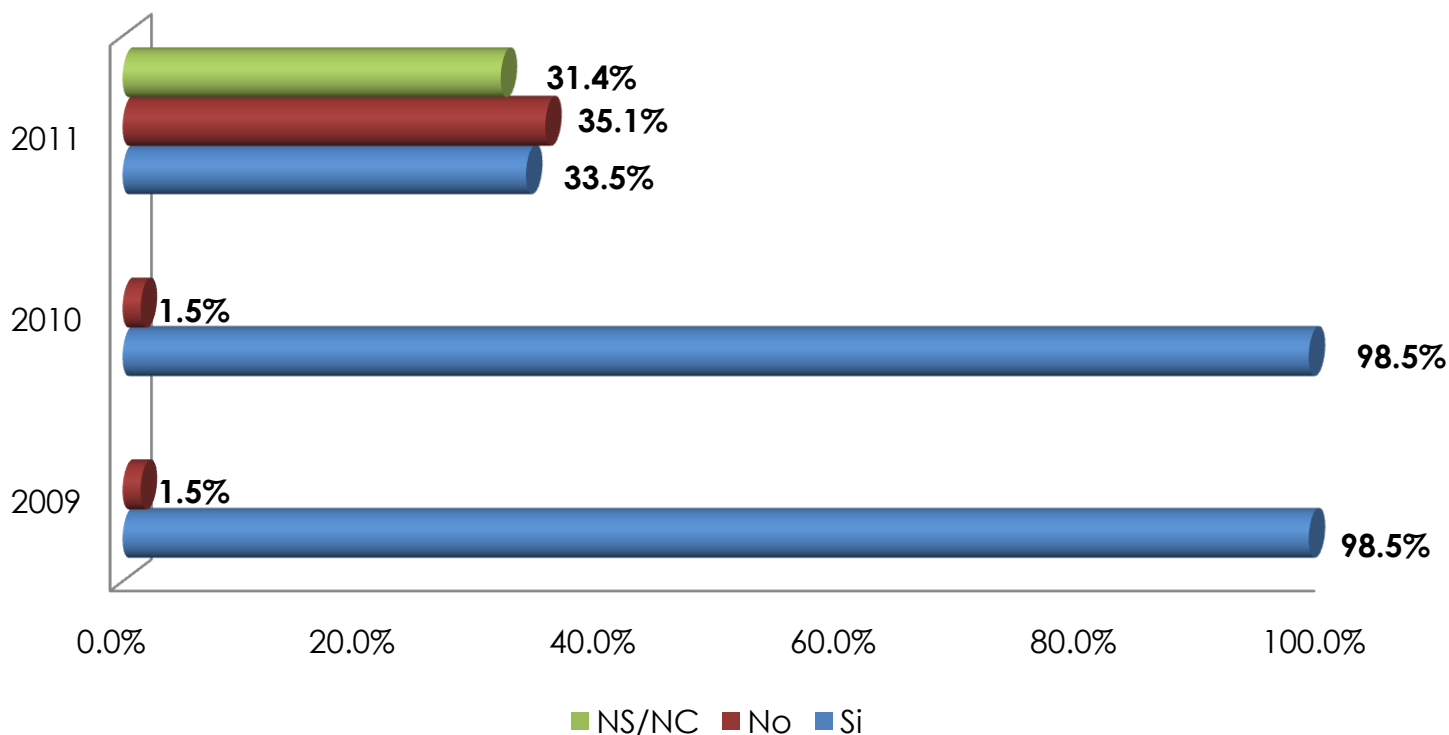


Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.1 Servicio Pabellón Hecho en Jalisco

¿Usted cree que la dependencia está creando programas para el desarrollo y promoción comercial de pequeñas empresas y empresas familiares?



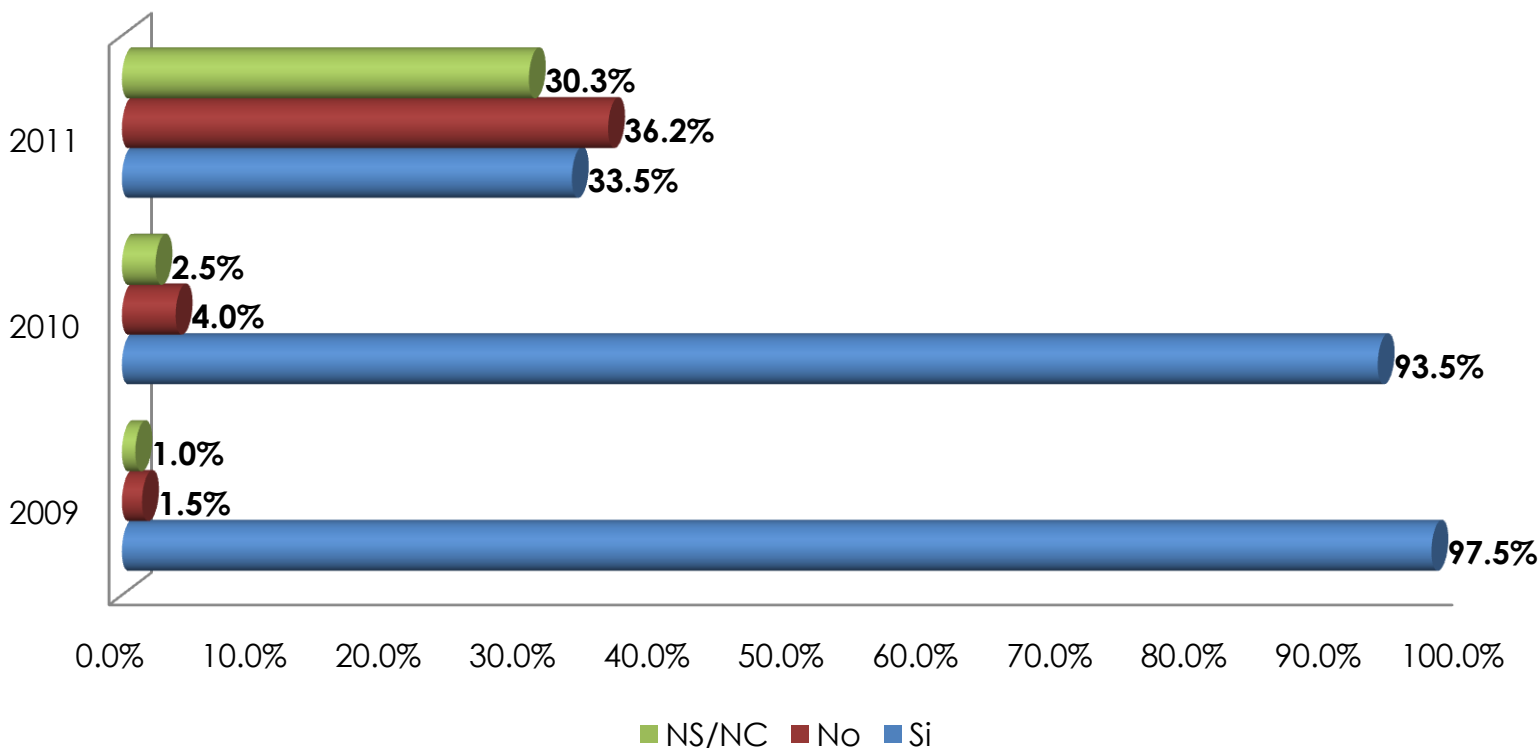
Base: 50% de los entrevistados.





### 4.2.1 Servicio Pabellón Hecho en Jalisco

¿Usted cree que la dependencia está otorgando apoyos para la creación de nuevas empresas pequeñas o cree que es simple publicidad?

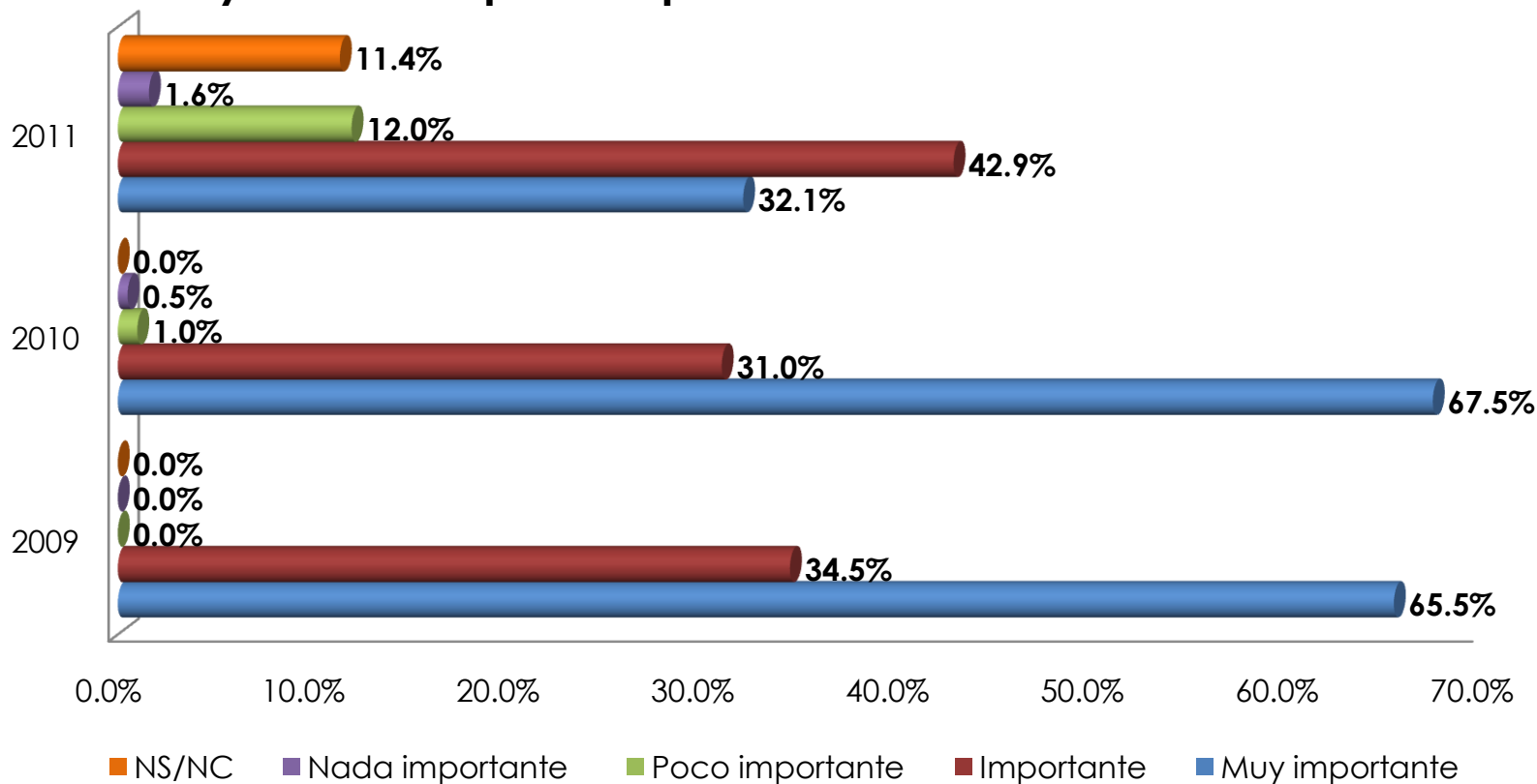


Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.1 Servicio Pabellón Hecho en Jalisco

¿Cual es el nivel de importancia que considera usted, los apoyos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado?

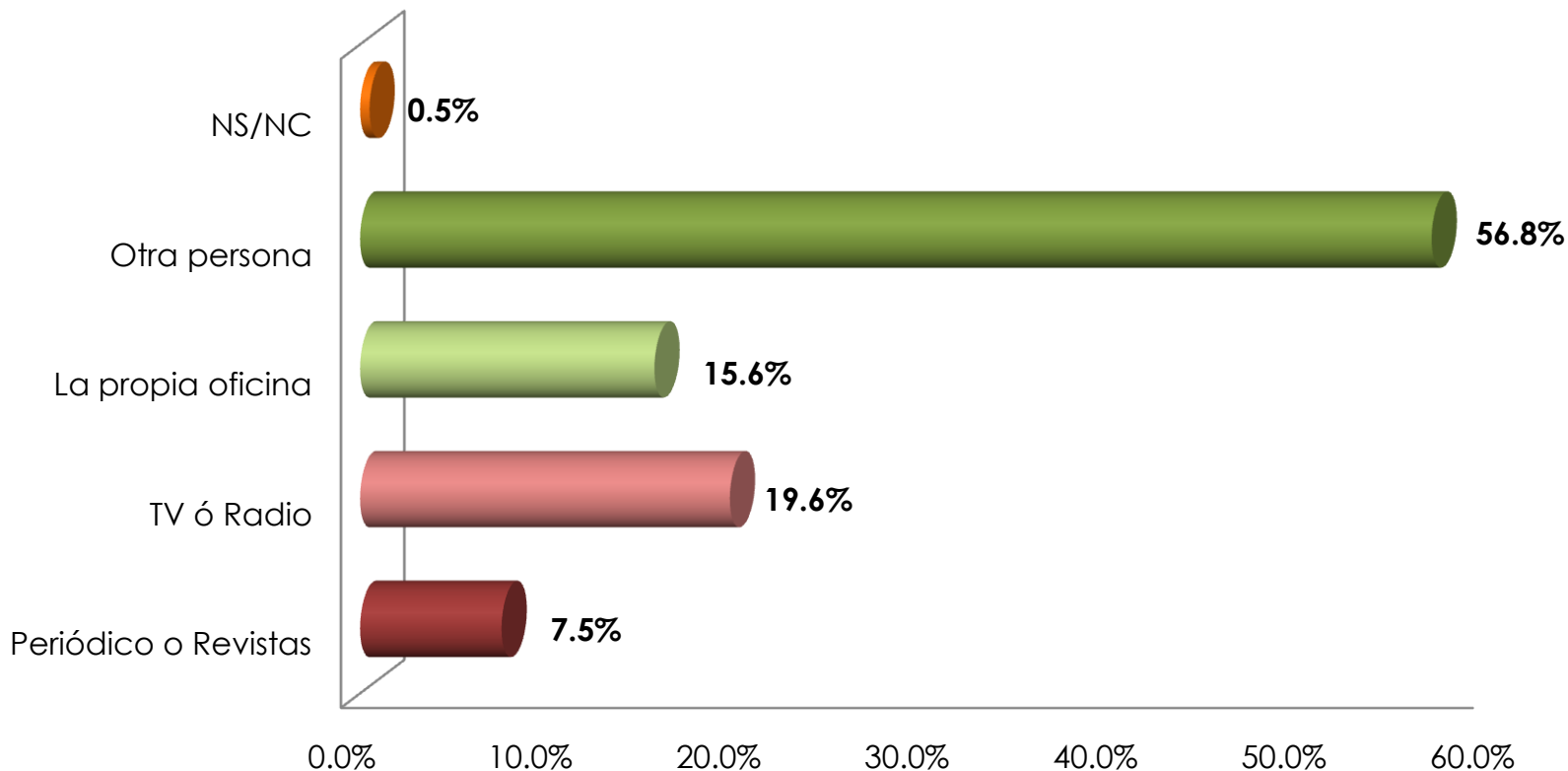


Base: 50% de los entrevistados.



## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

¿Por qué medio se enteró de los servicios que brinda la Ventanilla?

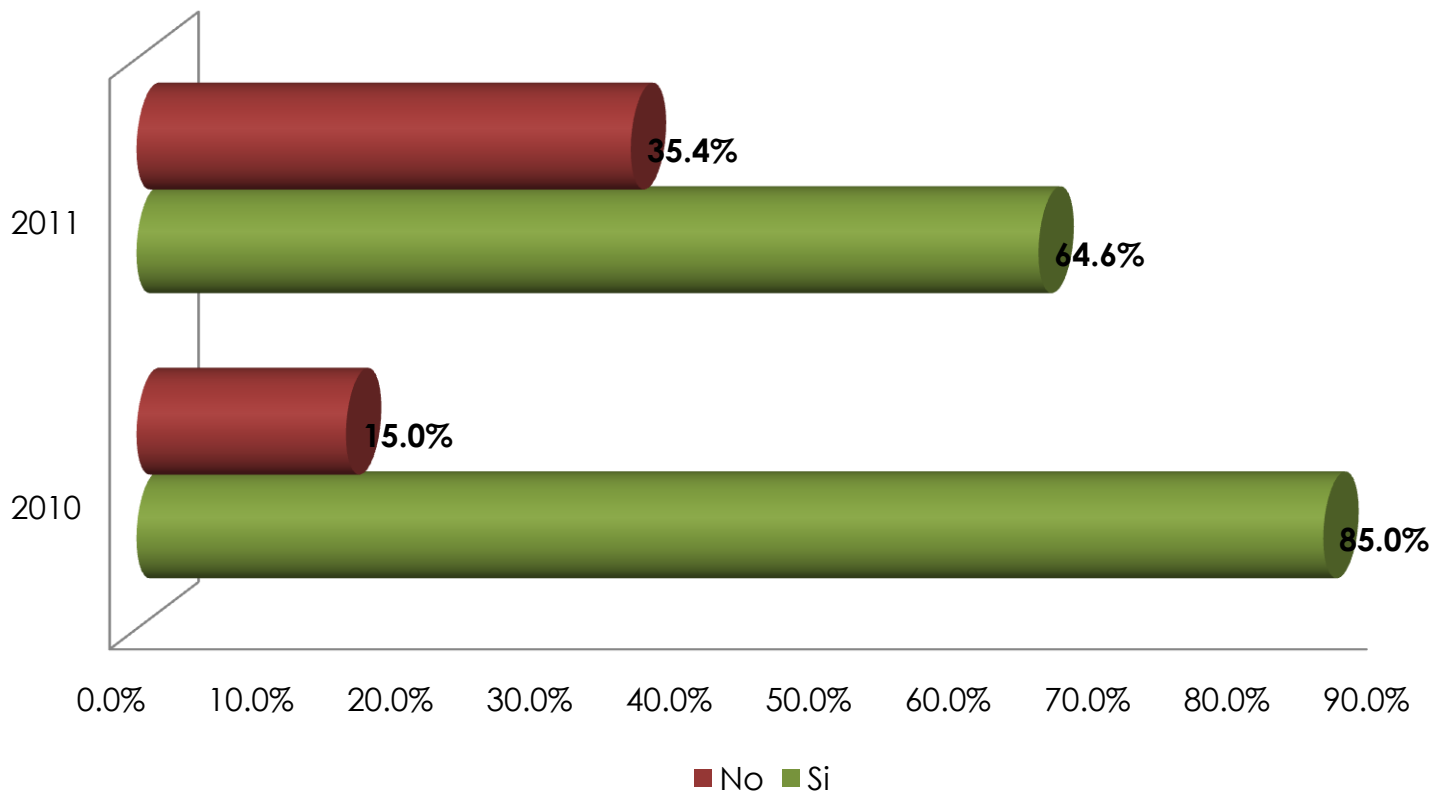


Base: 50% de los entrevistados.



## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

### ¿Conoce los servicios que ofrece la Ventanilla?

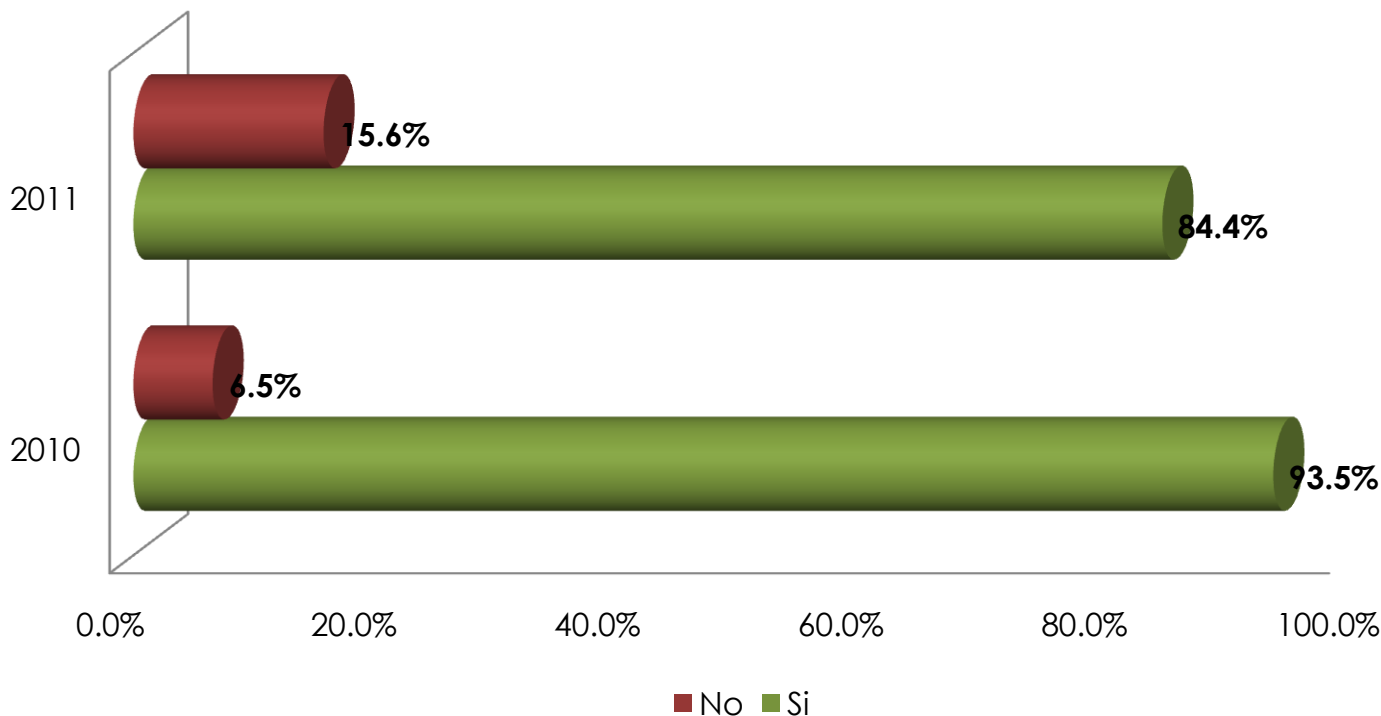


Base: 50% de los entrevistados.



## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

¿Considera importante que se le dé mayor difusión a los servicios que brinda la Ventanilla?

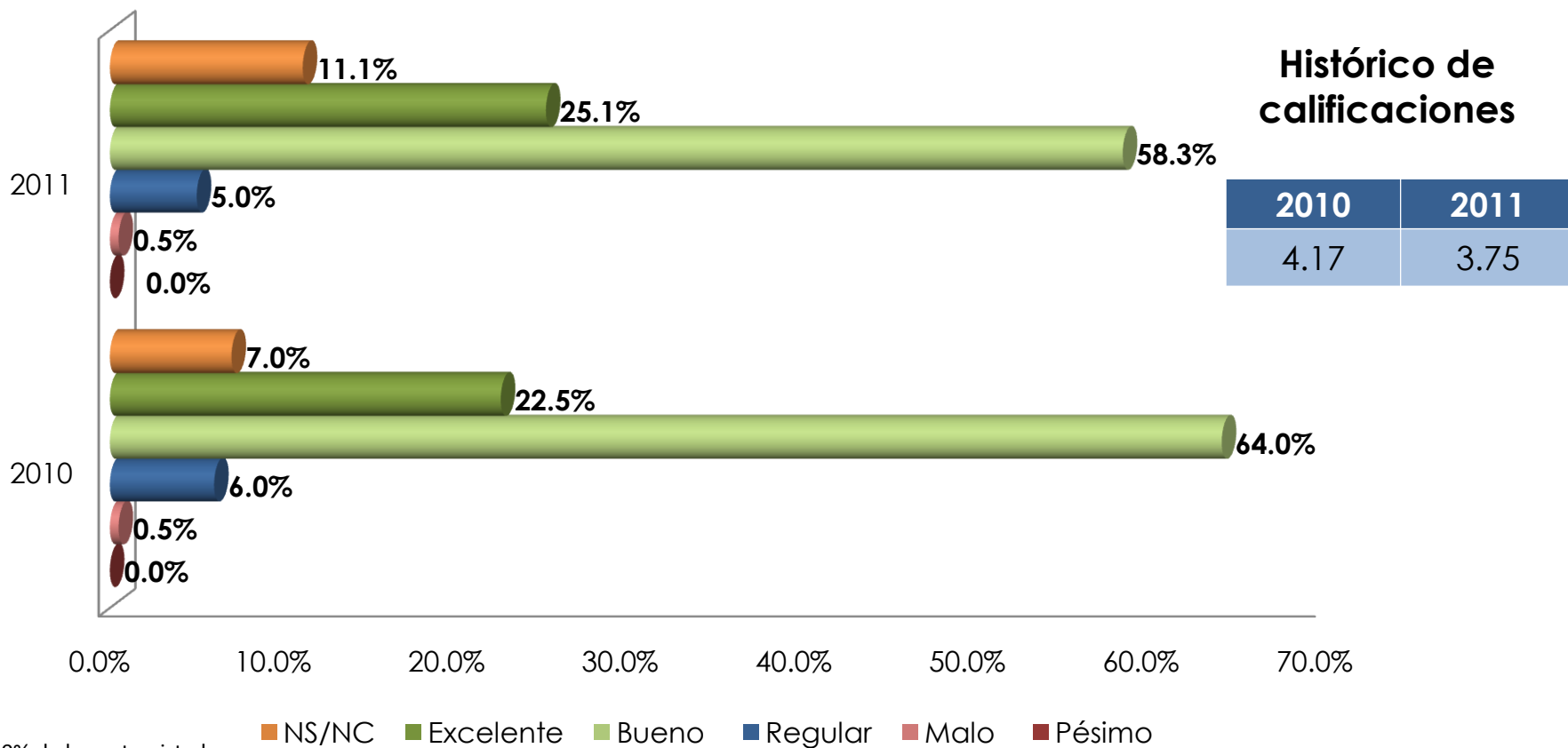


Base: 50% de los entrevistados.



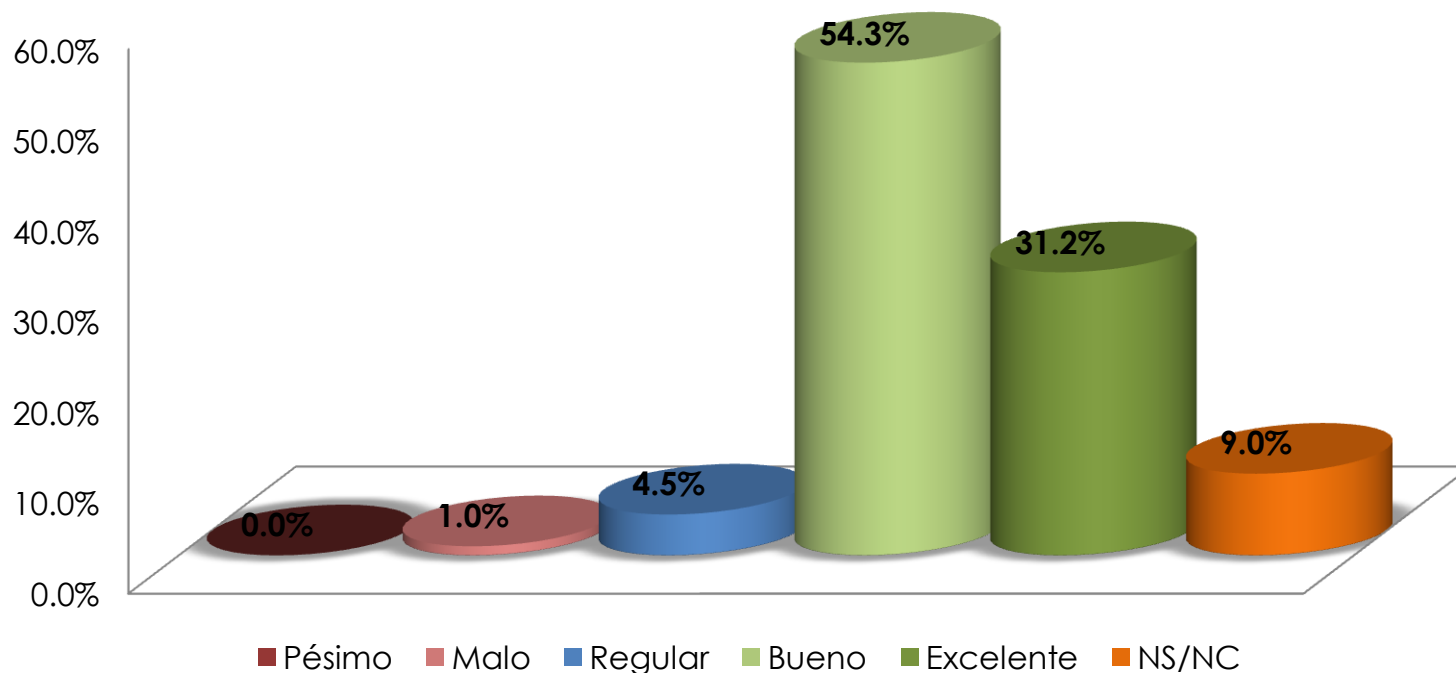
## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

### ¿Cómo evalúa la calidad del servicio y atención brindado por la Ventanilla?



## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

¿La información y orientación que recibió fue...?

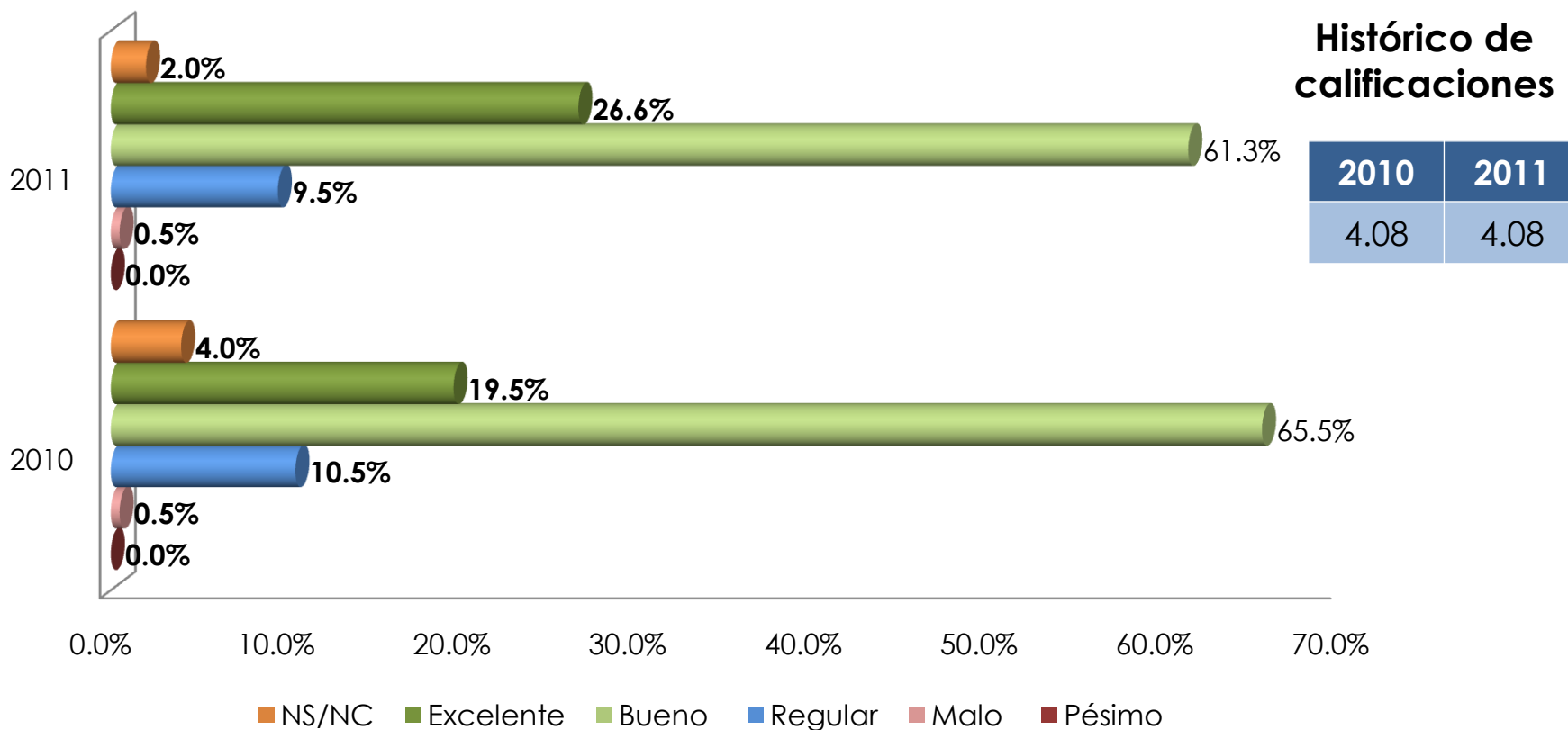


Base: 50% de los entrevistados. No se hizo comparativo dado que en 2010 se manejaron diferentes criterios



## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

¿Cómo evalúa la estancia en cuanto a tiempo al recibir la atención del personal?



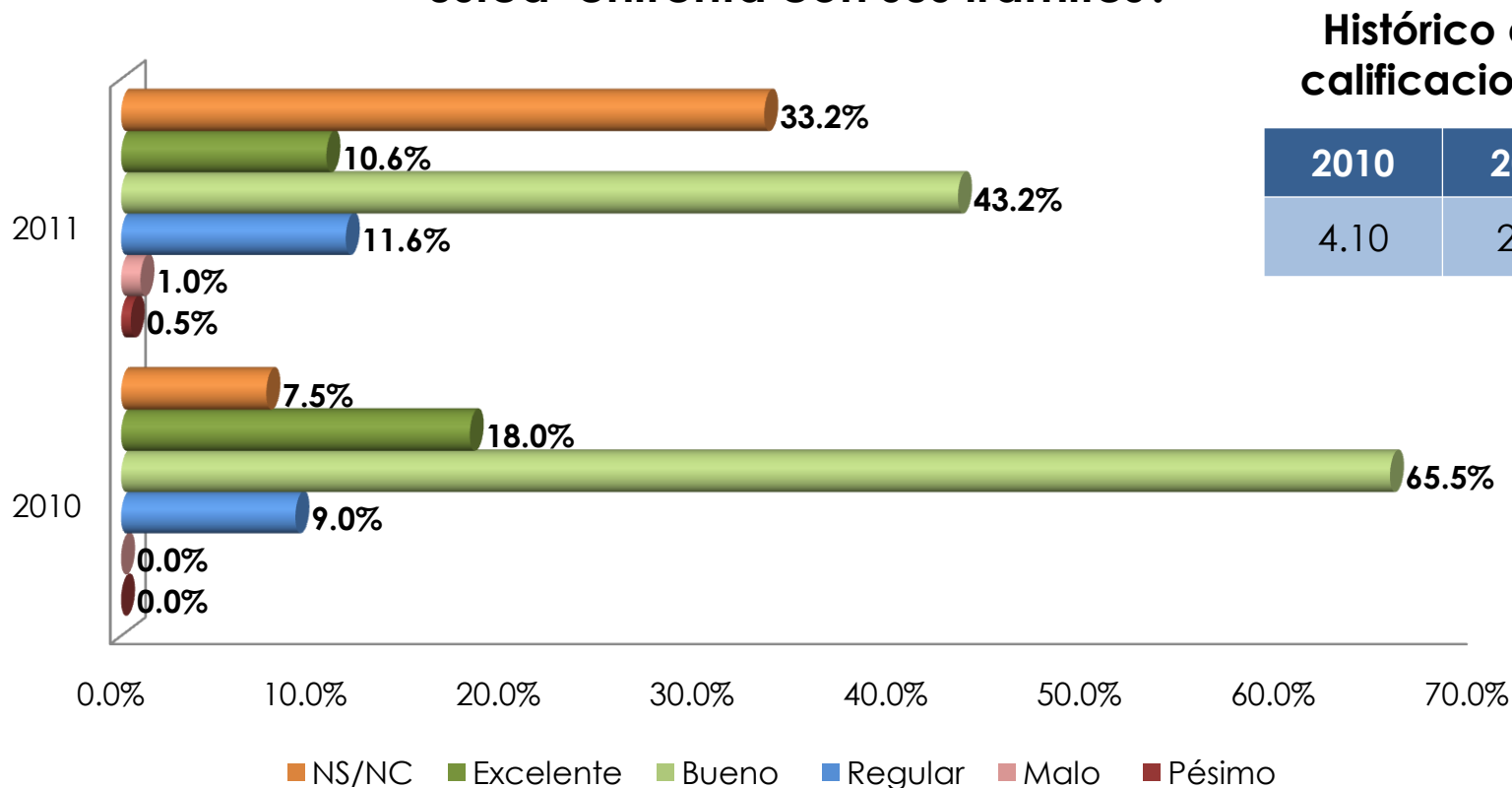
Base: 50% de los entrevistados.





### 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

¿Cómo Evalúa la solución que ofrece la Ventanilla a los problemas que usted enfrenta con sus trámites?

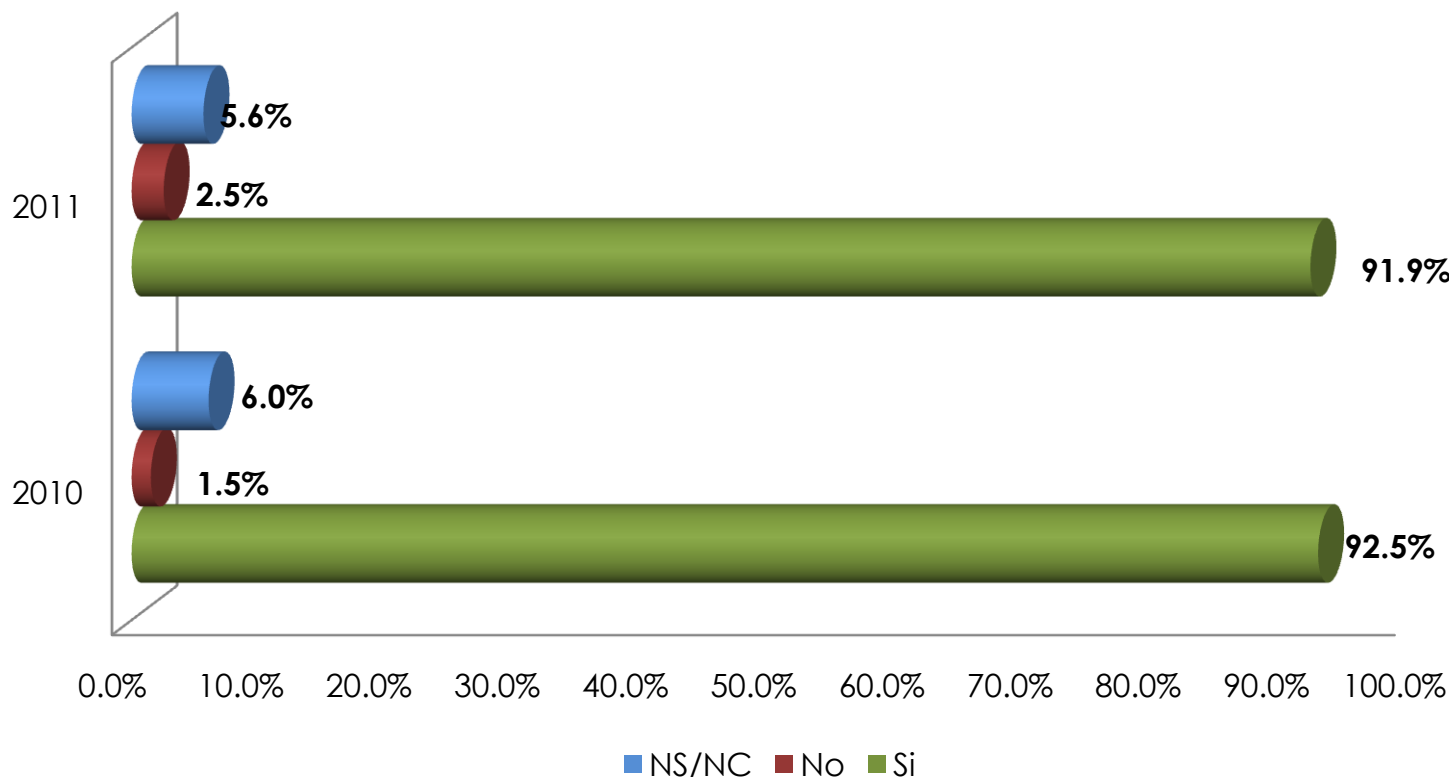


Base: 50% de los entrevistados.



## 4.2.2 Servicio Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

**Una vez que usted concluyó sus trámites recomendaría a otras empresas a acudir a la Ventanilla?**



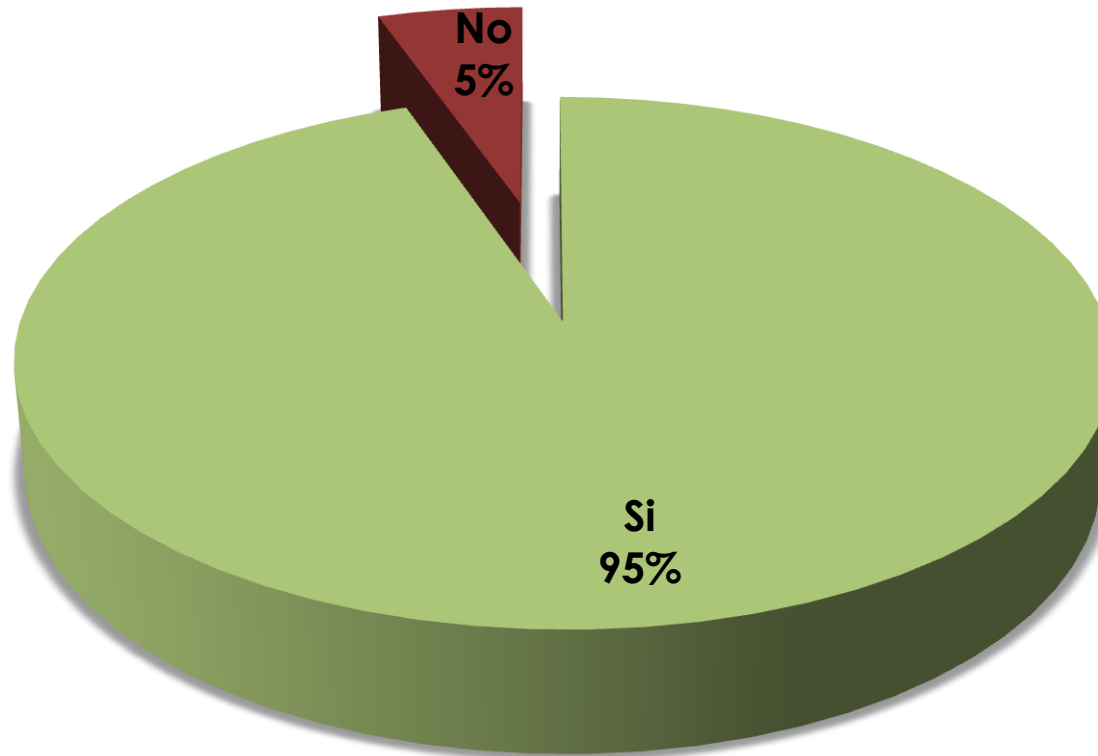
Base: 50% de los entrevistados.



# Datos generales y sociodemográficos



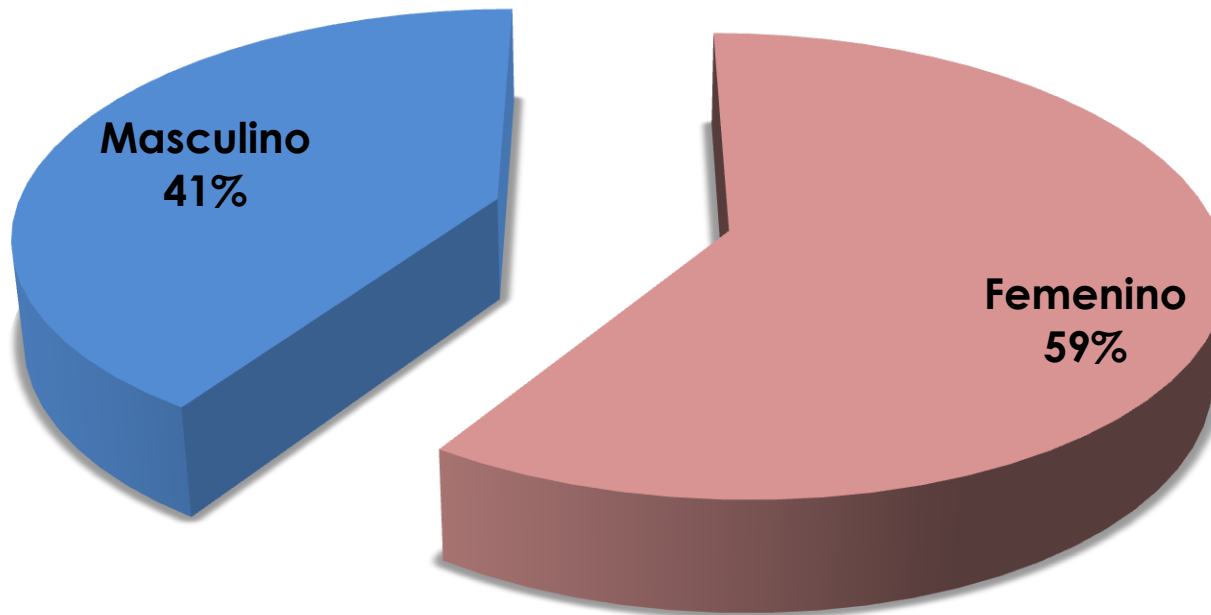
## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



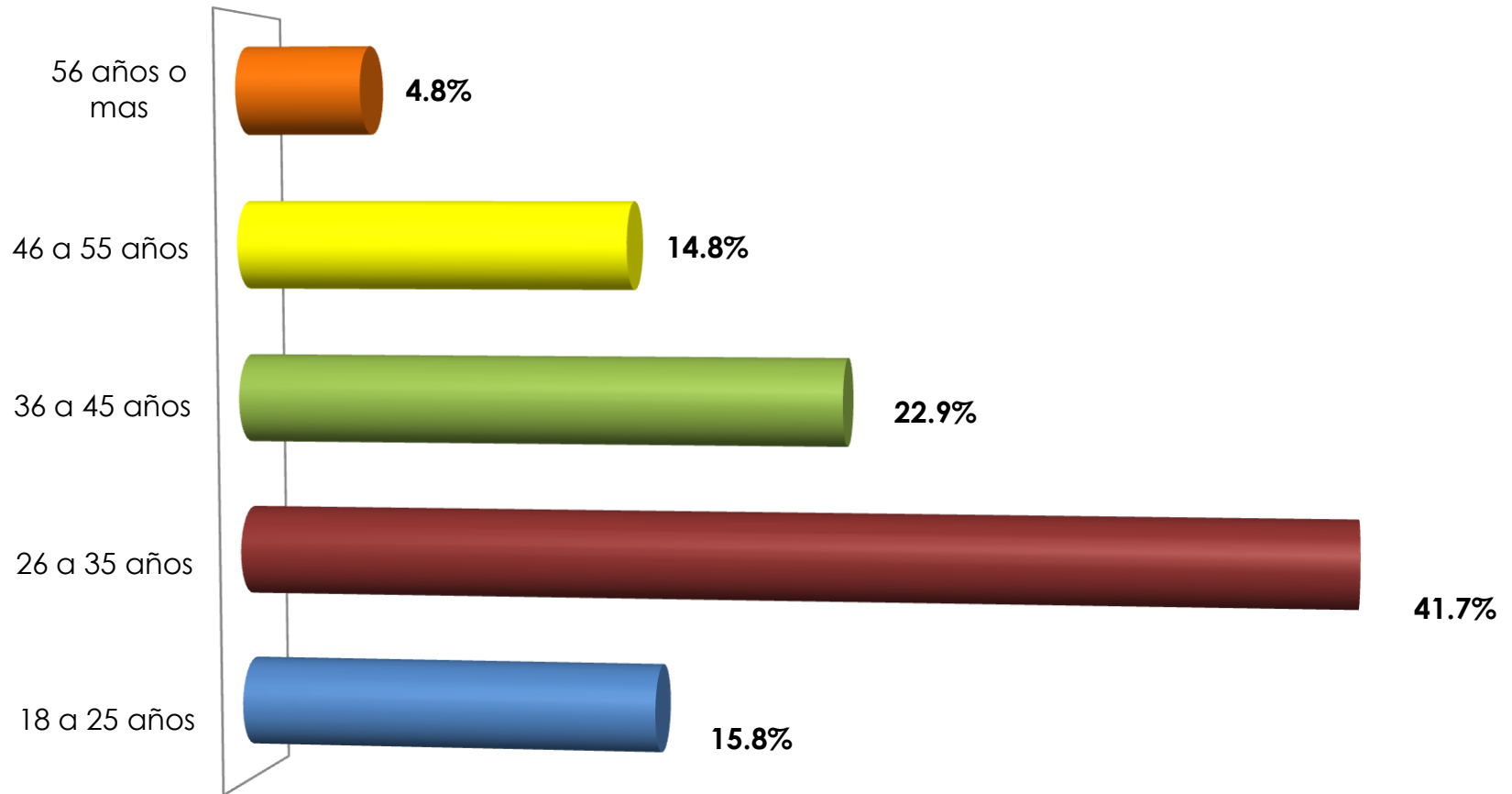
## Género



Base: 100% de los entrevistados.



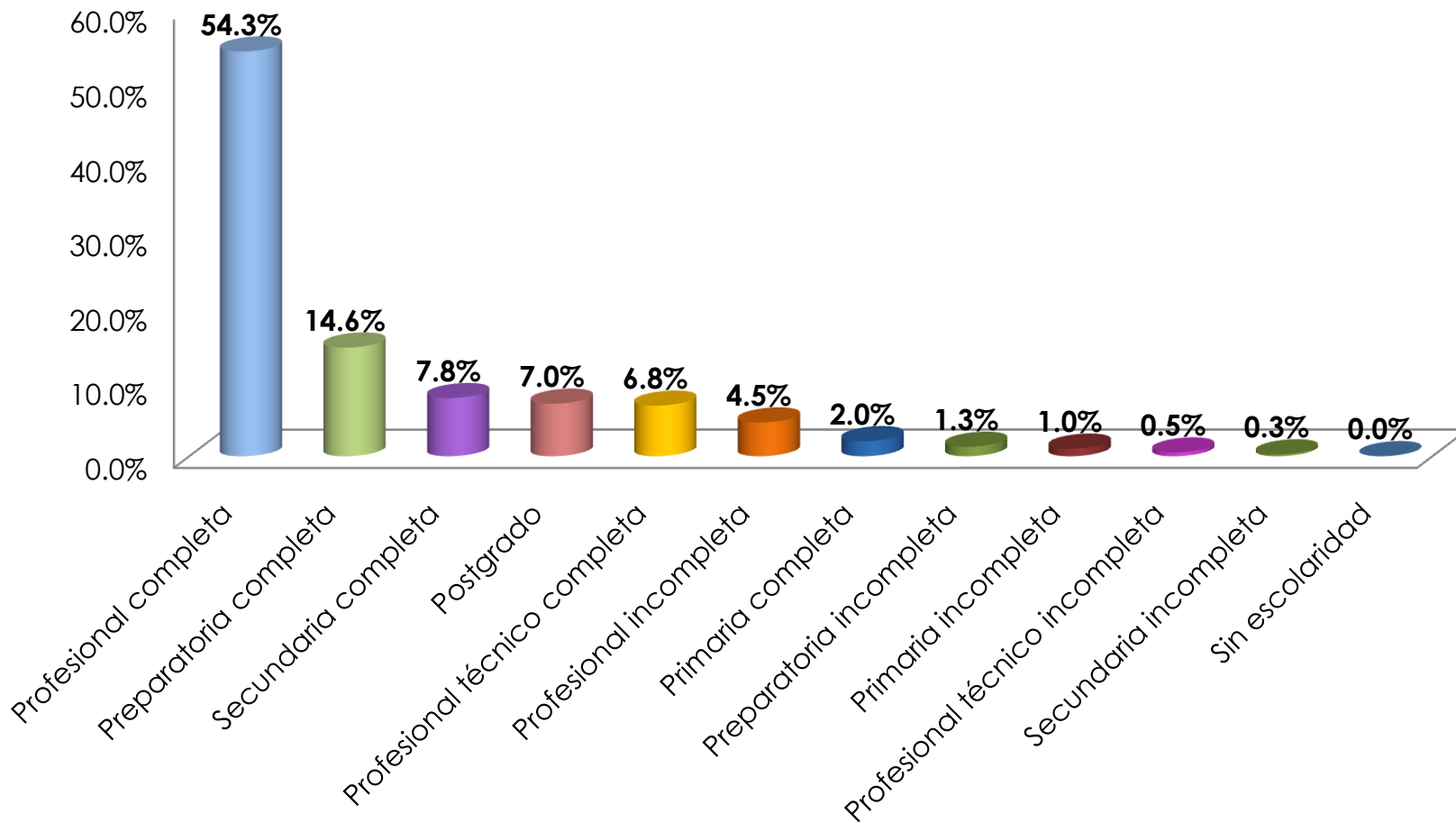
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



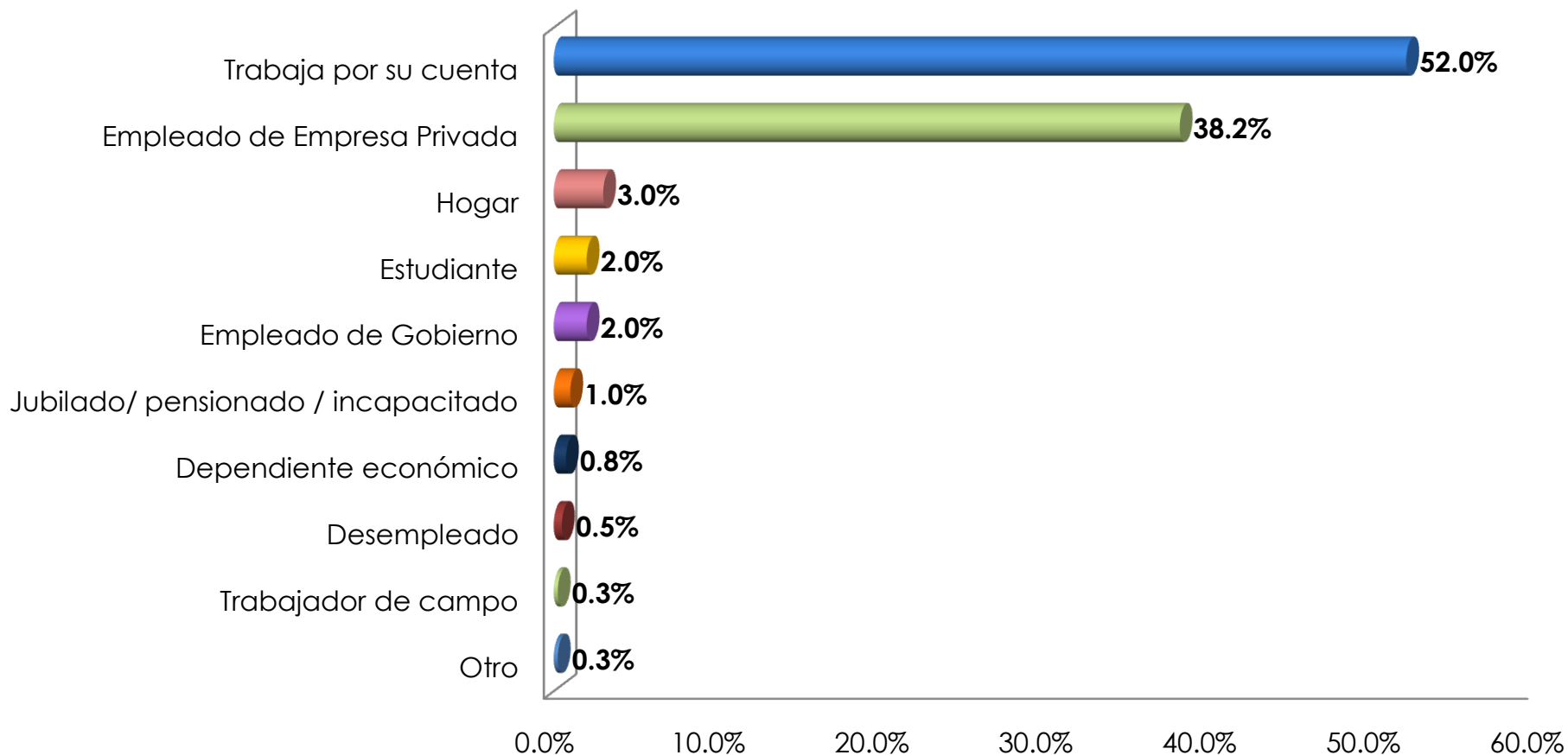
## Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



### Fuente de ingresos

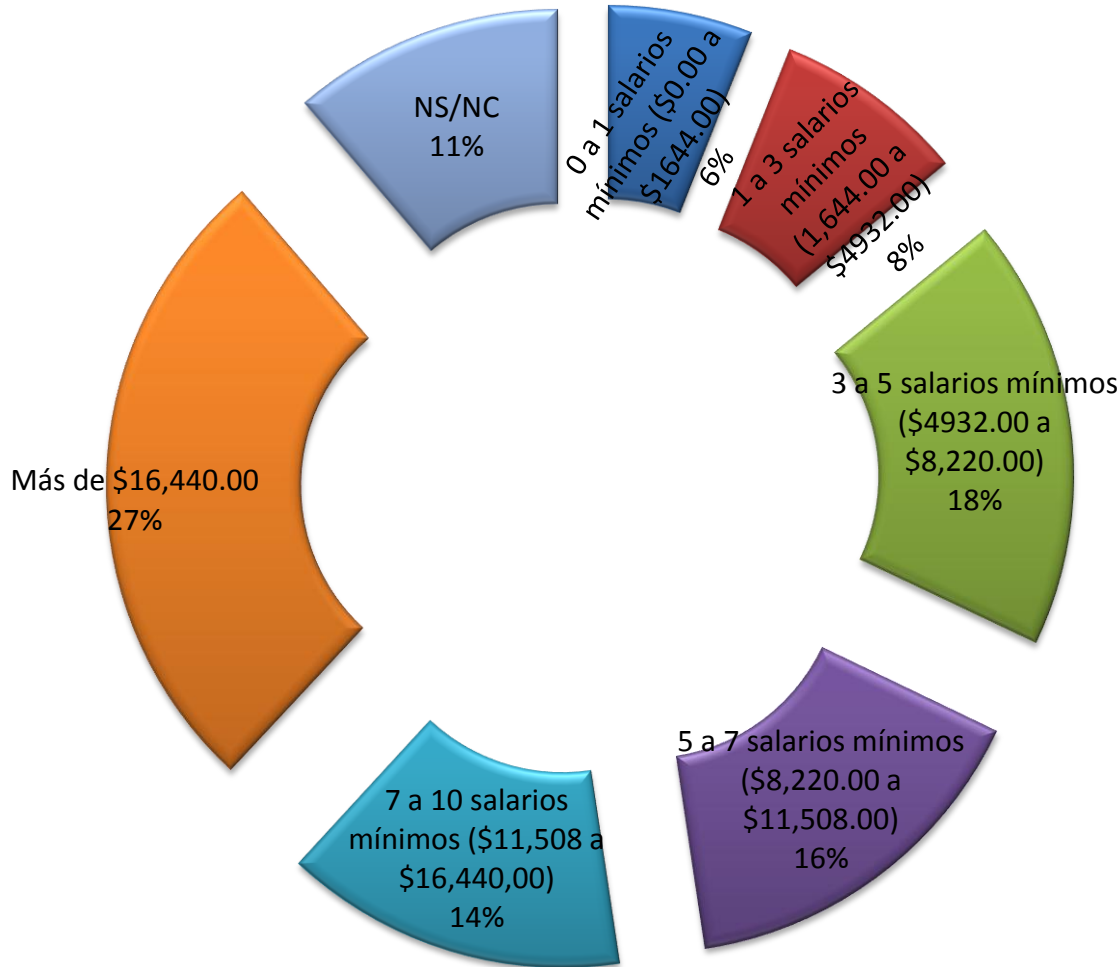


Base: 100% de los entrevistados.





### ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



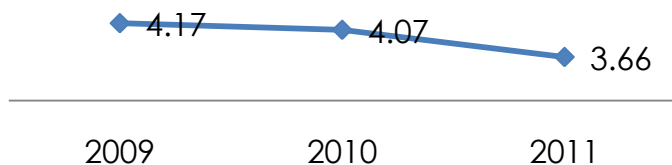
# Conclusiones



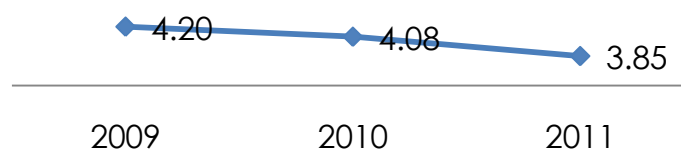
## Conclusiones generales de la dependencia

- De manera general el trabajo de la Secretaría se percibe como bueno, sin embargo, se presentó una disminución de 4.07 (2010) a 3.66 (2011).
- En cuanto a la calidad de las instalaciones y los conocimientos de las personas que atienden, se perciben como buenos. En el caso de la amabilidad de los funcionarios se observa un incremento en la calificación de “bueno” con respecto a 2010 pero es importante hacer mención que la calificación “malo” también tuvo un aumento en relación al año pasado. Este año se evaluó el aspecto de “Organización en términos generales”, la cual se percibe como buena.
- Hablando de la satisfacción de la atención recibida, se muestra que la población percibe que es buena aunque hubo un descenso de 4.08 (2010) a 3.85 (2011). Y por ello, en general se considera que la dependencia sigue igual.

### Evaluación de la Secretaría



### Satisfacción del usuario



## Servicios generales

- En general, se considera por la población que los apoyos otorgados por el Gobierno a través de SEPROE son adecuados, así como la información y el apoyo para consolidar proyectos.



## **Pabellón hecho en Jalisco**

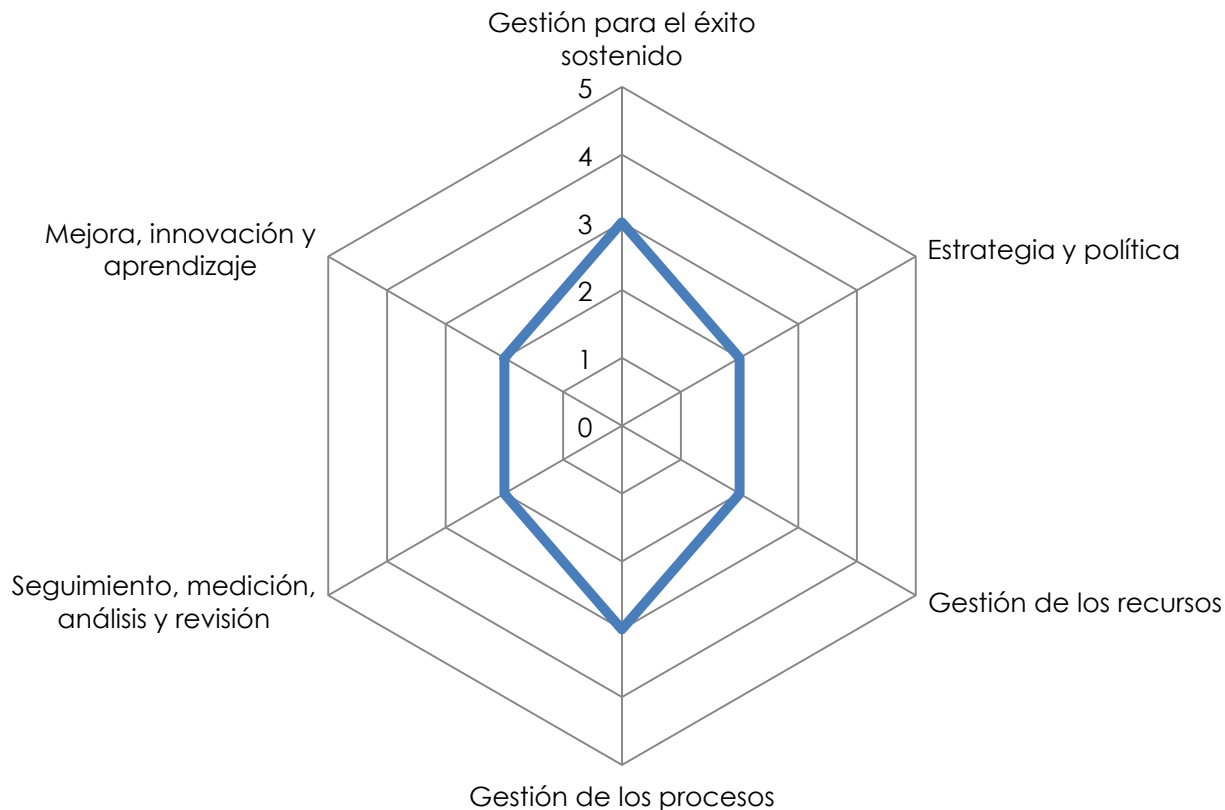
- Respecto al pabellón hecho en Jalisco, se observa que hubo una disminución de quienes reciben o están por recibir algún apoyo por medio de este programa. Al igual que la percepción de que estos apoyos son adecuados y suficientes para desarrollar a las empresas.
- Hablando de la que la dependencia esta creando programas para el desarrollo y promoción comercial, se muestra una disminución considerablemente respecto al año pasado.
- De manera global se considera que son importantes los apoyos que da el Gobierno del Estado a las empresas.

## **Ventanilla de gestión y asesoría de trámites**

- En el caso del servicio de ventanilla se muestra que la mayoría conoce este servicio por otra persona.
- Con relación al conocimiento que se tiene de los servicios que se brindan se presentó una disminución respecto al 2010. Y por ende se considera que es importante dar mayor difusión a los mismos, a pesar de que este aspecto también tuvo un decremento.
- Referente a la calidad brindada, se presentó una disminución de 4.17 (2010) a 3.75 (2011) pero se sigue considerando como buena. Al igual que la información y orientación que se recibe.
- En cuanto al tiempo para recibir la atención, lo califican como bueno pero si hubo una disminución en relación al 2010. Como también en la calificación de la solución de los problemas que existan en algún trámite.
- En términos generales si recomendarían acudir a la ventanilla .



## 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	3	Buscar equilibrio entre todas las partes interesadas. Asimismo desarrollar procesos que permitan anticiparse a los posibles problemas que se presenten y trabajar sobre la mejora continua. Adaptar un modelo donde se permita la participación de todos los miembros de la organización en la toma de decisiones .
Estrategia y política	2	Dirigir estrategias que beneficien tanto a los usuarios como a las partes interesadas.
Gestión de los recursos	2	Administrar los recursos de manera eficiente.
Gestión de los procesos	3	Dar mantenimiento al SGC, así como buscar mejoras para el mismo que permitan crear nuevas oportunidades que cubran las necesidades de las partes interesadas.
Seguimiento, medición, análisis y revisión	2	Desarrollar y aplicar estrategias que permitan mejorar el seguimiento y la medición.
Mejora, innovación y aprendizaje	2	Crear herramientas que permitan que todas las partes interesadas se involucren en el proceso de aprendizaje.

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).



## ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIAS	SERVICIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de PROMOCIÓN ECONÓMICA	Pabellón Hecho en Jalisco	200	Expo Guadalajara: Av. Mariano Otero.
	Ventanilla de gestión y asesoría de trámites	200	Oficina: Av. López Mateos Norte No. 1135 Col. Italia Providencia y Oficina: López Cotilla No. 1505, Col. Americana, C.P. 44140

