



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Salud

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 Seguro Popular
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.



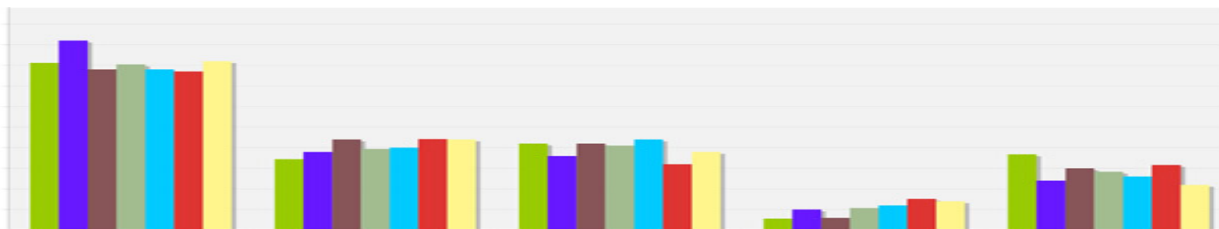
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 Salud del Estado de Jalisco.</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 ± 5 %

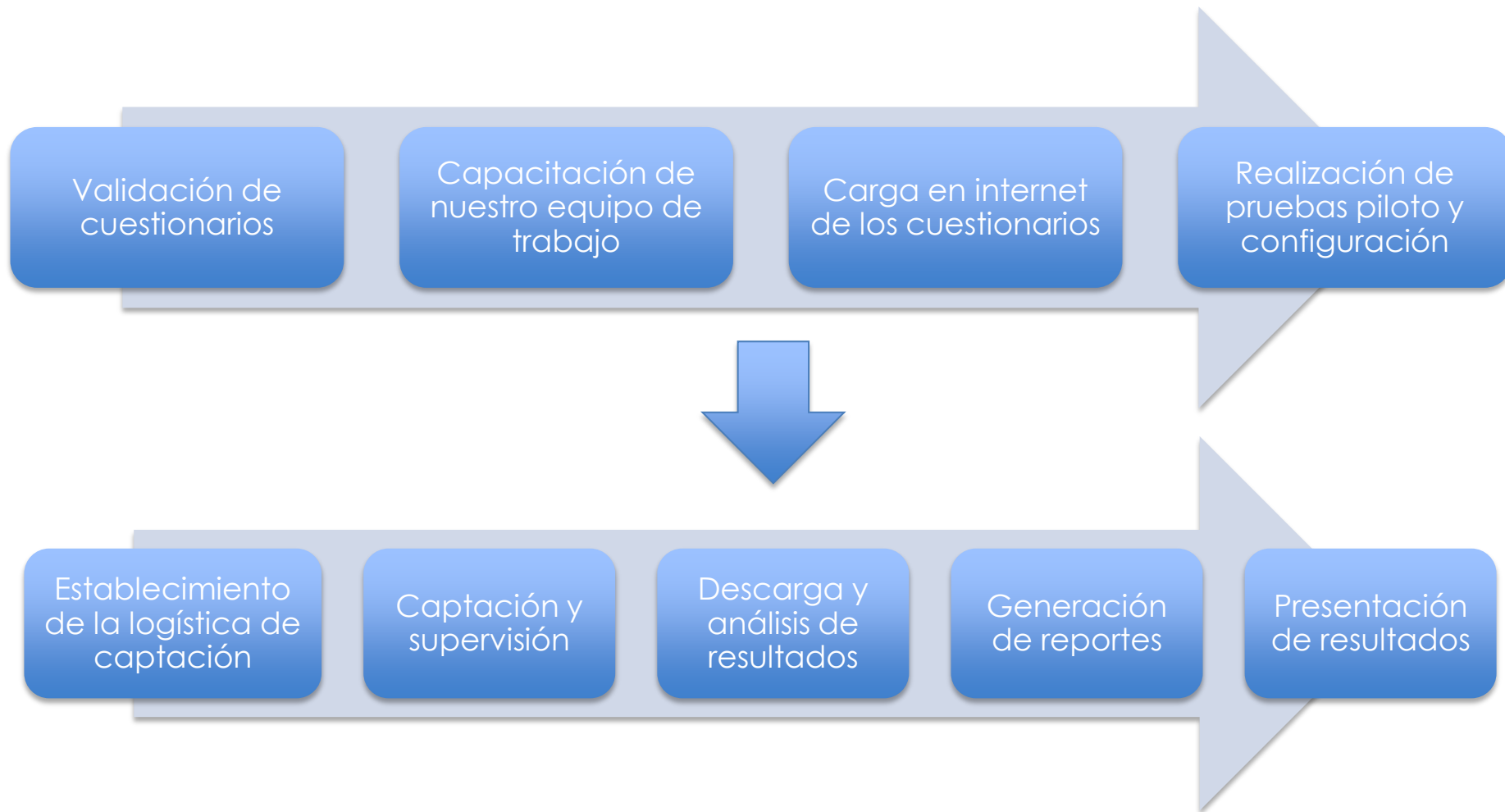


Procedimientos de estimación

- 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

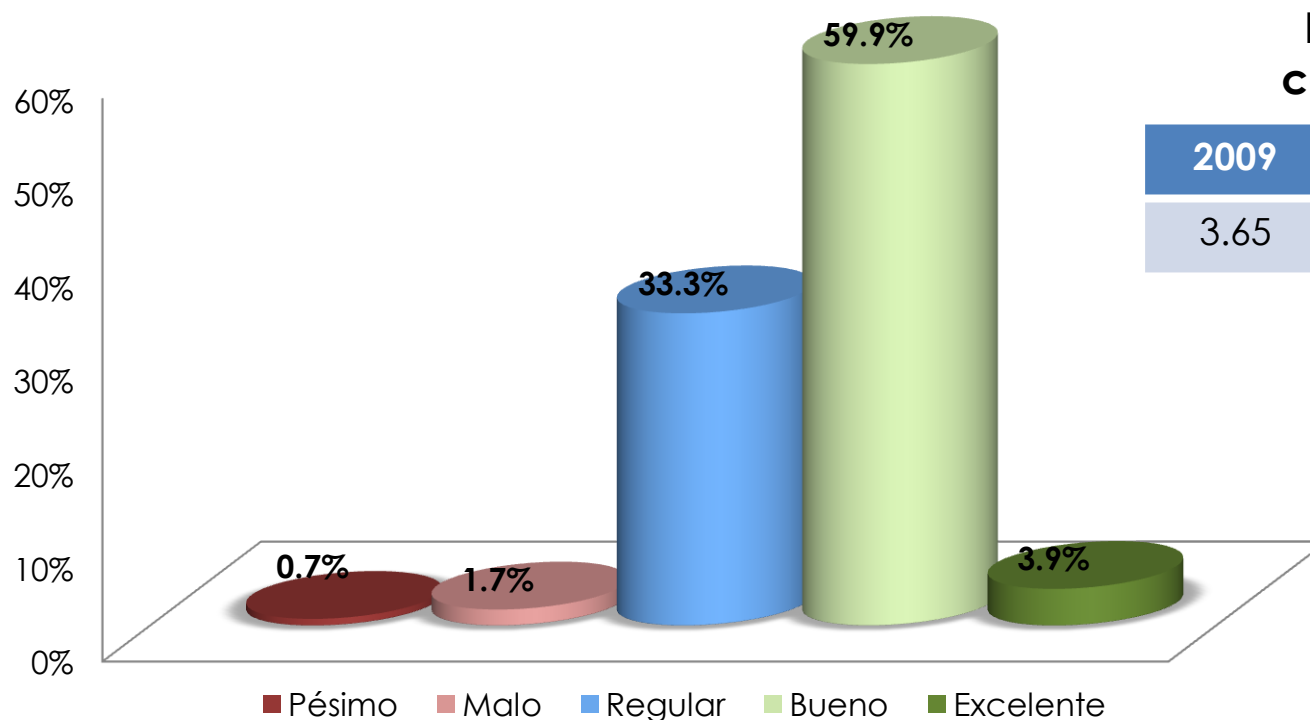


Informe de Resultados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

Satisfacción y servicio al usuario A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.65	3.88	3.63

Base: 100% de los entrevistados.



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

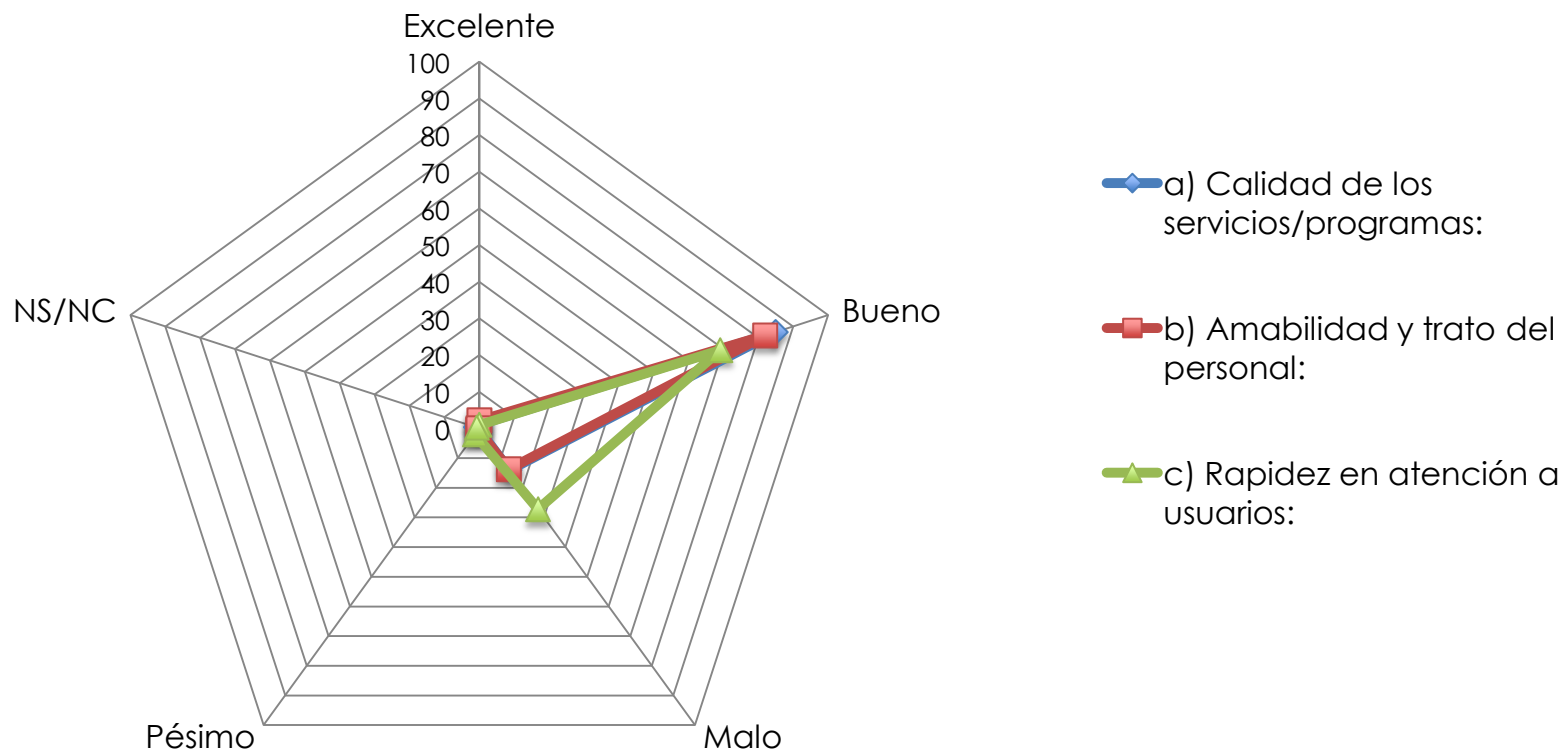
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Excelente	19.00%	14.50%	1.71%	16.50%	16.50%	2.20%	12.00%	8.50%	0.98%
Bueno	68.50%	82.00%	83.05%	63.00%	75.50%	83.36%	45.00%	57.50%	69.09%
Malo	9.00%	3.00%	14%	14.50%	8.00%	13.71%	27.50%	32.50%	27.24%
Pésimo	3.50%	0.50%	0.24%	6.00%	0.00%	0.49%	15.50%	1.50%	1.96%
NS/NC	-	-	0.98%	-	-	0.24%	-	-	0.73%
Total	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 Salud del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

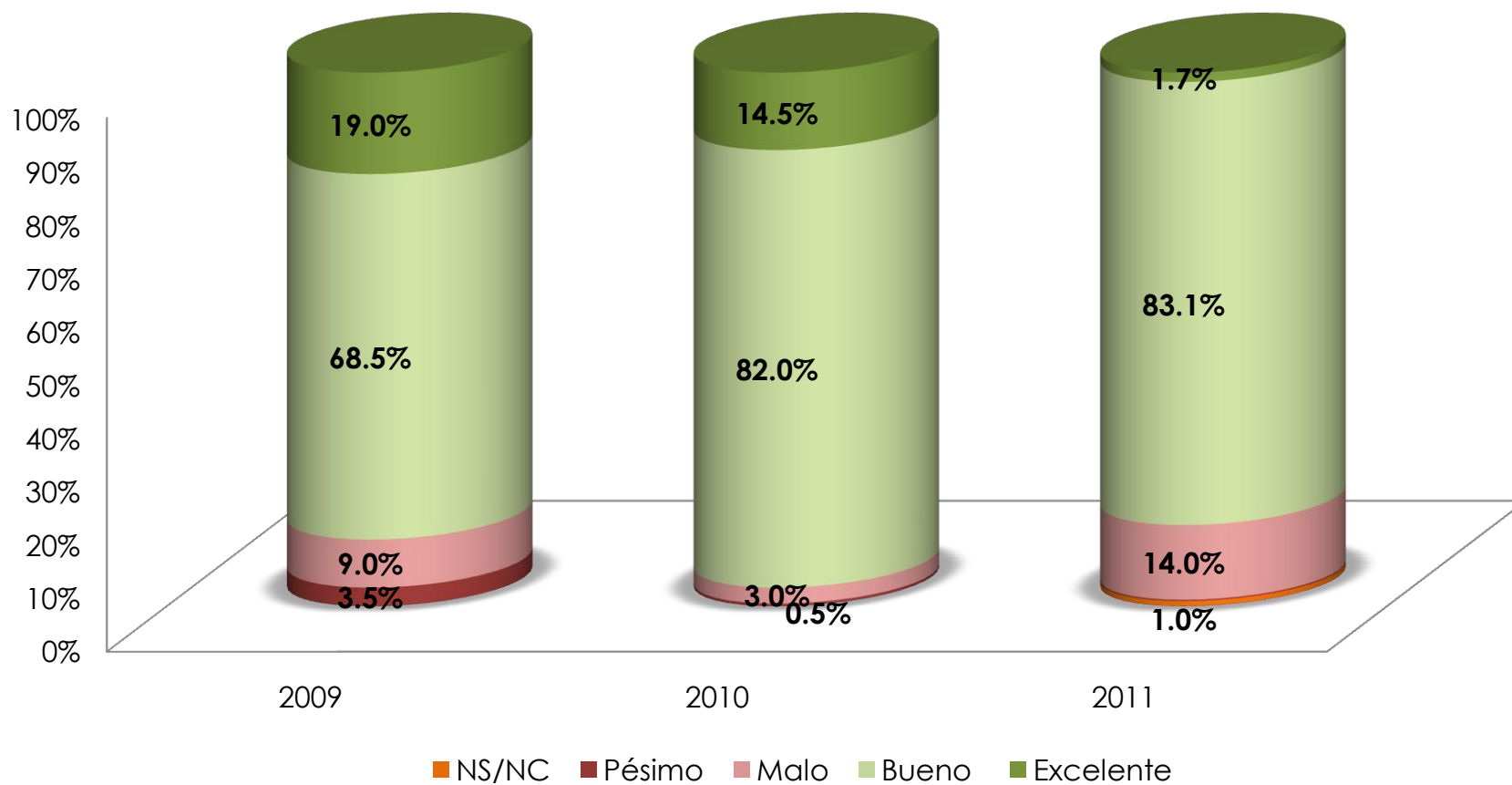


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas

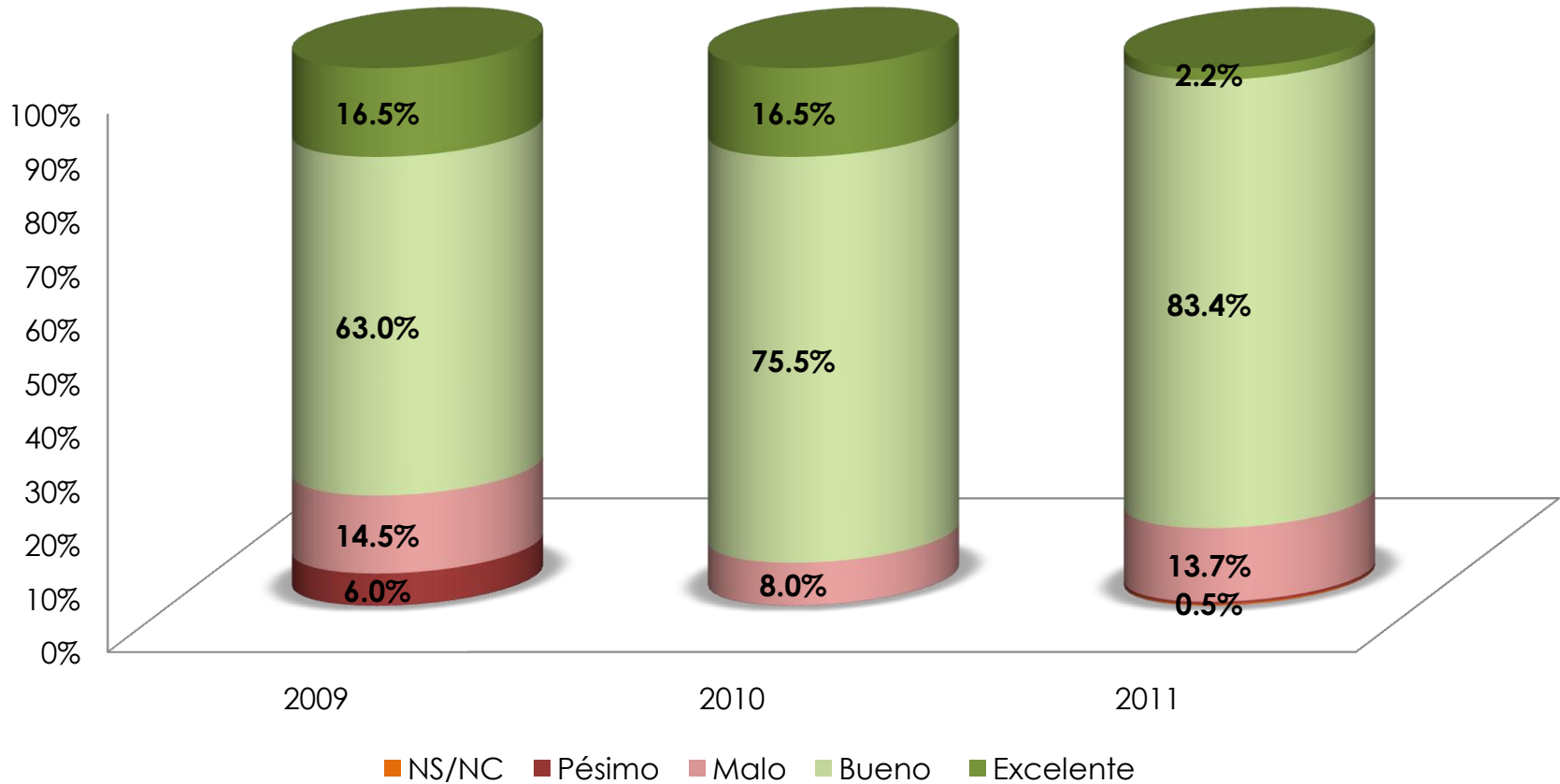


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal

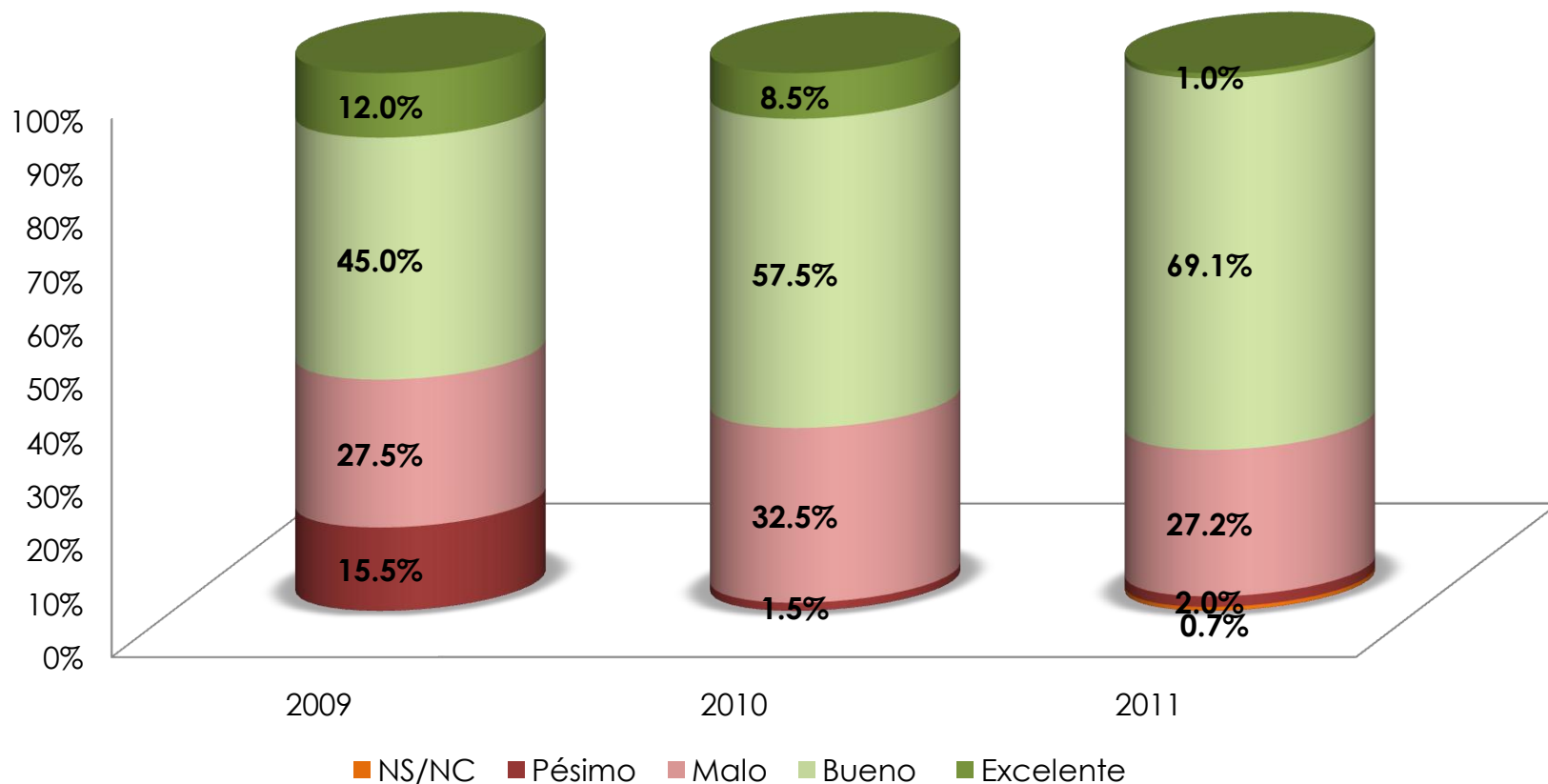


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Rapidez en atención a usuarios

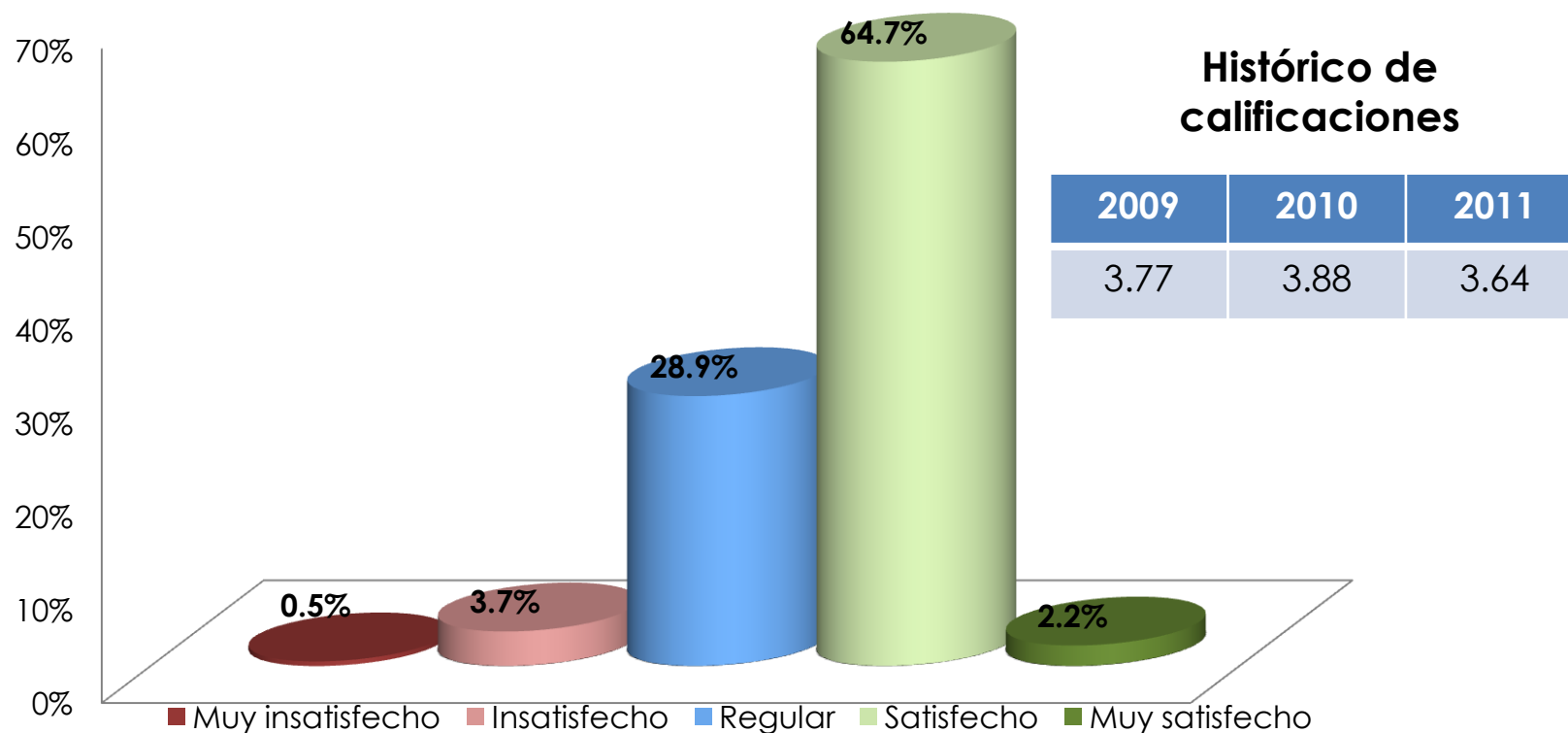


Base: 100% de los entrevistados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Base: 100% de los entrevistados.

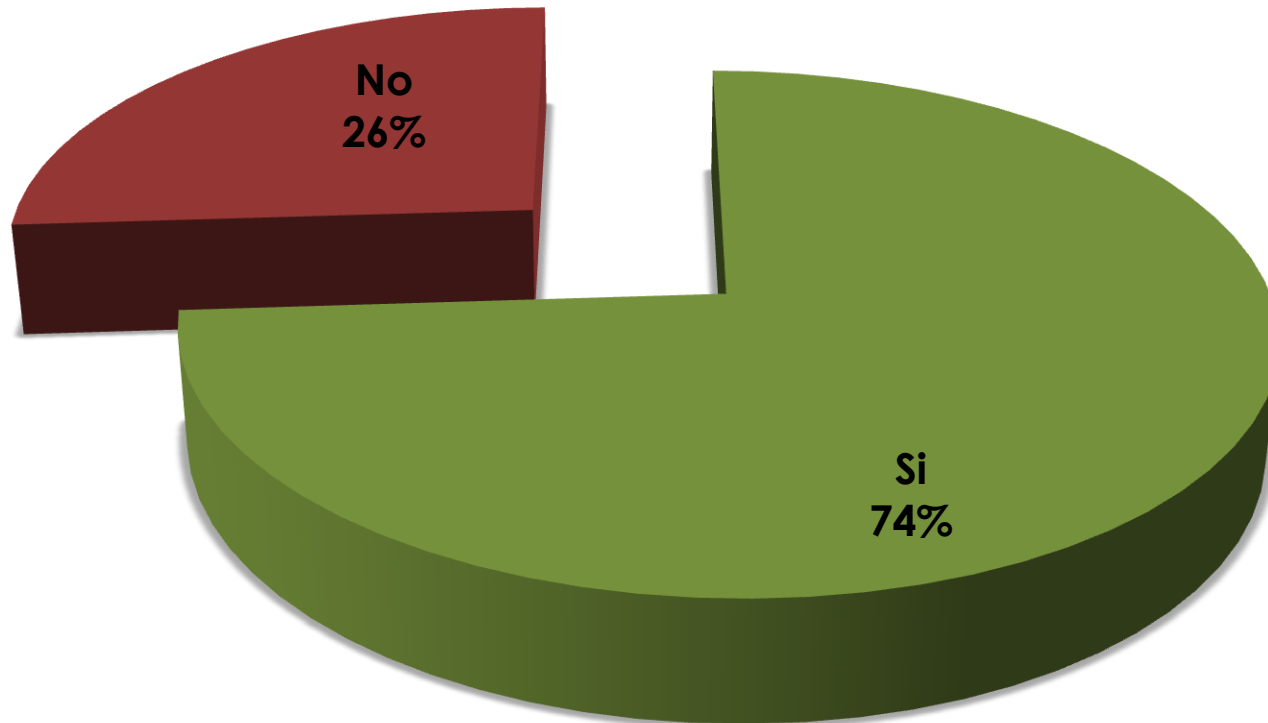


Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Seguro Popular

4.2.1 Evaluación General

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

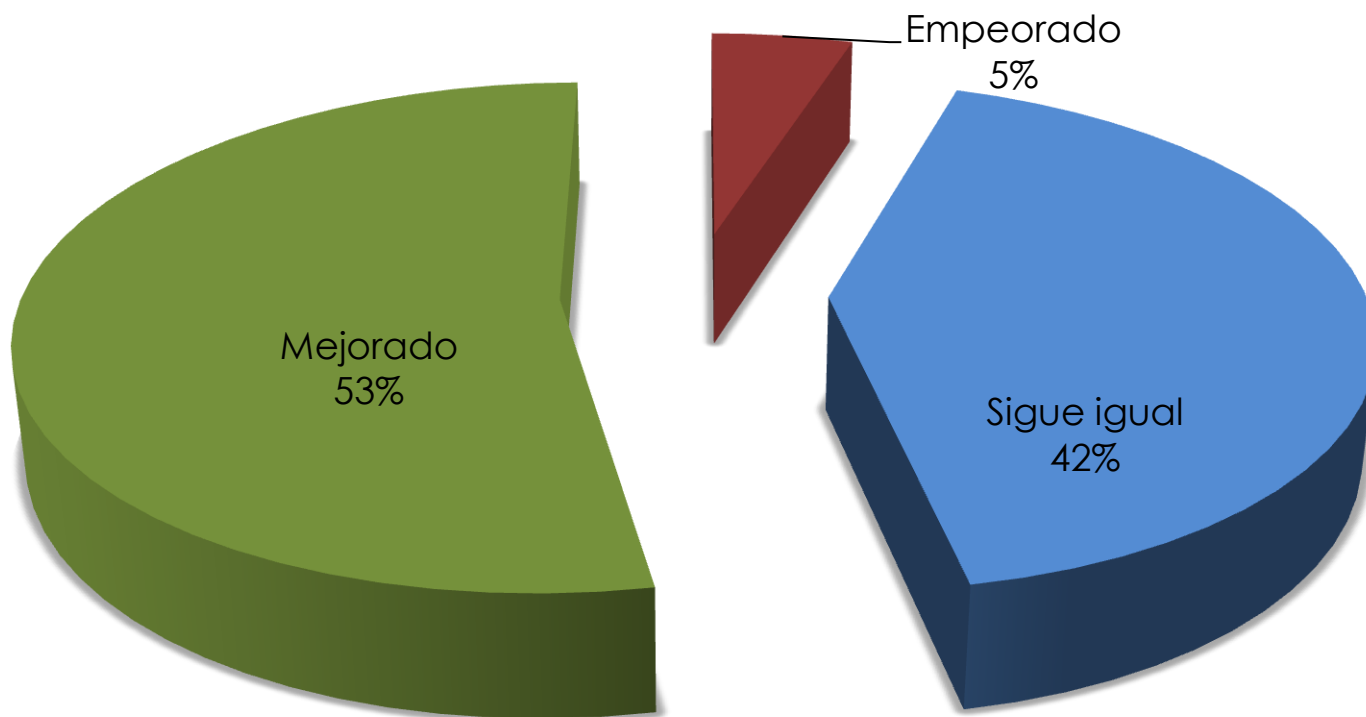


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

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

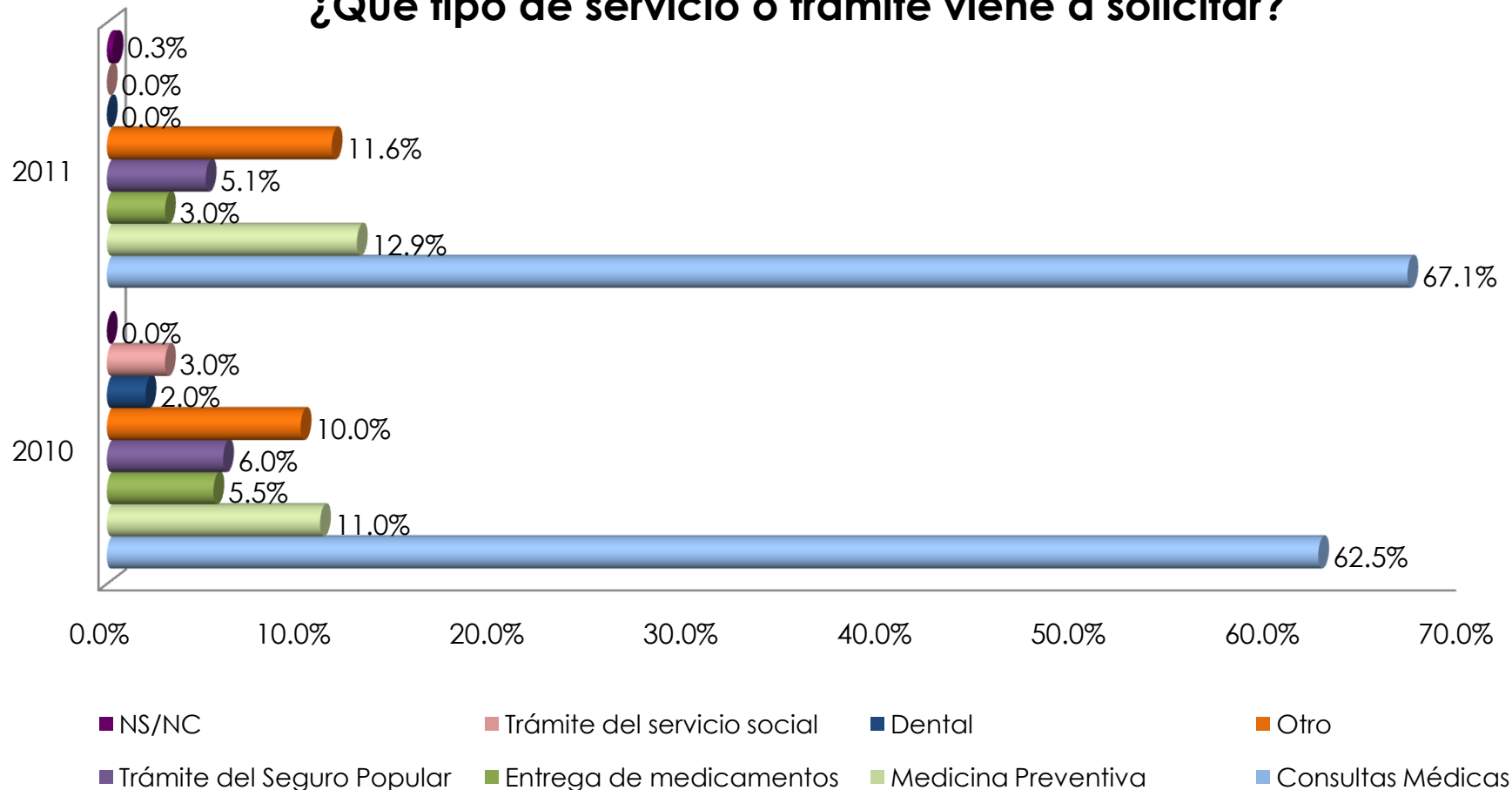


Base: 74% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Qué tipo de servicio o trámite viene a solicitar?



Base: 100% de los entrevistados. Para 2011 no se incluyeron los servicios : dental y trámite del servicio social.



4.2.1 Evaluación General

¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Malo</i>	<i>Pésimo</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
a) Calidad de los servicios/programas:	0.76%	86.05%	11.42%	1.27%	0.51%	100.00%
b) Conocimientos de las personas que atienden:	3.03%	86.90%	7.83%	0.25%	2.02%	100.00%
c) Amabilidad de los funcionarios:	5.32%	79.43%	13.48%	0.76%	1.01%	100.00%
d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar:	3.54%	85.15%	9.29%	0.25%	1.77%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

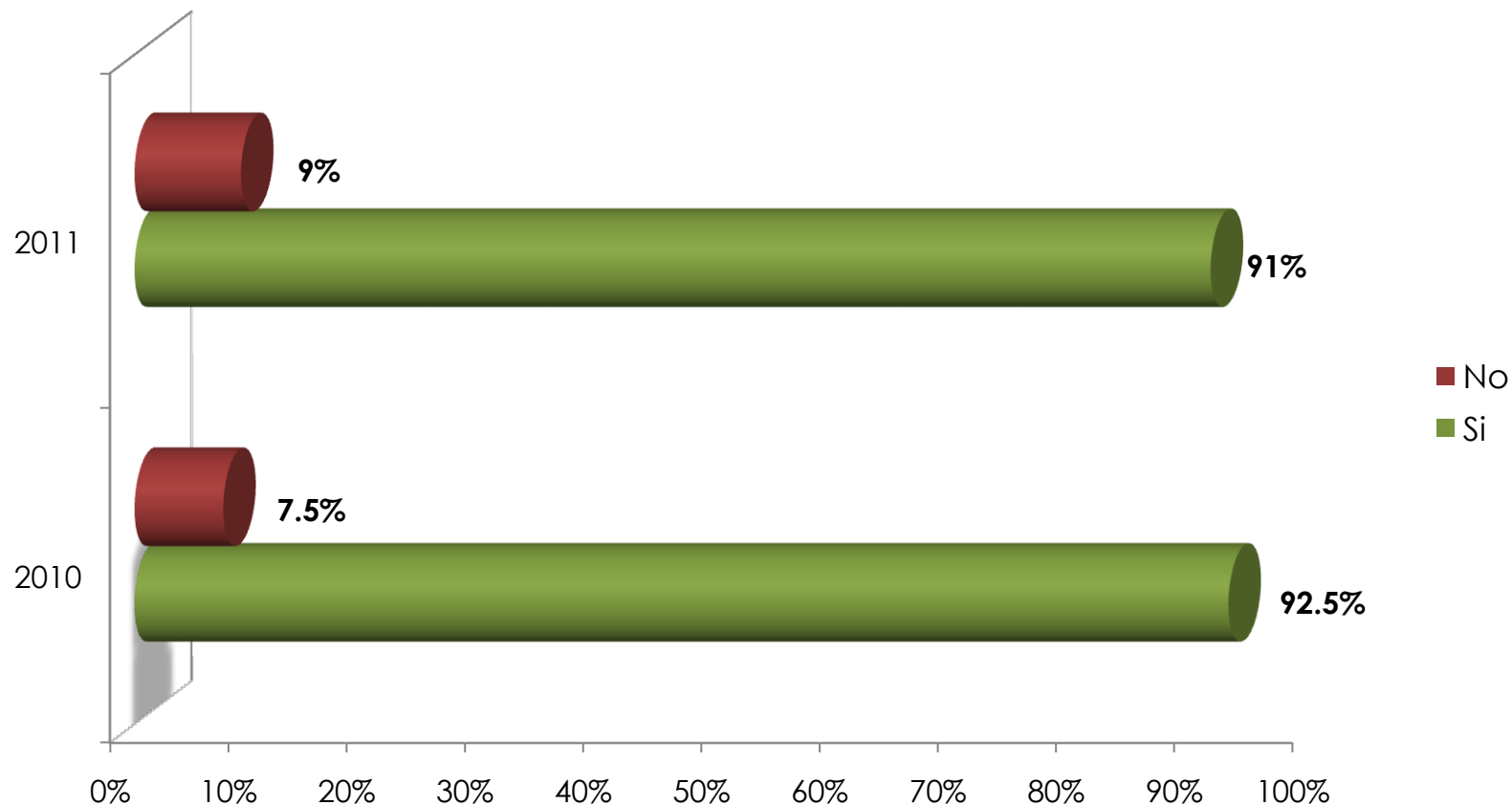
	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Malo</i>	<i>Pésimo</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Total</i>
e) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados:	0.76%	65.44%	28.48%	3.80%	1.52%	100.00%
f) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites:	1.52%	72.00%	23.19%	1.77%	1.52%	100.00%
g) Organización en términos generales:	1.02%	82.22%	13.72%	0.76%	2.28%	100.00%
h) Requisitos simples o mínimos para trámites:	2.82%	83.37%	10.99%	0.51%	2.31%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Concluyó su trámite y se le brindó el servicio de manera total?

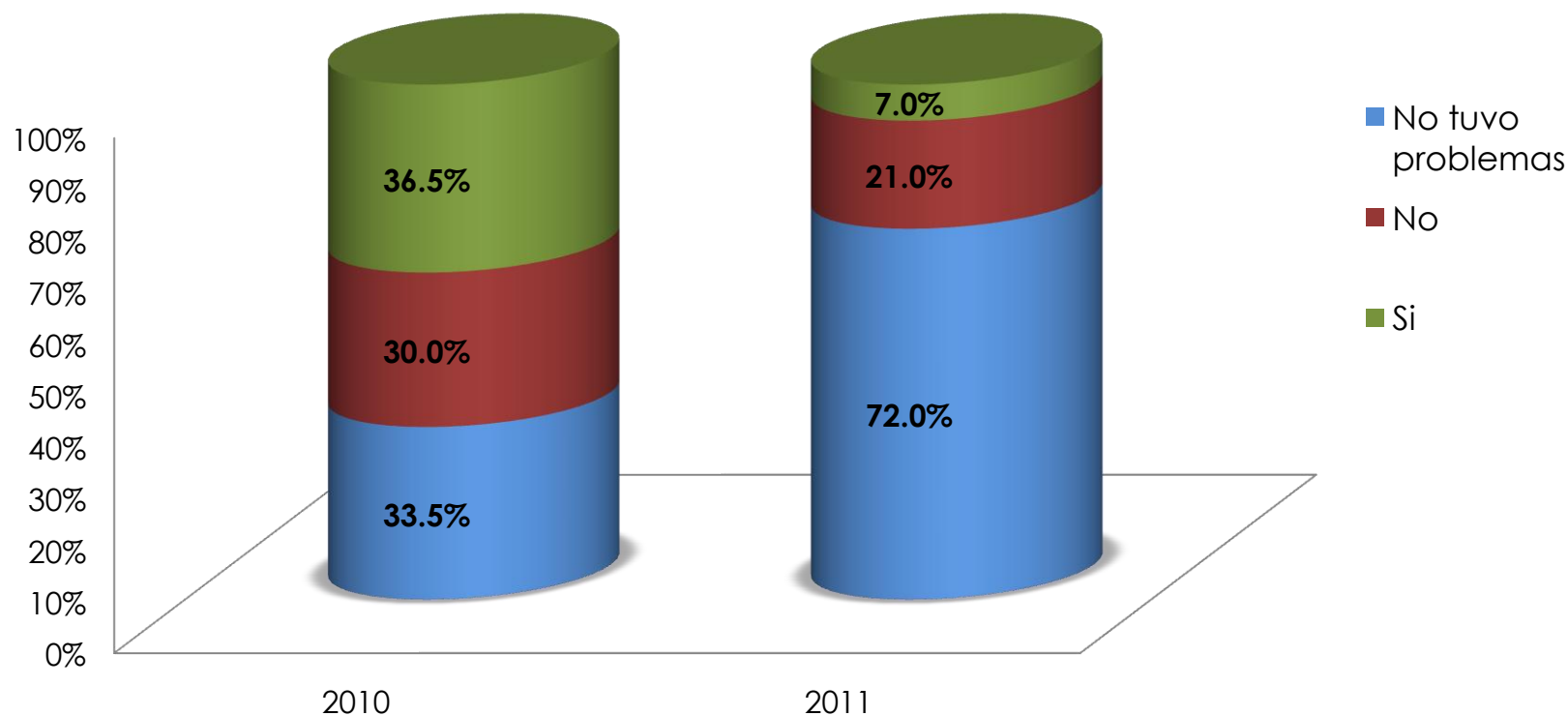


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

Si tuvo problemas con la prestación del servicio o la realización del trámite, ¿se solucionó en ese momento?

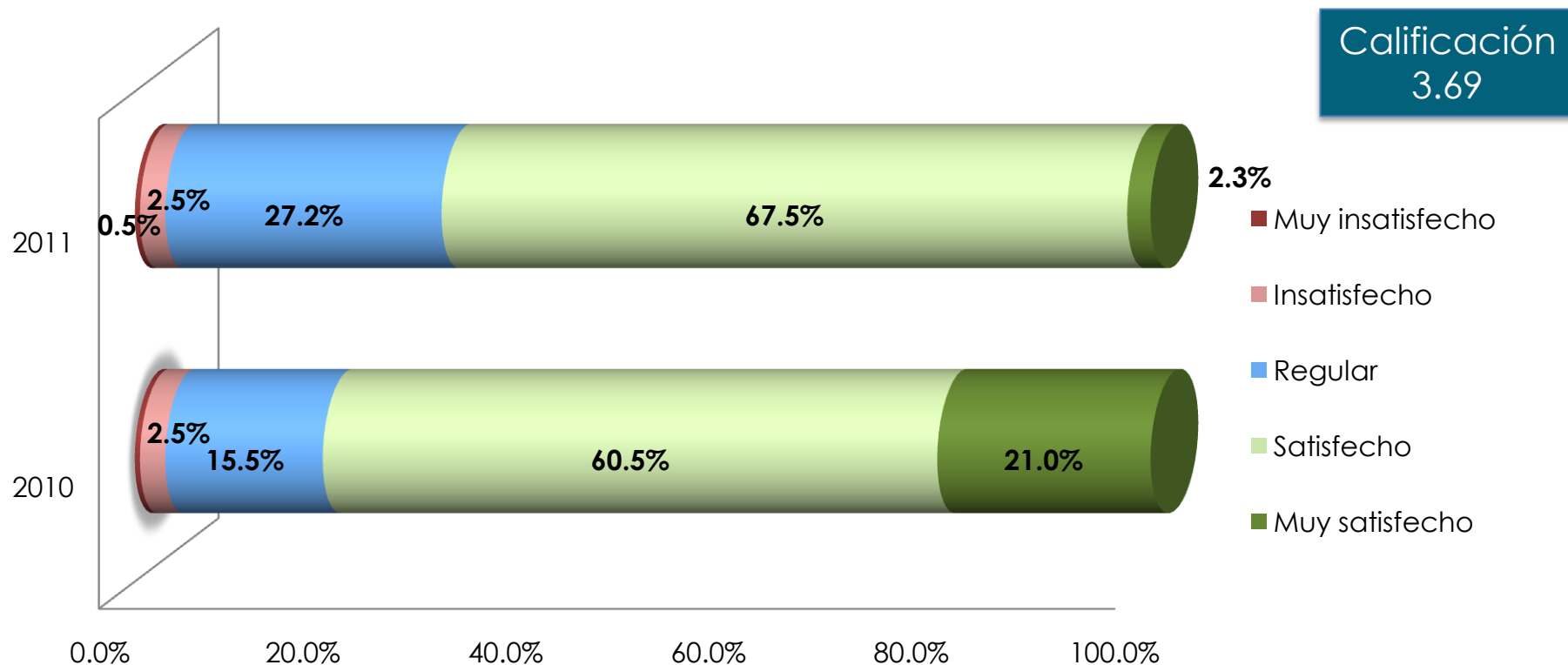


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

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

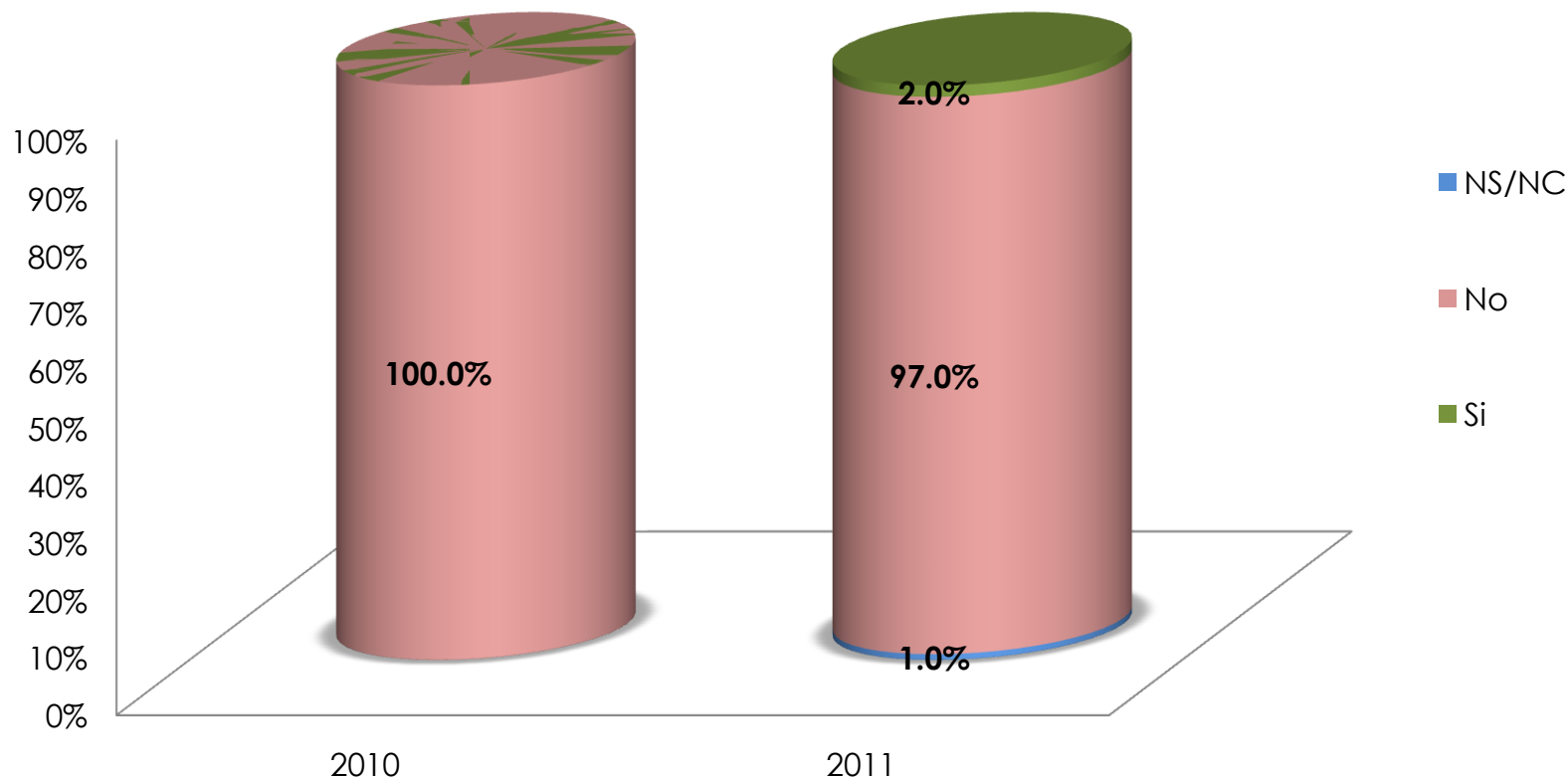


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Se ha contagiado de influenza AH1N1?

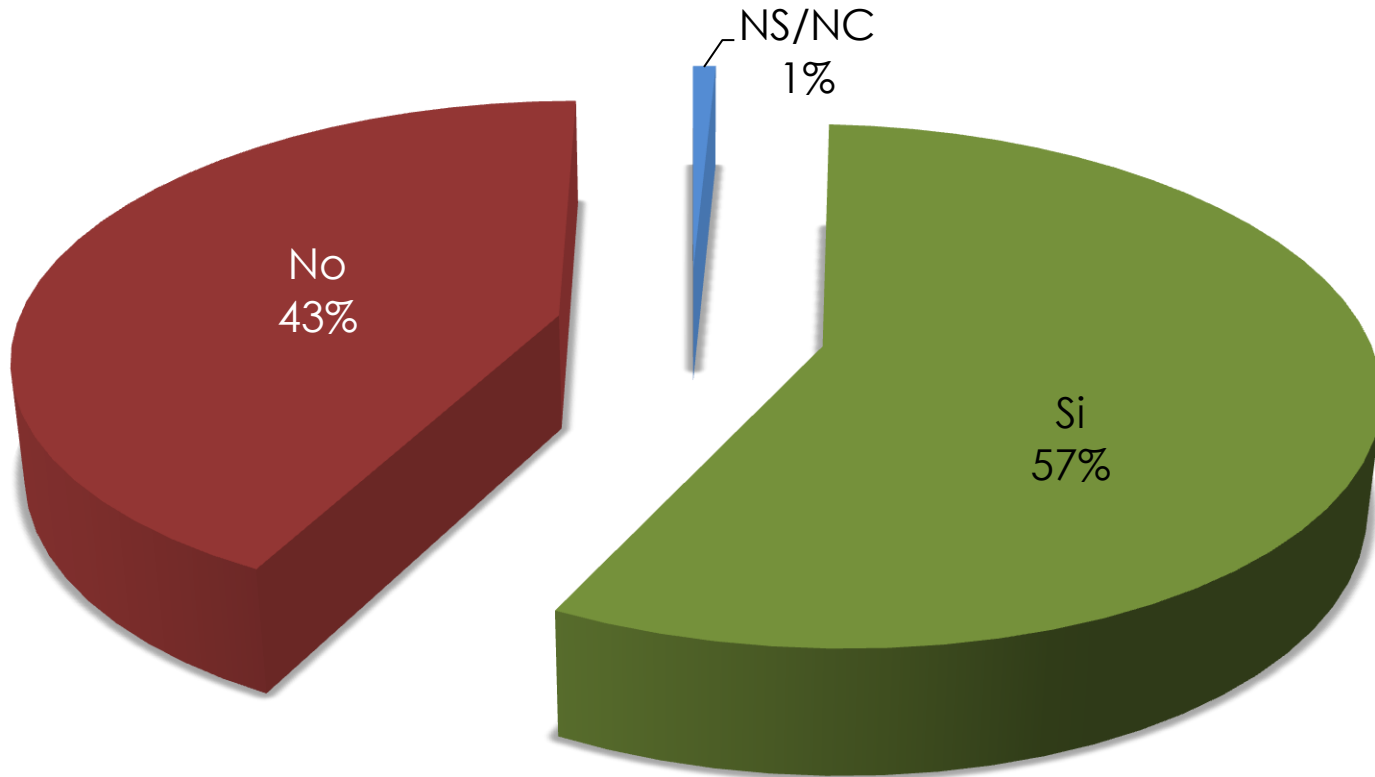


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Se ha vacunado contra la influenza AH1N1?

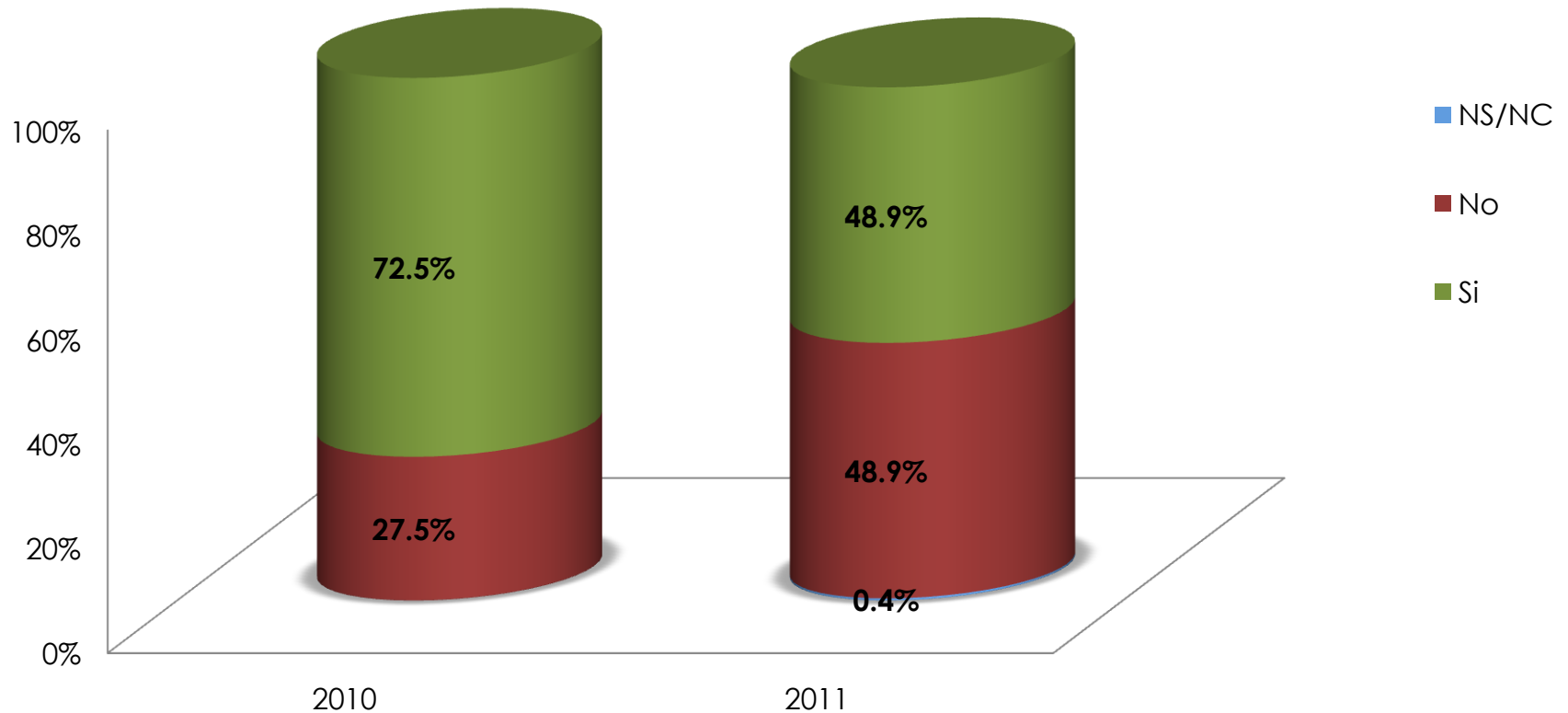


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Sigue tomando las medidas preventivas para evitar el contagio de la influenza AH1N1?

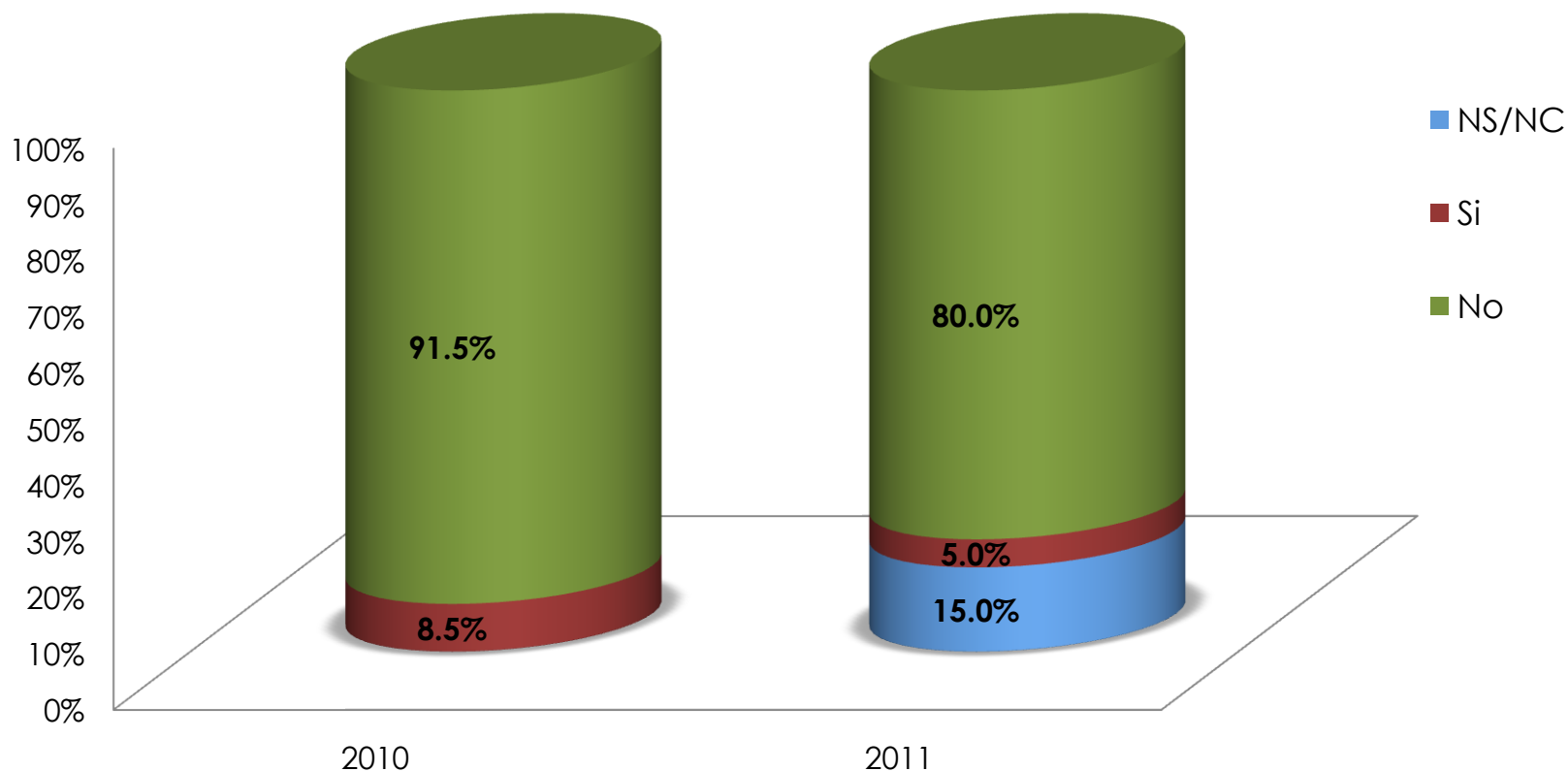


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Sabe usted si en su barrio o colonia existen casos de la influenza AH1N1?



Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Seguro Popular

Únicamente a usuarios que tramitan el Seguro Popular. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

	a) Calidad de los servicios/programas:	b) Conocimientos de las personas que atienden:	c) Amabilidad de los funcionarios:			d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar:
	2011	2011	2009	2010	2011	2011
Excelente	0.58%	4.68%	19.10%	9.80%	4.68%	4.12%
Bueno	86.24%	84.57%	72.30%	88.20%	84.47%	85.42%
Malo	9.65%	7.83%	6.40%	2.00%	7.32%	6.97%
Pésimo	1.75%	0.00%	2.10%	-	0.58%	0.00%
NS/NC	1.75%	2.92%	-	-	2.92%	3.53%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Base: 100% de los entrevistados. En los años anteriores solo se evaluaron otros aspectos, solo coincidió con 2011 la amabilidad de los funcionarios.



4.2.2 Seguro Popular

Únicamente a usuarios que tramitan el Seguro Popular. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

	e) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados:	f) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites:	g) Organización en términos generales:	h) Requisitos simples o mínimos para trámites:
Excelente	2.92%	1.76%	1.17%	7.65%
Bueno	65.68%	75.97%	82.28%	81.47%
Malo	25.56%	16.97%	14.21%	6.76%
Pésimo	4.09%	2.94%	0.00%	1.18%
NS/NC	1.75%	2.35%	2.34%	2.94%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

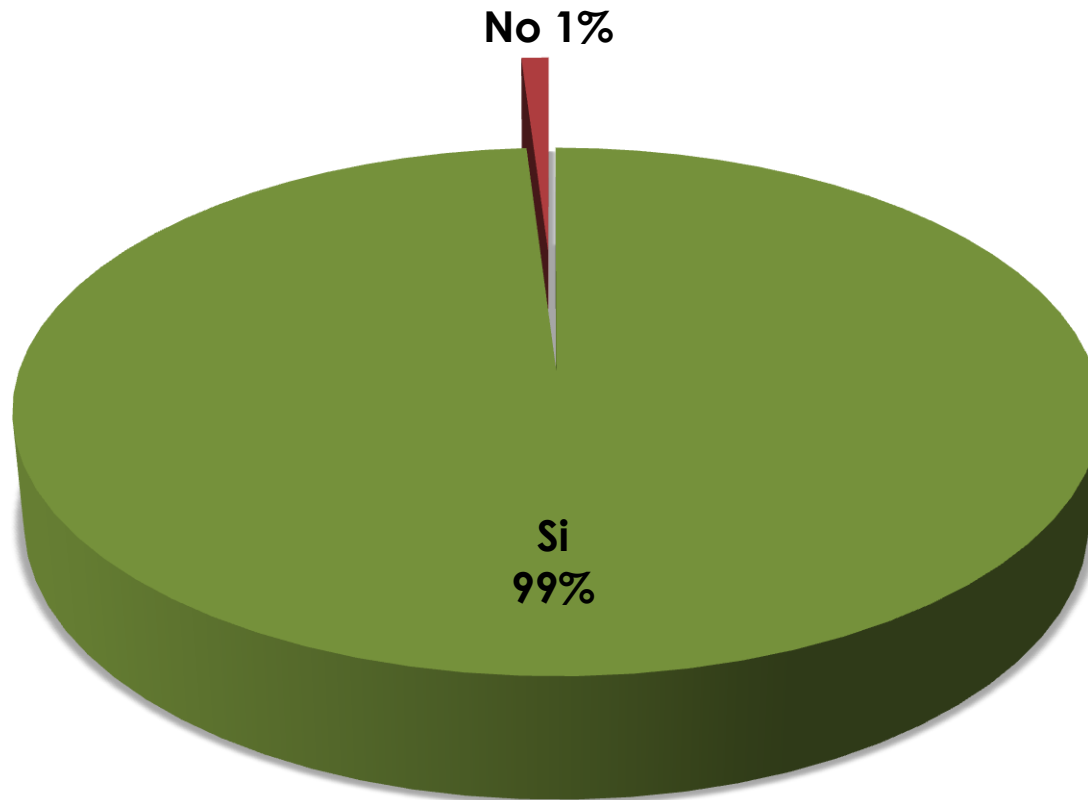
Base: 100% de los entrevistados. No hubo comparativos con los años anteriores



Datos generales y sociodemográficos



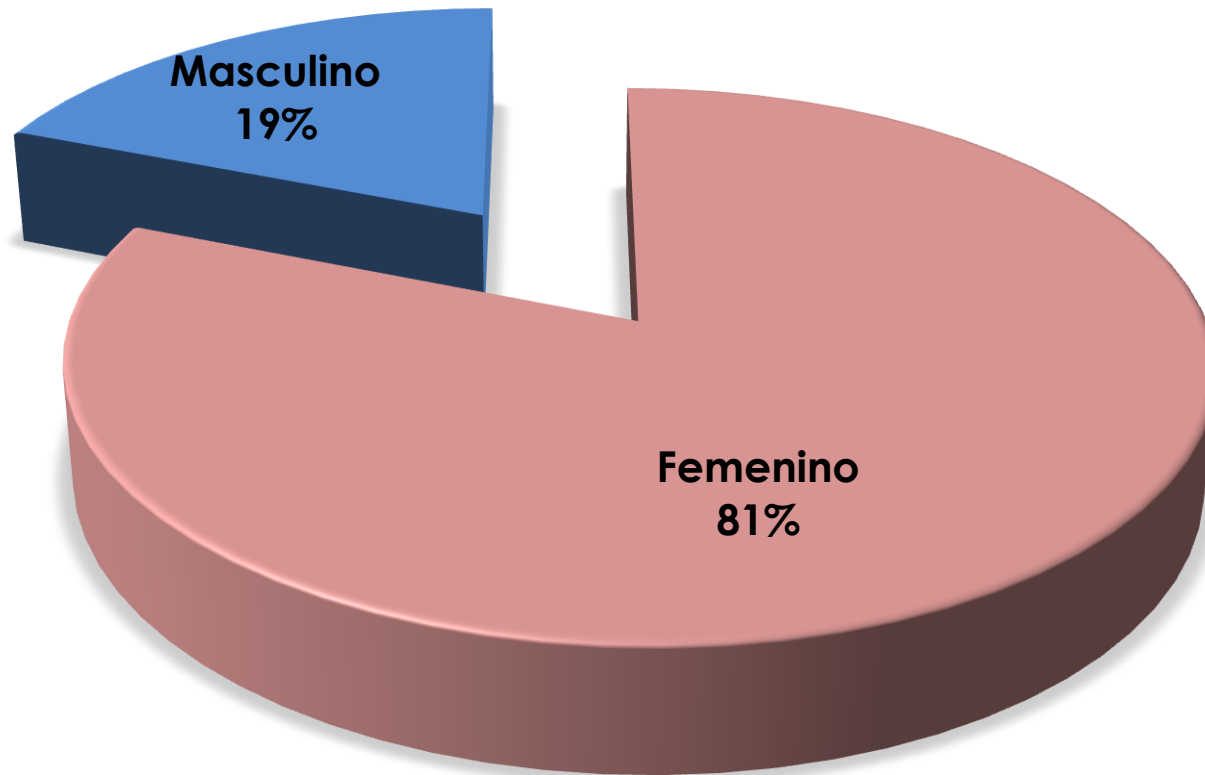
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



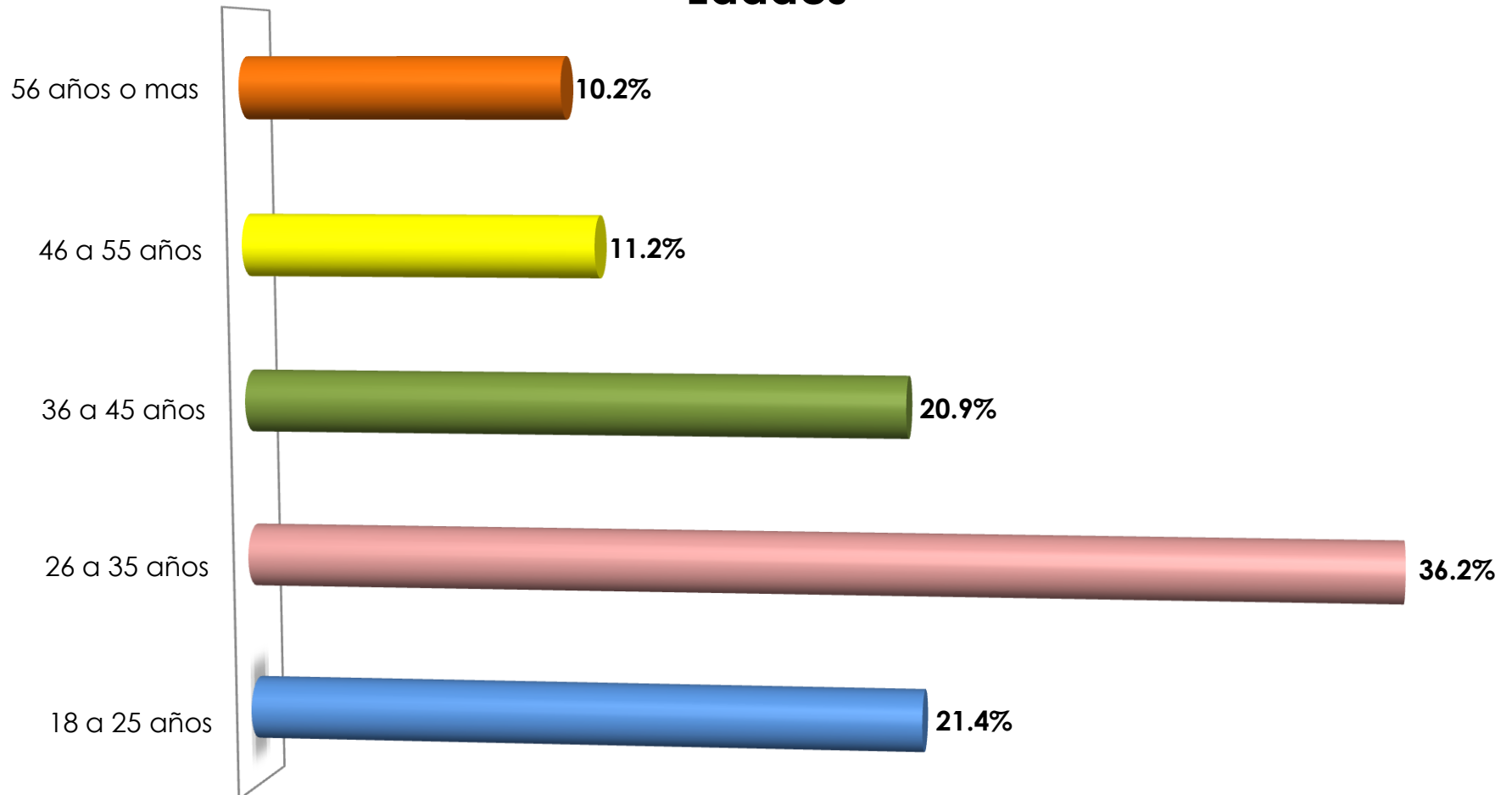
Género



Base: 100% de los entrevistados.



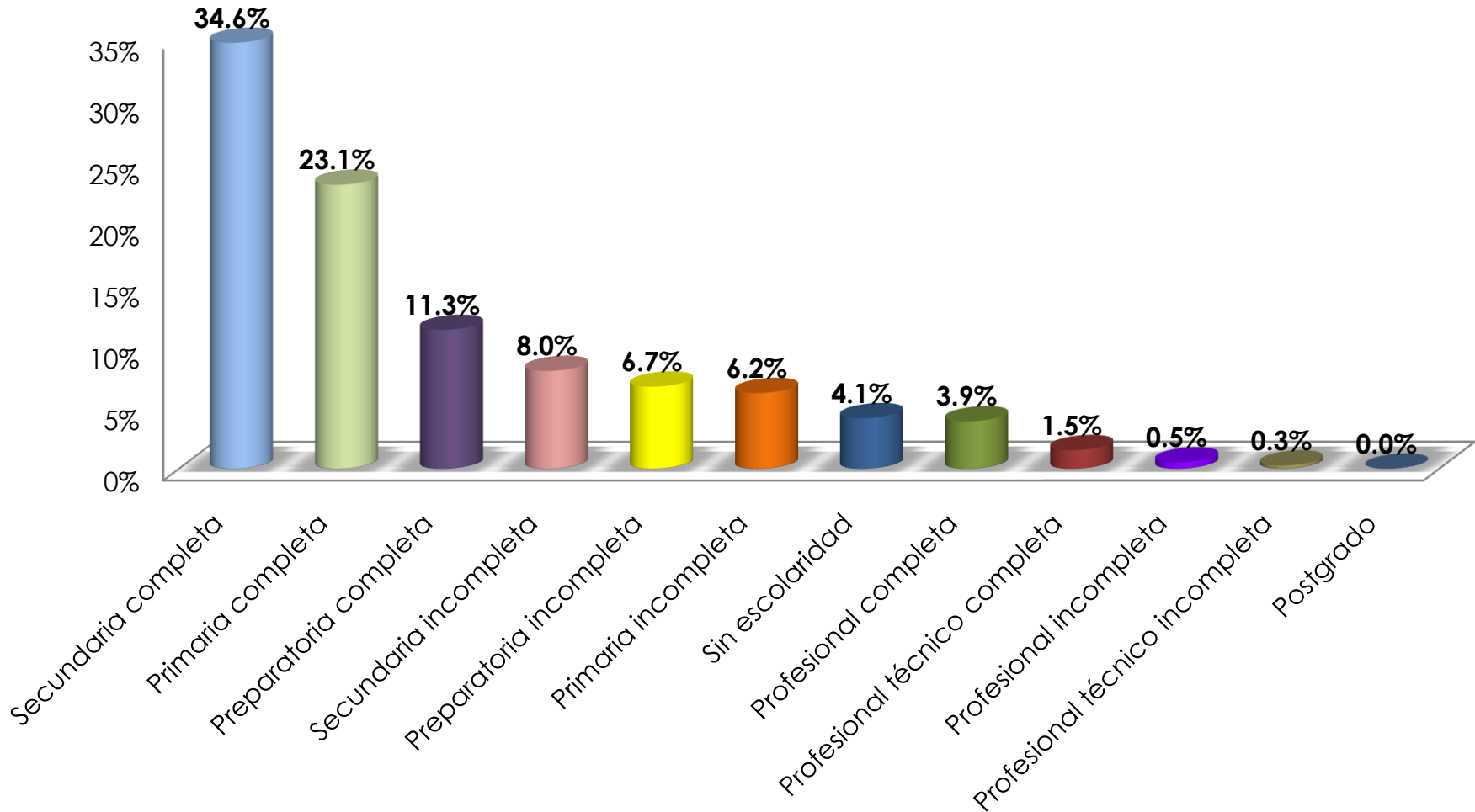
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



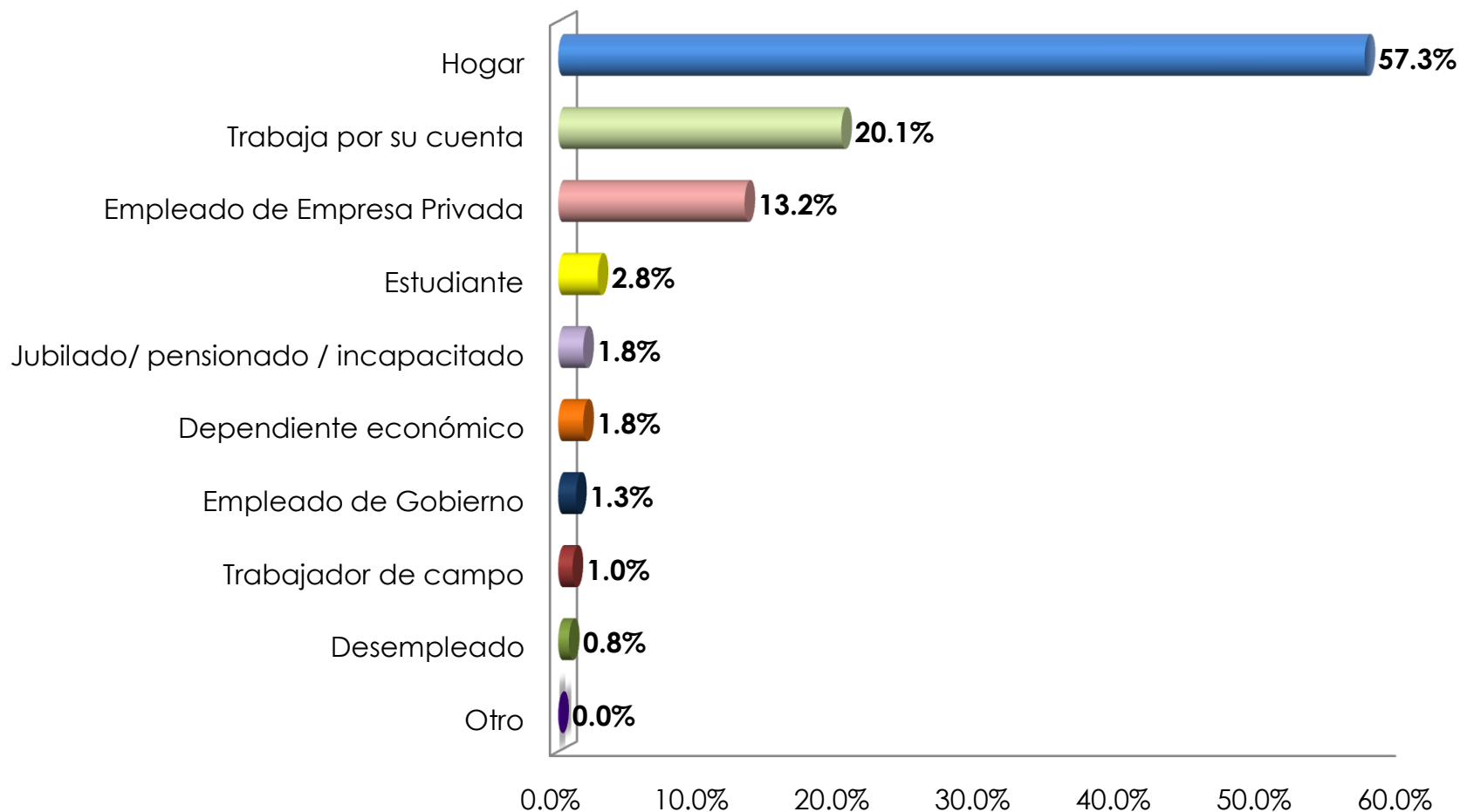
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



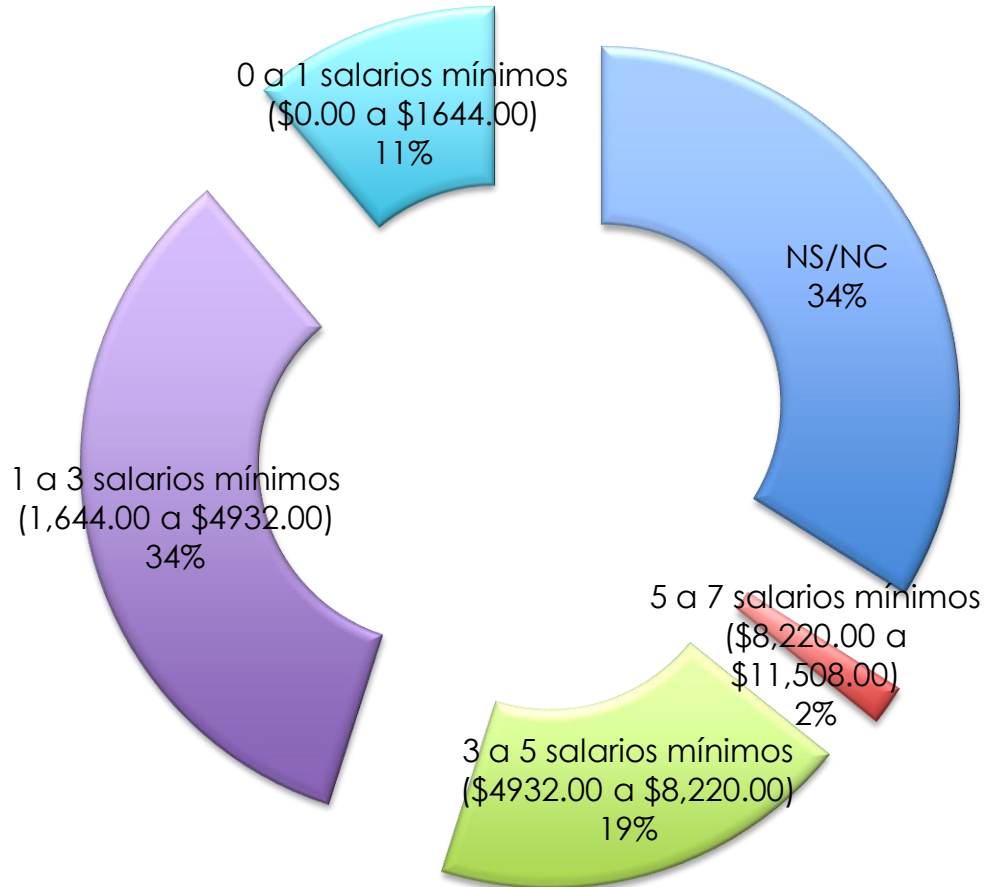
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

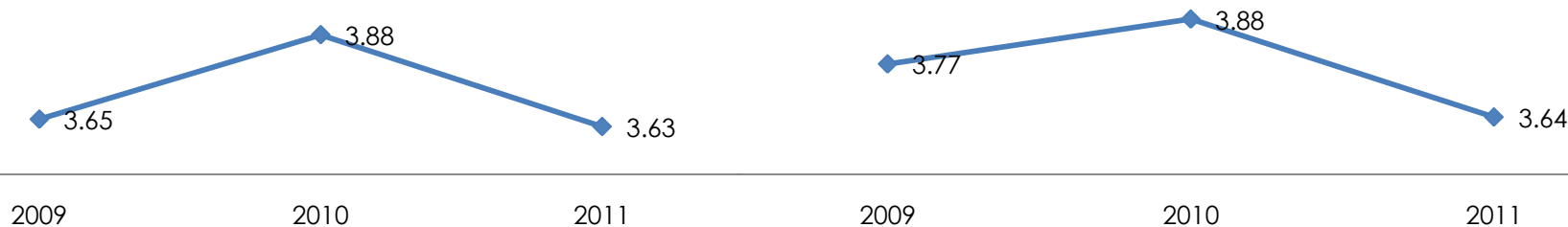


Conclusiones



Conclusiones generales de la dependencia

▪ En general los usuarios evalúan el servicio de la Dependencia como *bueno* (59.9%), sin embargo, se puede observar que se presentó una disminución respecto al 2010. Esto se debe a que en los aspectos de calidad de los programas, amabilidad y trato del personal disminuyeron en comparación al año pasado. Cabe señalar que están evaluados como *buenos* (60.64% y 63.33% respectivamente). Al igual que la rapidez, la cual es calificada con 69.1%.



▪ En cuanto a la satisfacción del servicio hay una percepción *bueno* (64.70%) y a pesar de ellos hubo un decremento de 3.88 (2010) a 3.64 (2011).

▪ El servicio de la Secretaría más utilizado es el de consultas médicas (67.1%), el cual se incrementó este año en relación al año pasado, ya que este servicio lo utilizaron el 62.5% de los entrevistados en el 2010.

▪ Haciendo referencia a parámetros generales los servicios que se brindan son calificados como *buenos*; el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida es calificado como *bueno* con un 67.5%. Cabe señalar que éste fue mayor respecto al año anterior (60.5%).

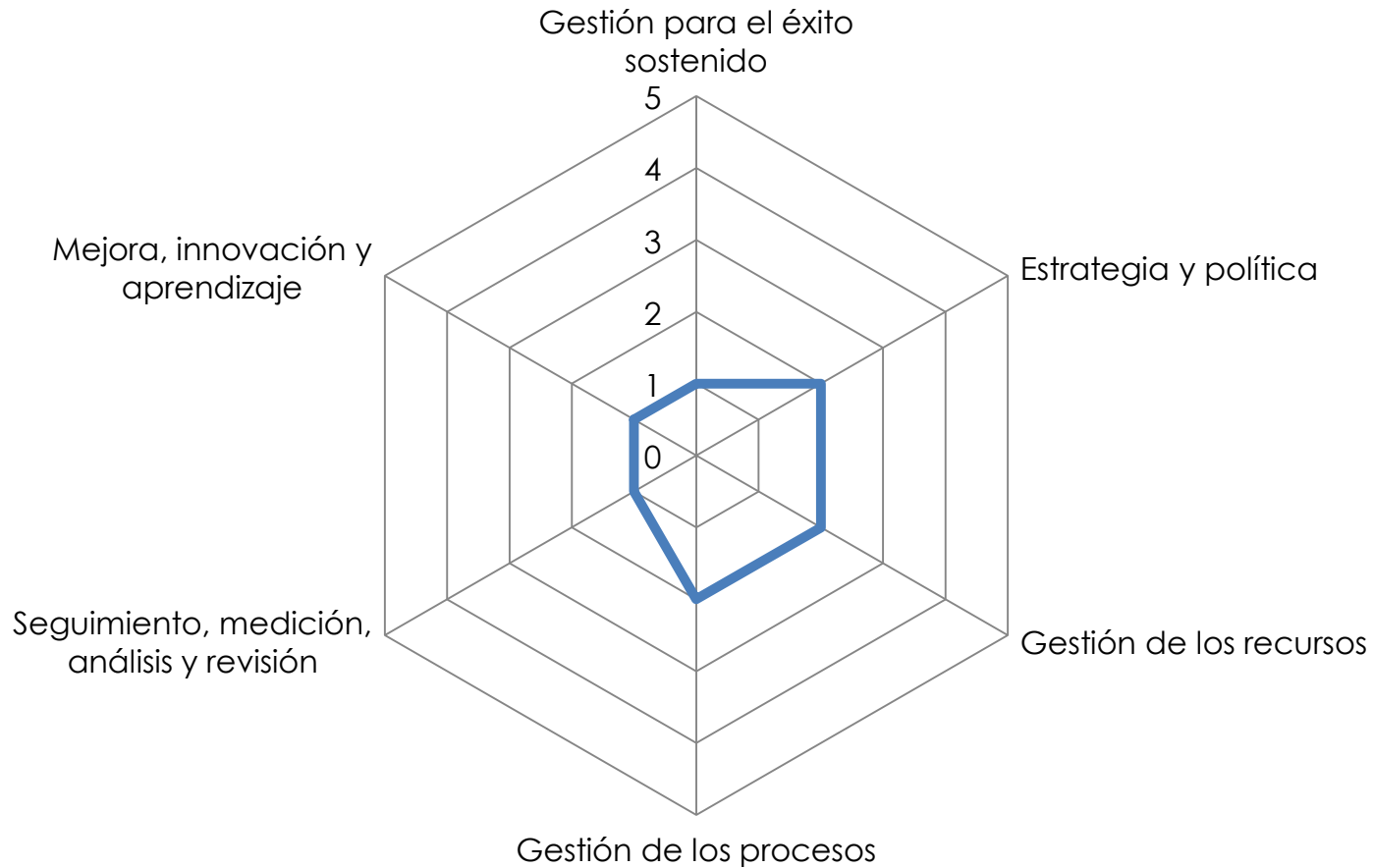


Seguro Popular

- En cuanto a los trámites del Seguro Popular los usuarios manifestaron que es *bueno* en todos los aspectos. Los aspectos con mejor calificación son: la calidad de los servicios/programas (86.24%), la claridad en la explicación del trámite (84.42%), los conocimientos de las personas que los atienden (84.57%) y la amabilidad de los funcionarios (84.47%).
- Aunque este último punto mostro una disminución respecto al 2010, dado que la calificación fue de 88.20%. En su mayoría los usuarios concluyeron su trámite sin problema y quedaron satisfechos con la atención recibida.



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	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	2	Enfocar las estrategias a las partes interesadas y no solo considerando a los usuarios.
Gestión de los recursos	2	Cambiar el enfoque de recursos de "manejo eficaz" a "manejo eficiente"
Gestión de los procesos	2	Formalización e implementación de un sistema de gestión de la calidad
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Dirigir los resultados hacia metas específicas, planteamiento de metas y generación de acciones preventivas a problemas potenciales
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Implantar programas de seguimiento formal a problemas (métodos de investigación de causa raíz de problemas y problemas potenciales).

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

DEPENDENCIAS	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaria DE SALUD	400	<p><u>Ciudad Guzmán</u>: AV. Constituyentes # 162 y Hospital Regional.</p> <p><u>Guadalajara</u>: Churubusco #143.</p> <p><u>Lagos de Moreno</u>: División del Norte #107. <u>Puerto Vallarta</u>: Abasolo #88 El Pitillal y Av. Luis Donald Colosio KM 1.5 Libramiento.</p> <p><u>Zapopan</u>: Av. Zoquipan #1050.</p> <p><u>Zapotlanejo</u>: Cantera Piñón #516- B</p>

