



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Turismo

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
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.



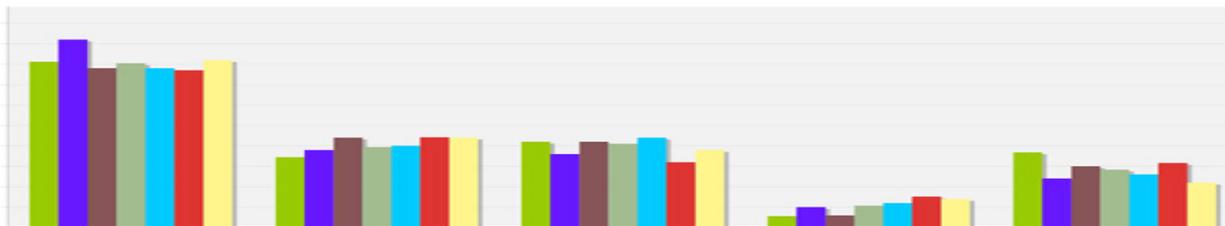
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 Turismo 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 $\pm 5 \%$

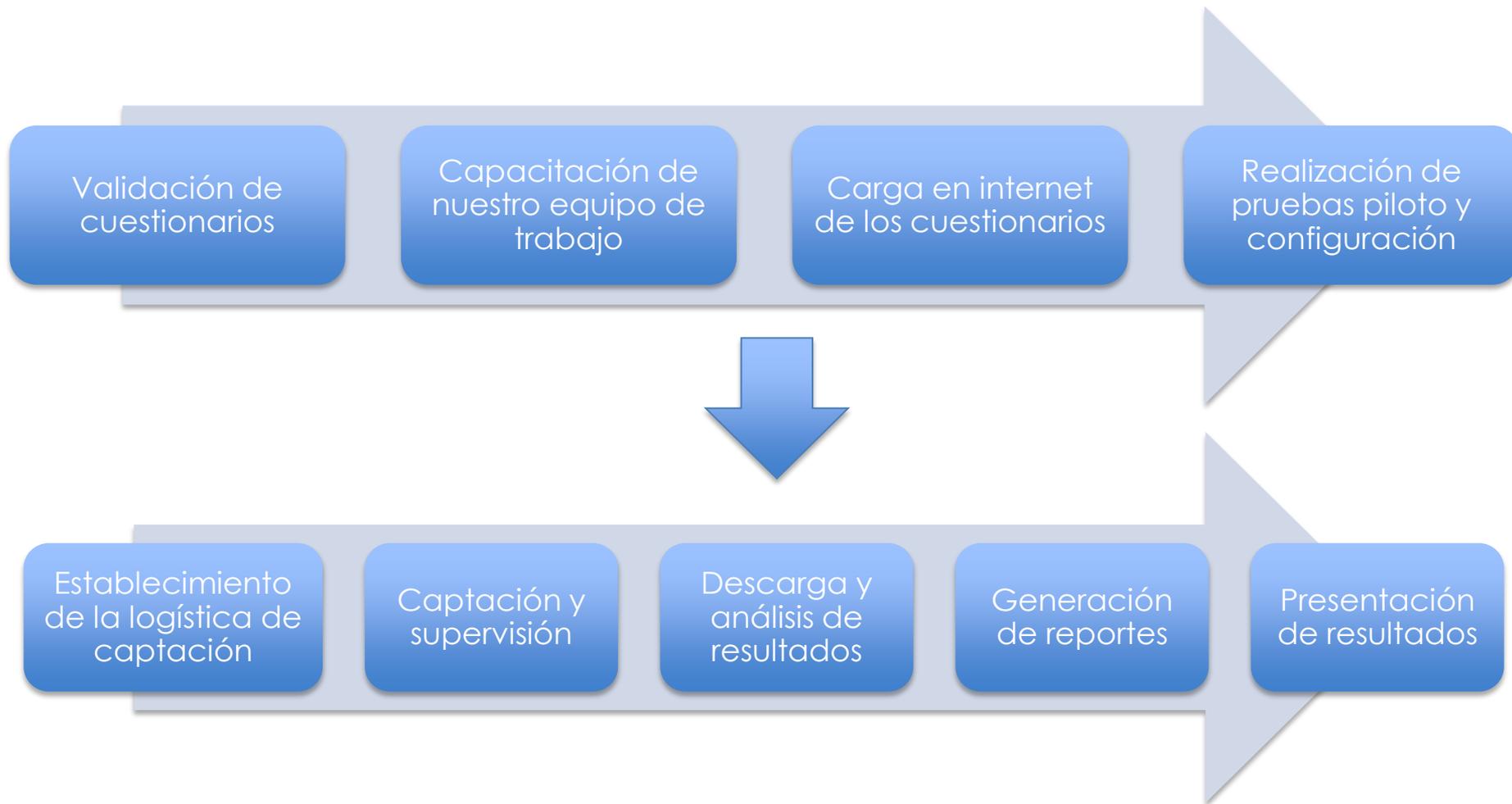


Procedimientos de estimación

- 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

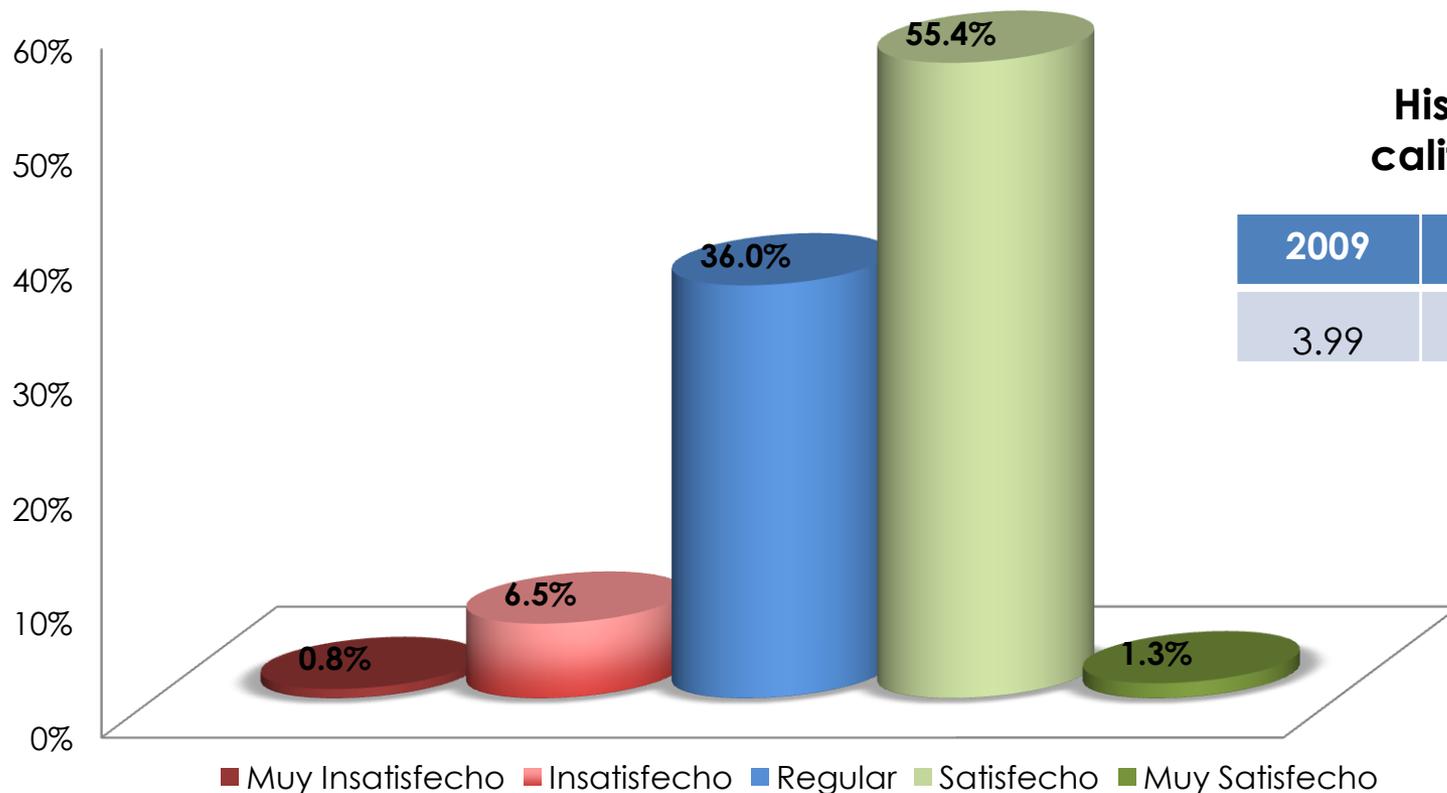


Informe de Resultados



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



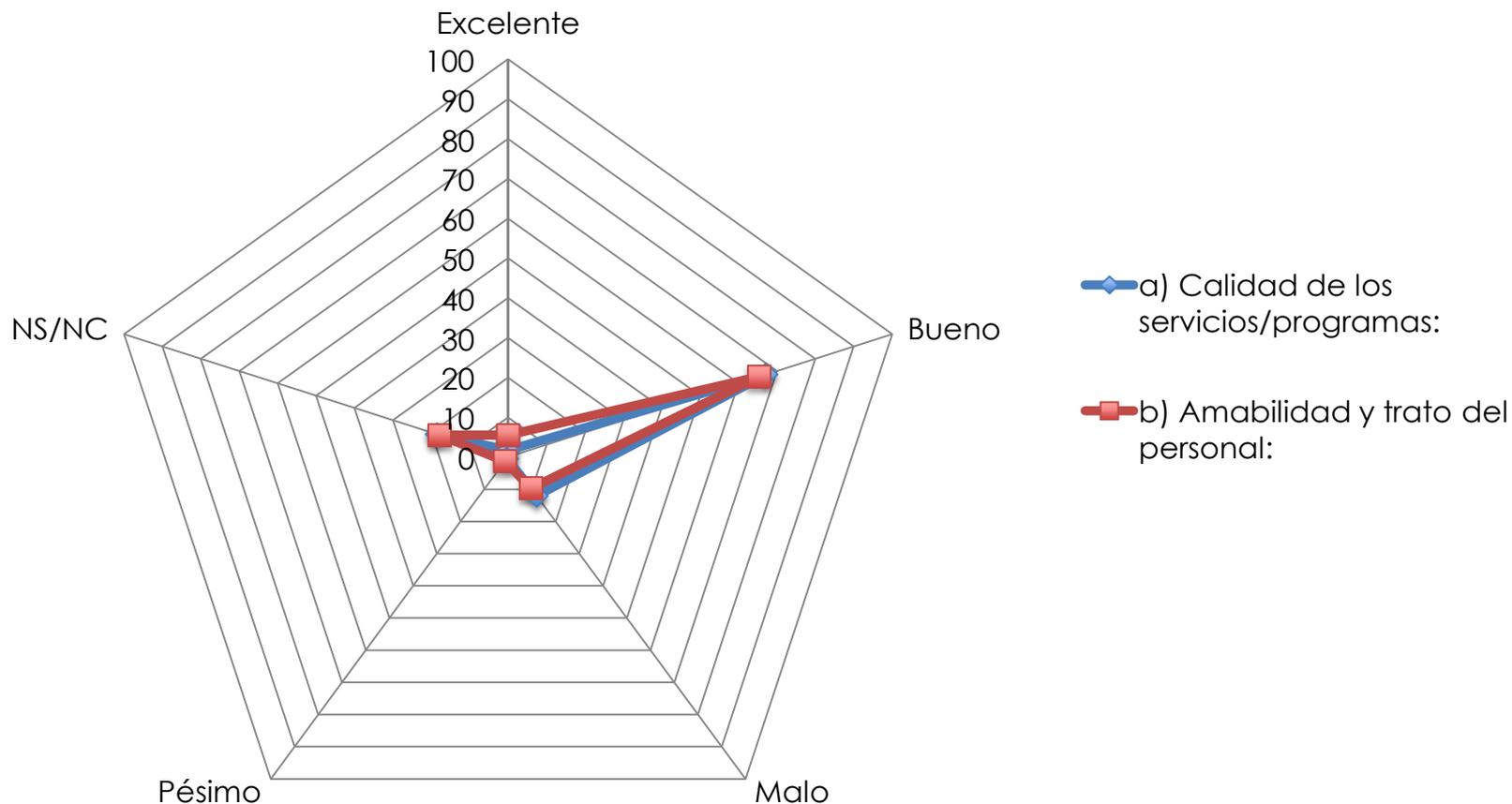
Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.99	3.73	3.15

Base: 100% de los entrevistados. Los resultados no suman 100% ya que el 11% de los entrevistados eligió la opción NS/NC.



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



Base: 100% de los entrevistados.



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

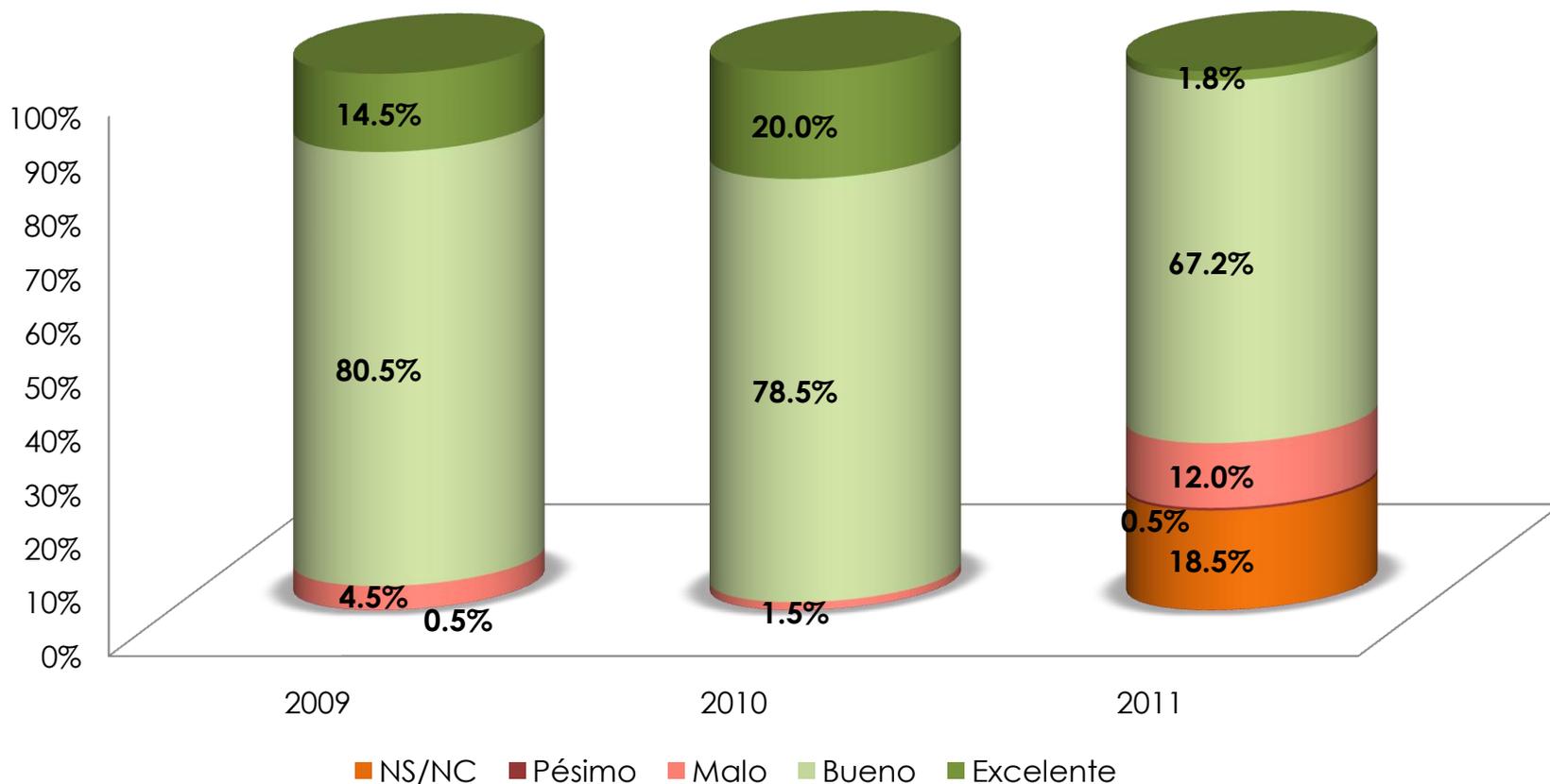
	a) Calidad de los servicios/programas de viaje:			b) Amabilidad y trato del personal:
	2009	2010	2011	2011
Excelente	14.50%	20.00%	1.70%	5.53%
Bueno	80.50%	78.50%	67.20%	65.67%
Malo	4.50%	1.50%	12.00%	9.70%
Pésimo	0.50%	0.00%	0.50%	1.26%
NS/NC	-	-	18.50%	17.84%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas de viaje:

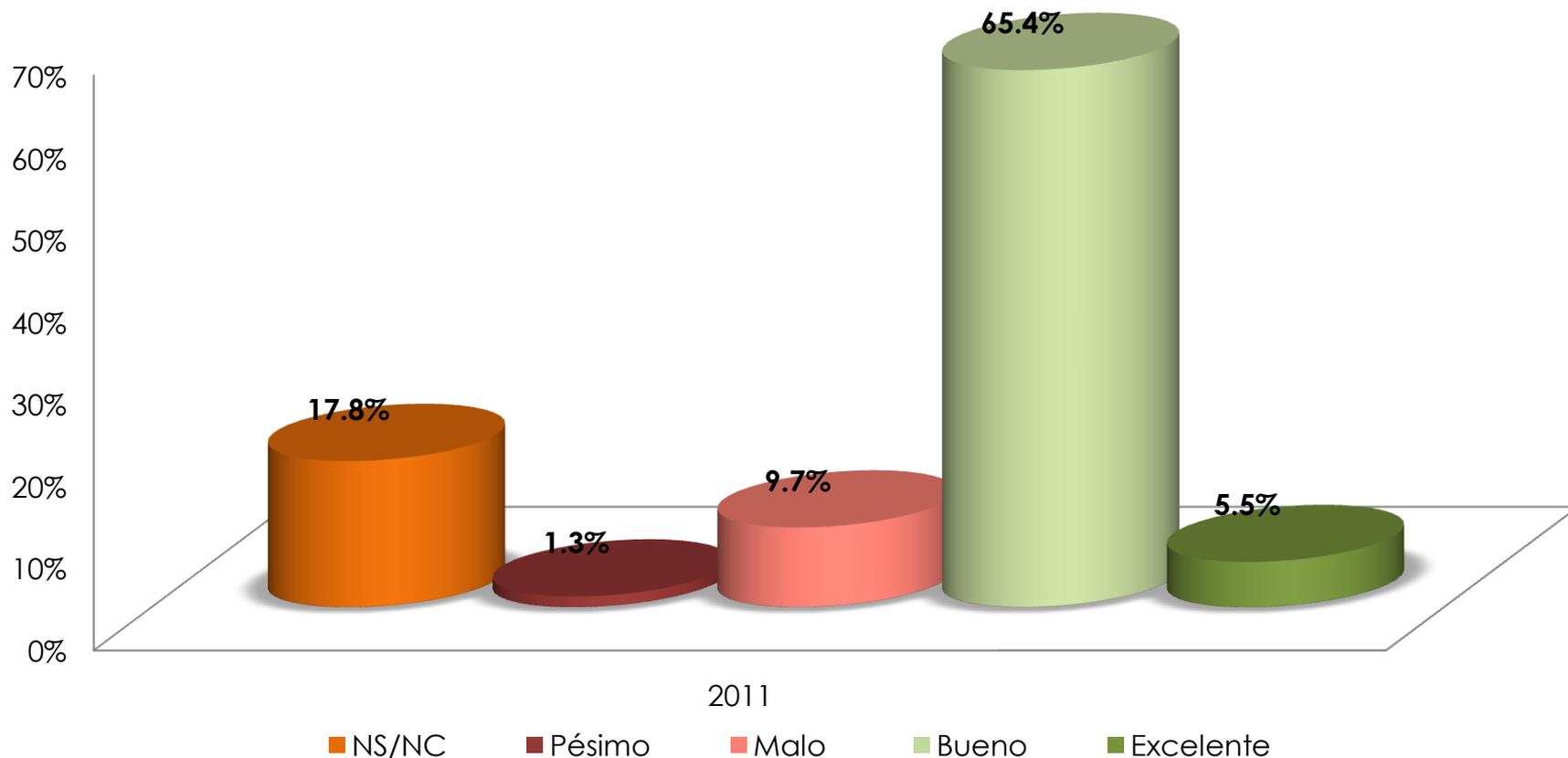


Base: 100% de los entrevistados.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal



2011

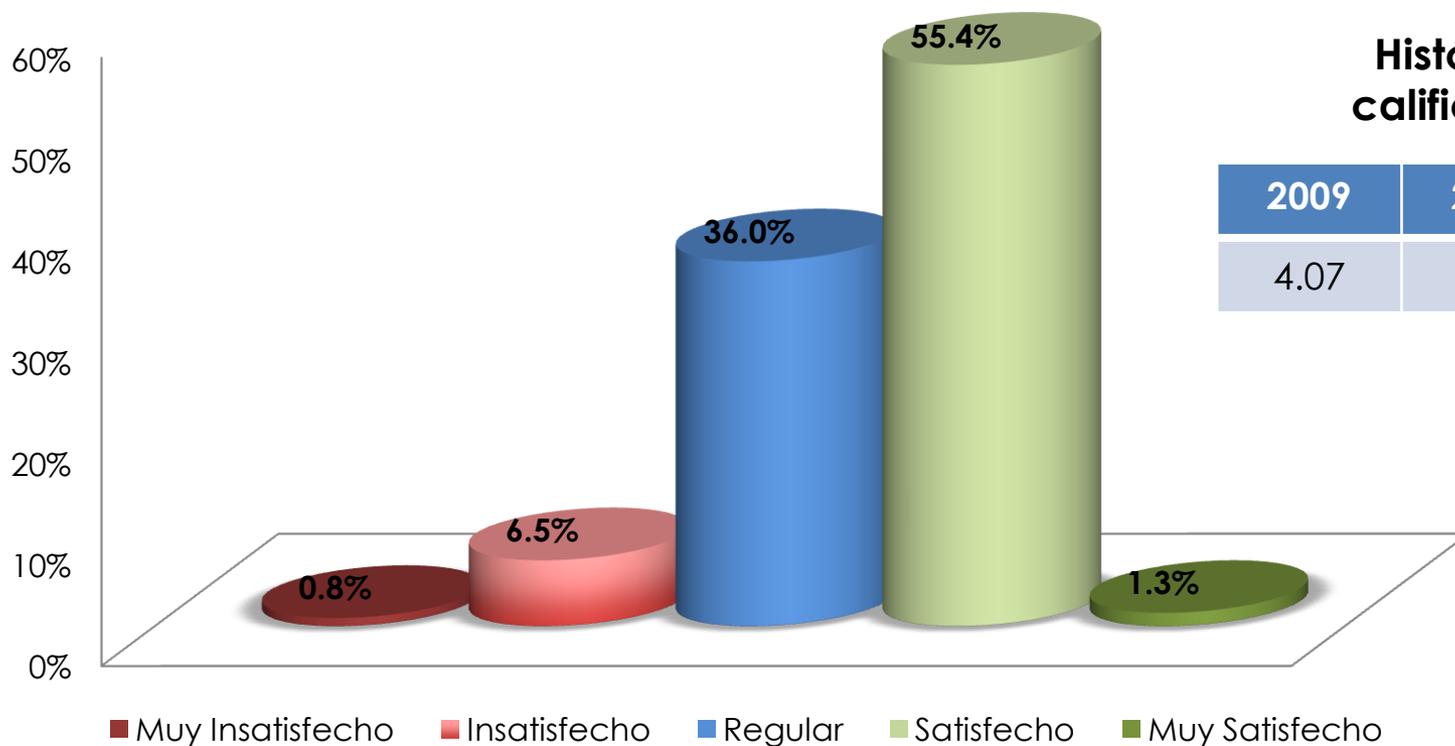
■ NS/NC ■ Pésimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente

Base: 100% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
4.07	3.76	3.50

Base: 100% de los entrevistados.



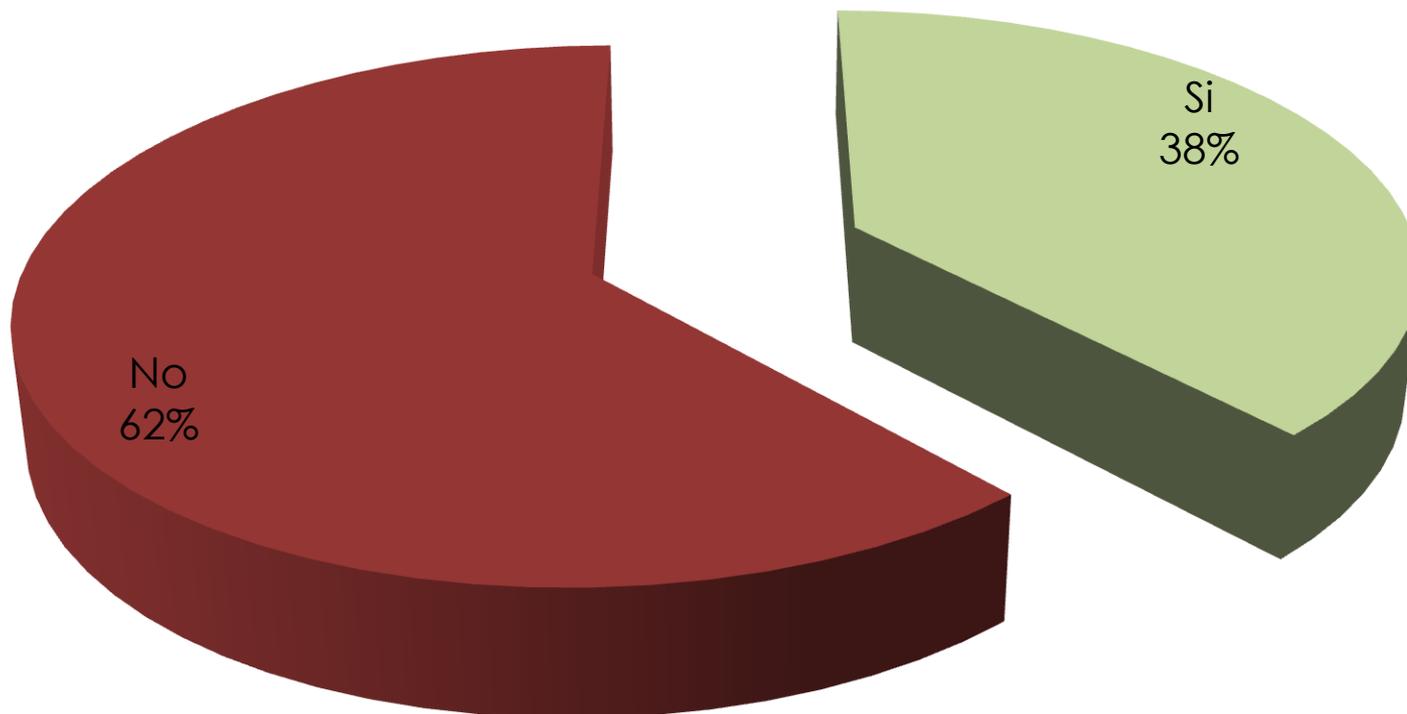
Evaluación de la dependencia

✓ Evaluación General



4.2.1 Evaluación General

¿Usted requiere de una agencia de viajes para planear sus vacaciones?

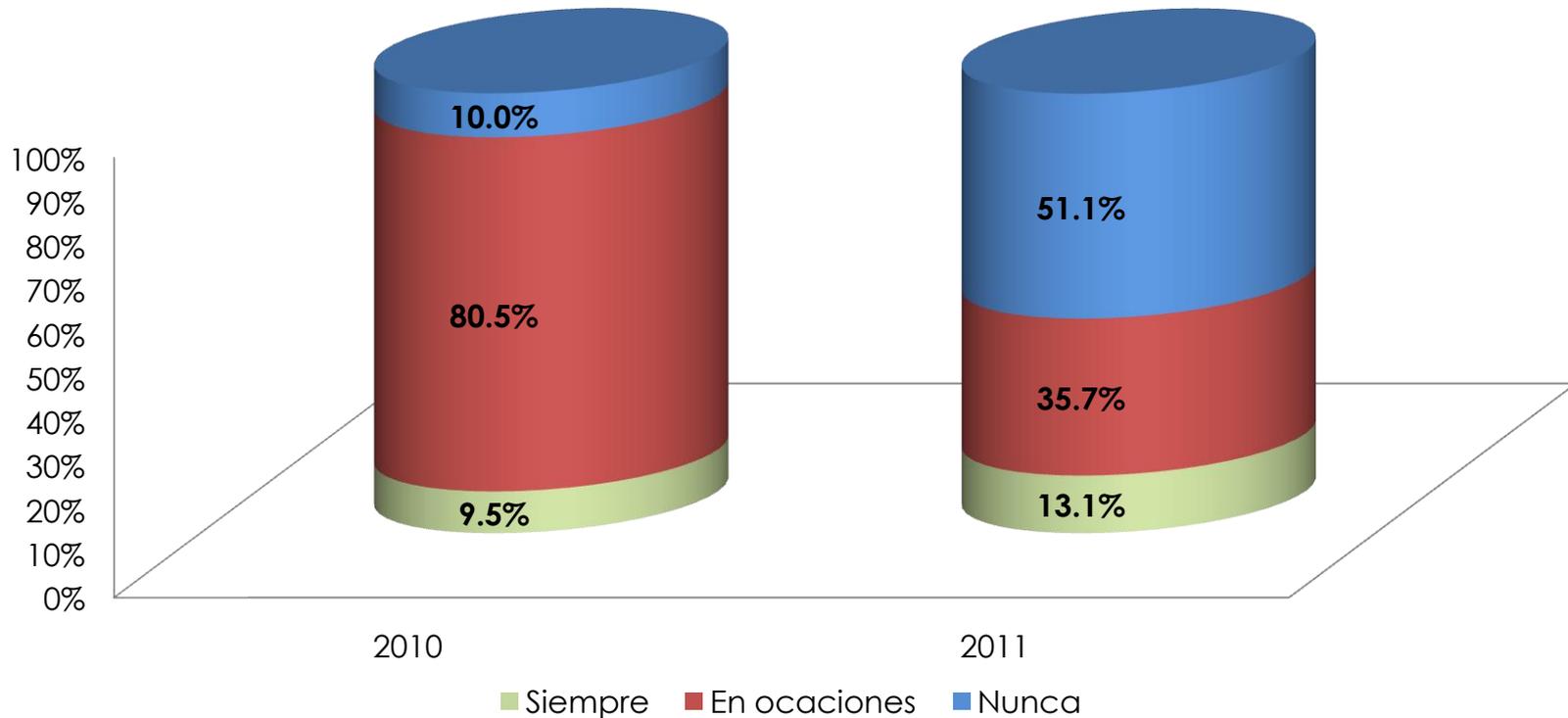


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Con qué frecuencia utiliza una agencia de viajes de manera física o por internet para planear sus vacaciones?

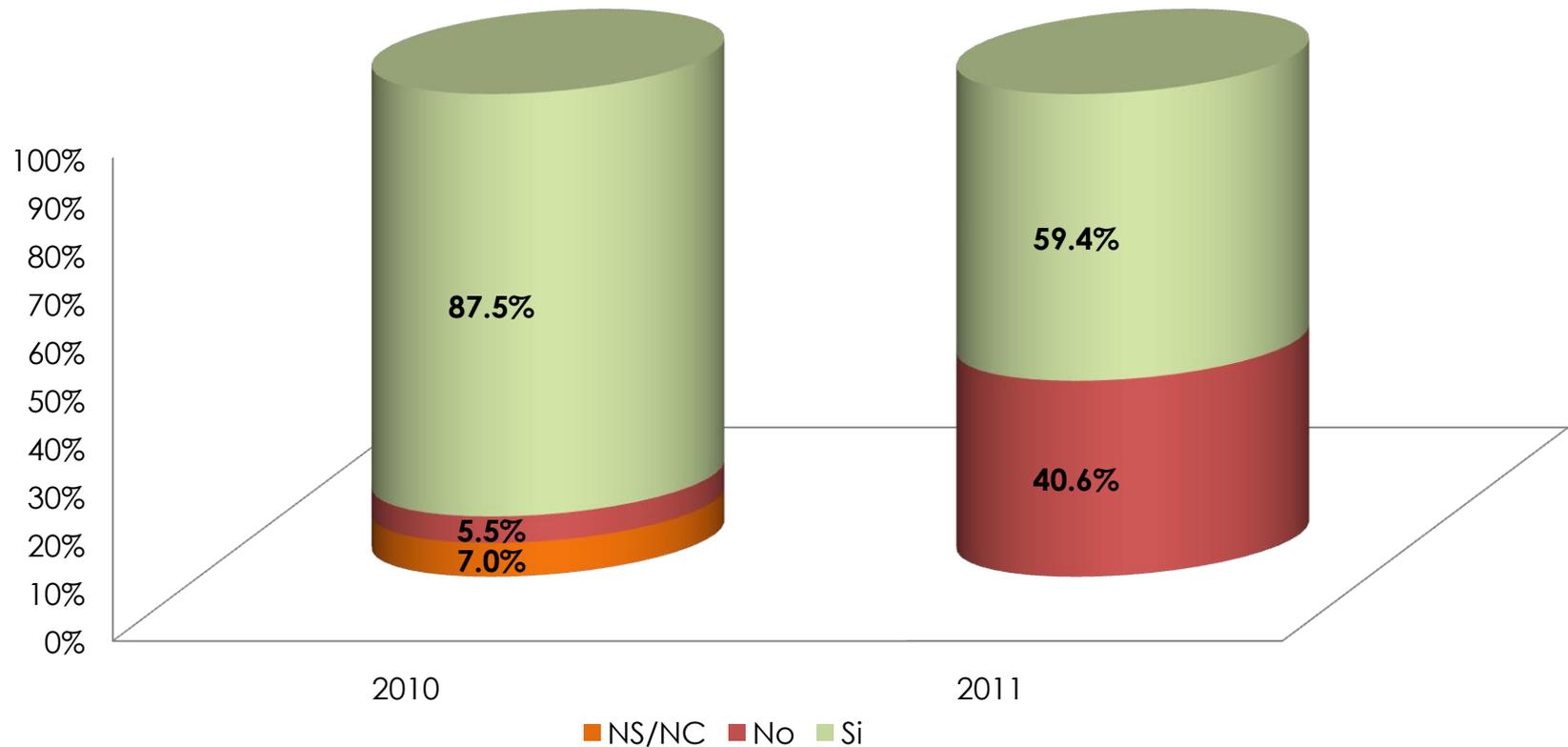


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Le proporcionaron toda la información que requería para su viaje?

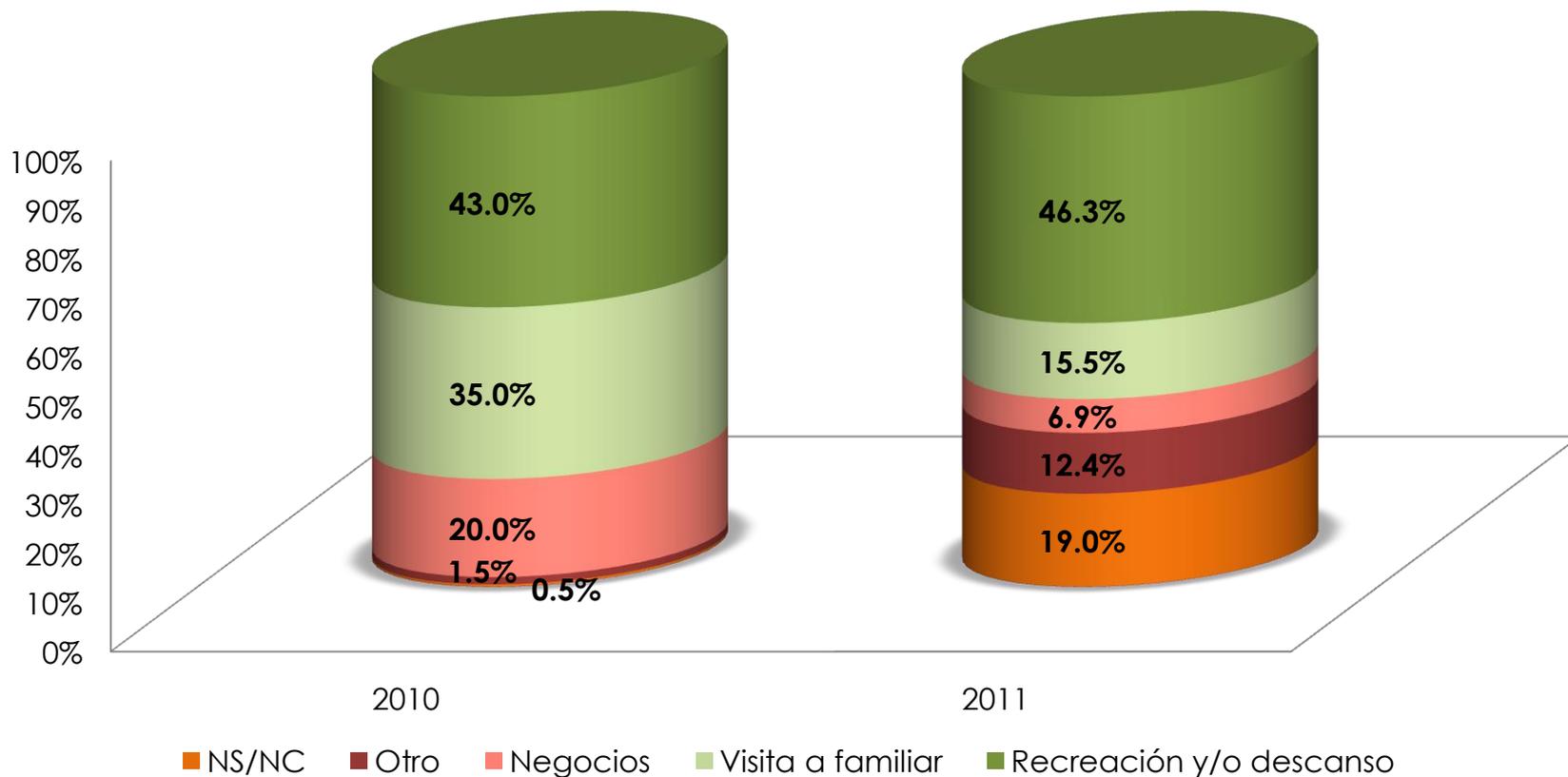


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿El motivo de su visita a esta Ciudad es por...?

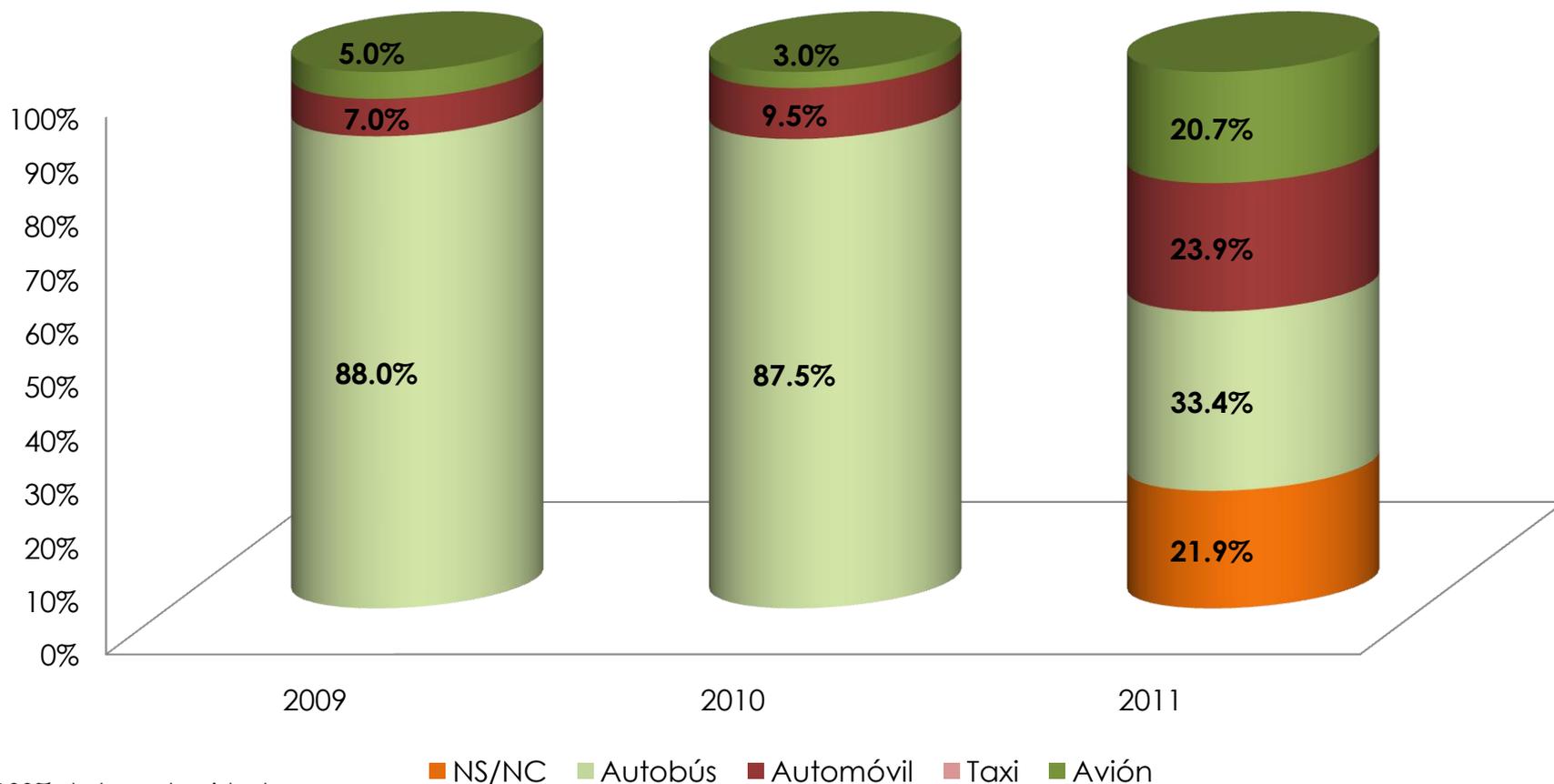


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿En qué medio de transporte ha llegado a esta Ciudad?



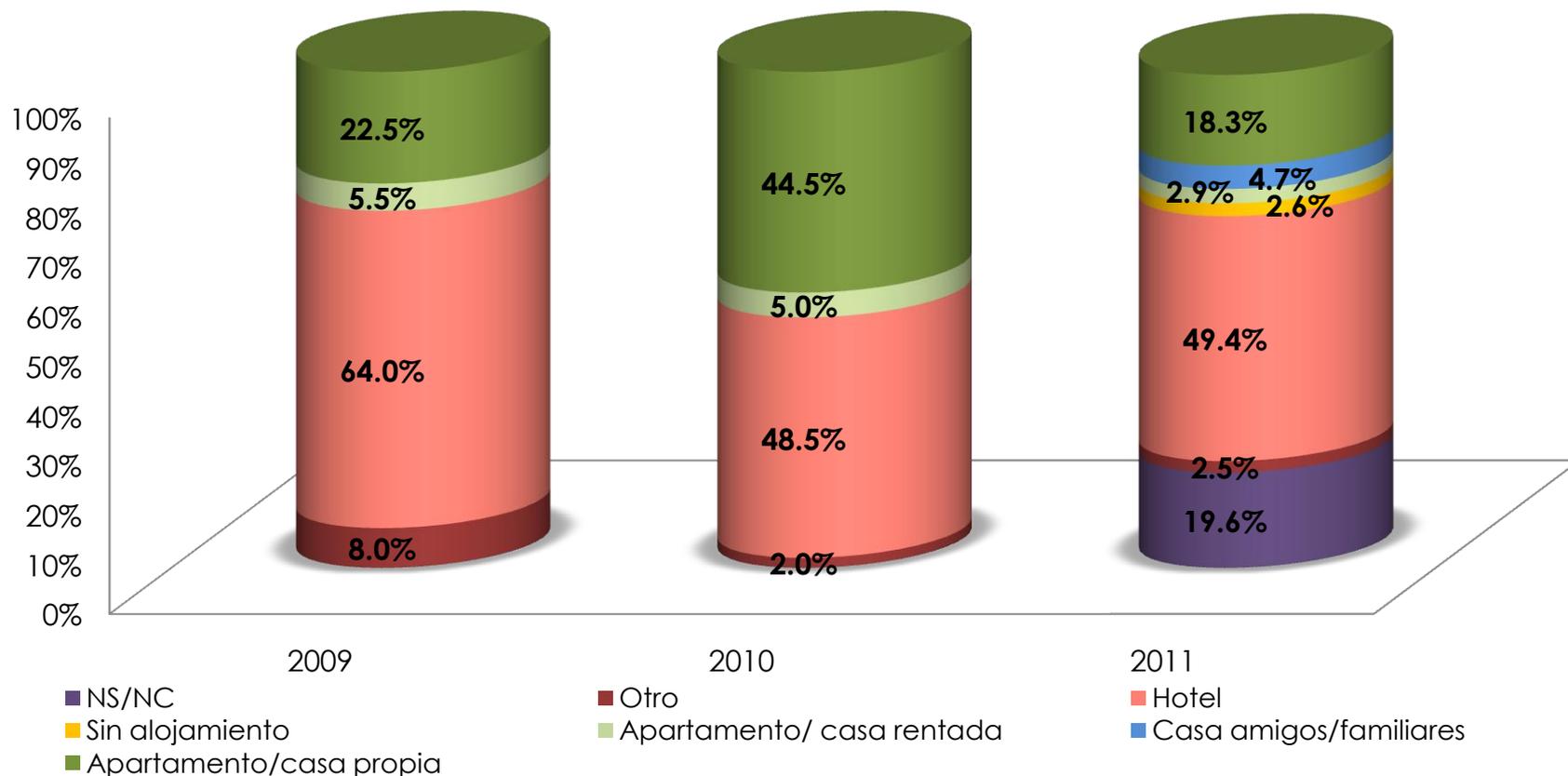
Base: 100% de los entrevistados.

■ NS/NC ■ Autobús ■ Automóvil ■ Taxi ■ Avión



4.2.1 Evaluación General

¿Dónde se ha alojado usted?

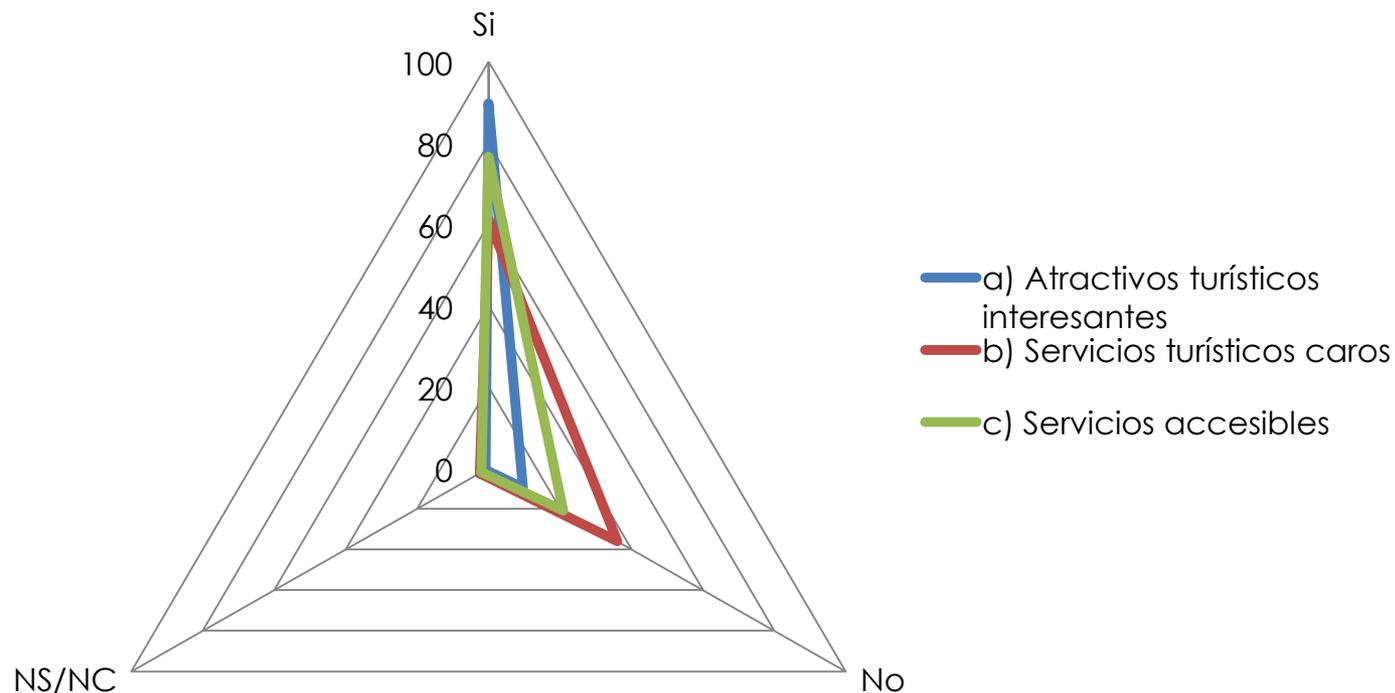


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Cree usted que esta Ciudad es un destino turístico con?

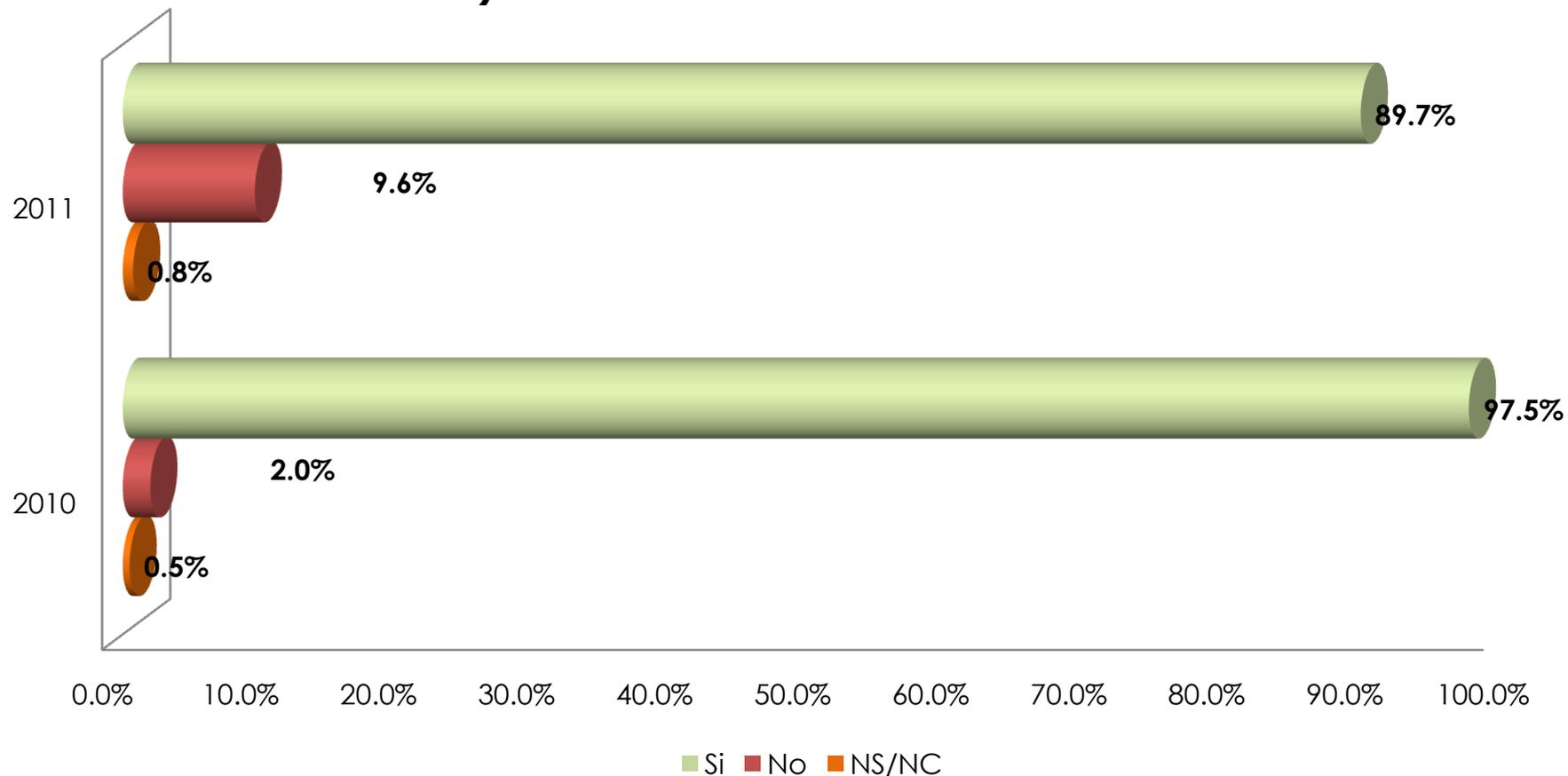


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

a) Atractivos turísticos interesantes

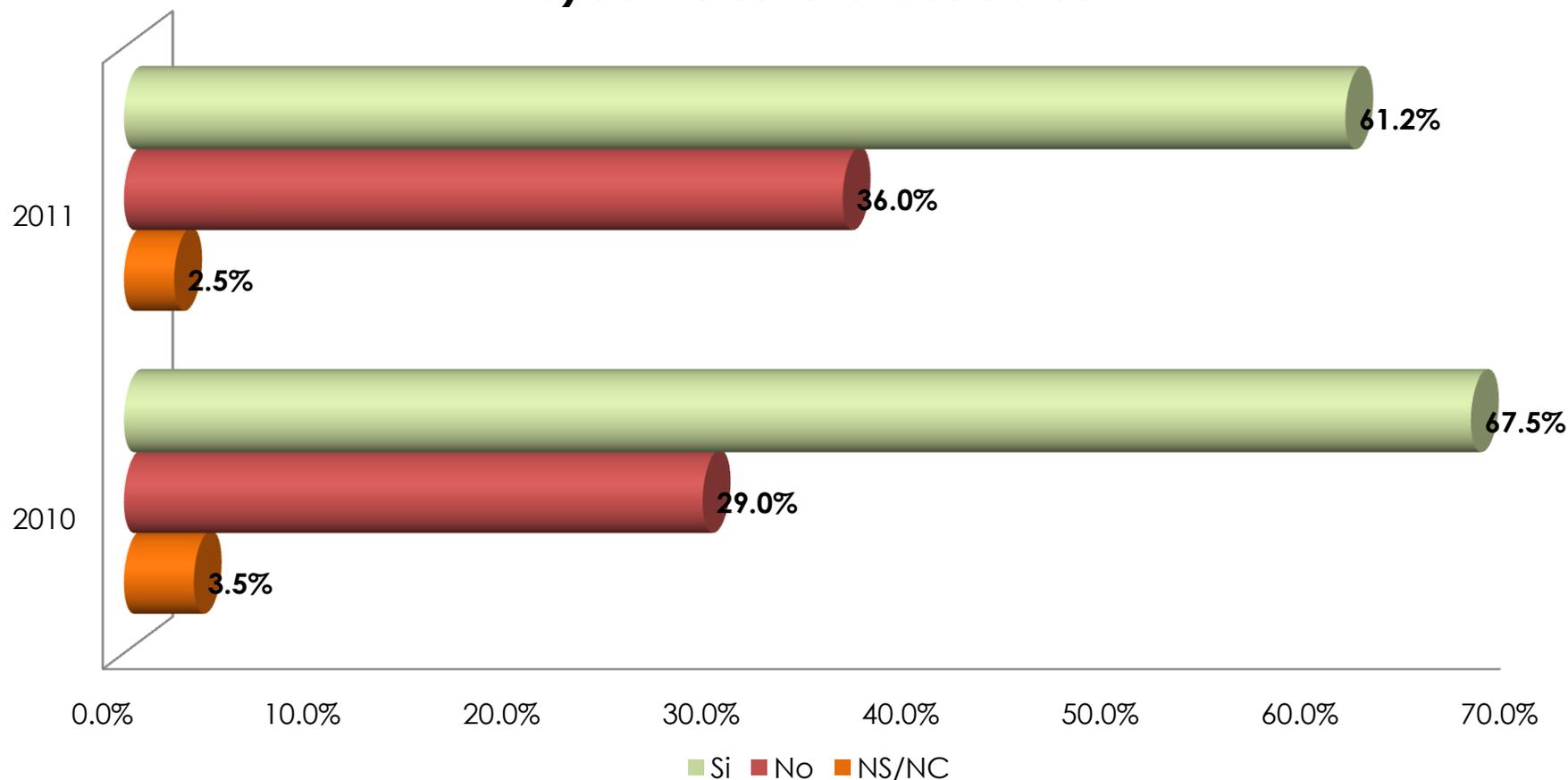


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

b) Servicios turísticos caros

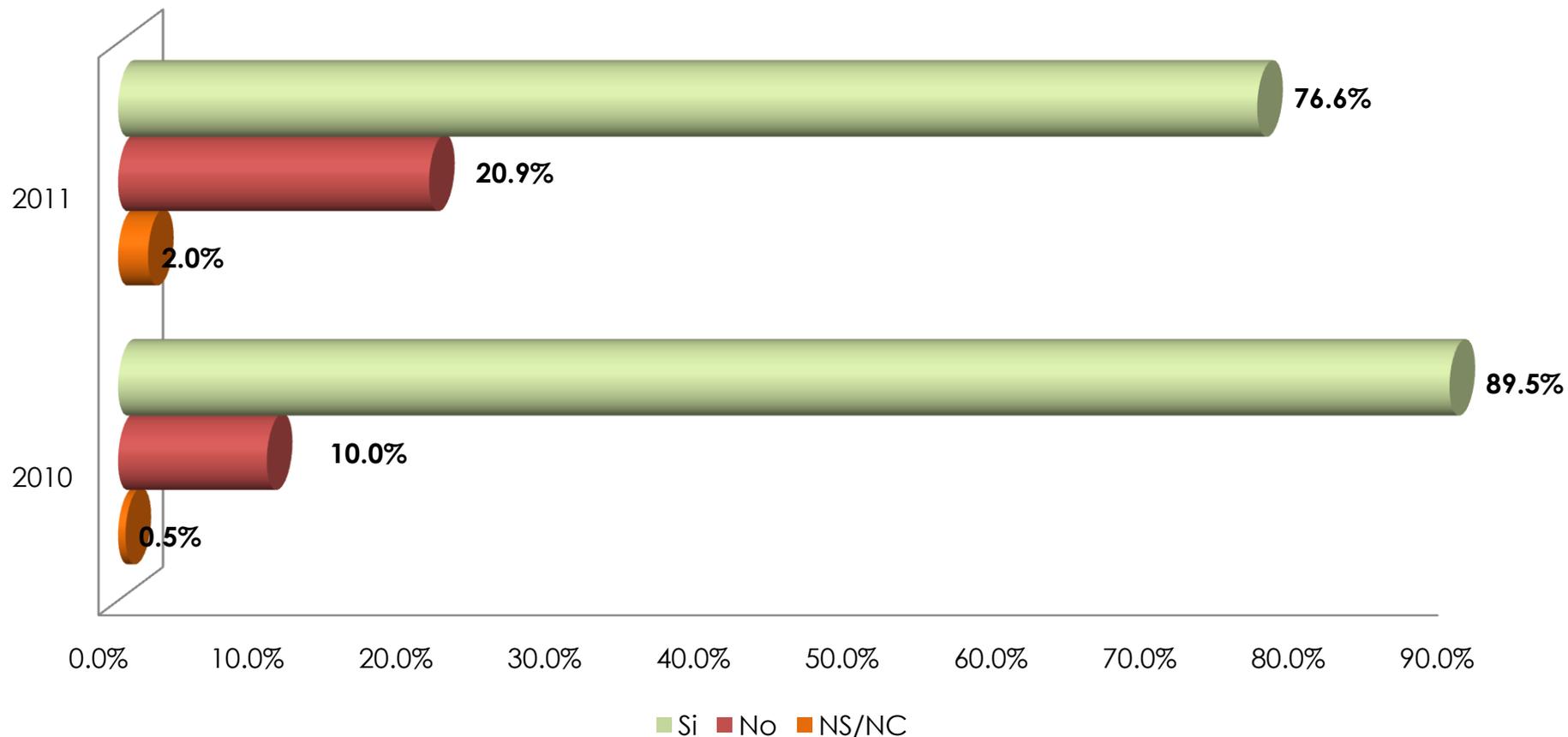


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

c) Servicios accesibles

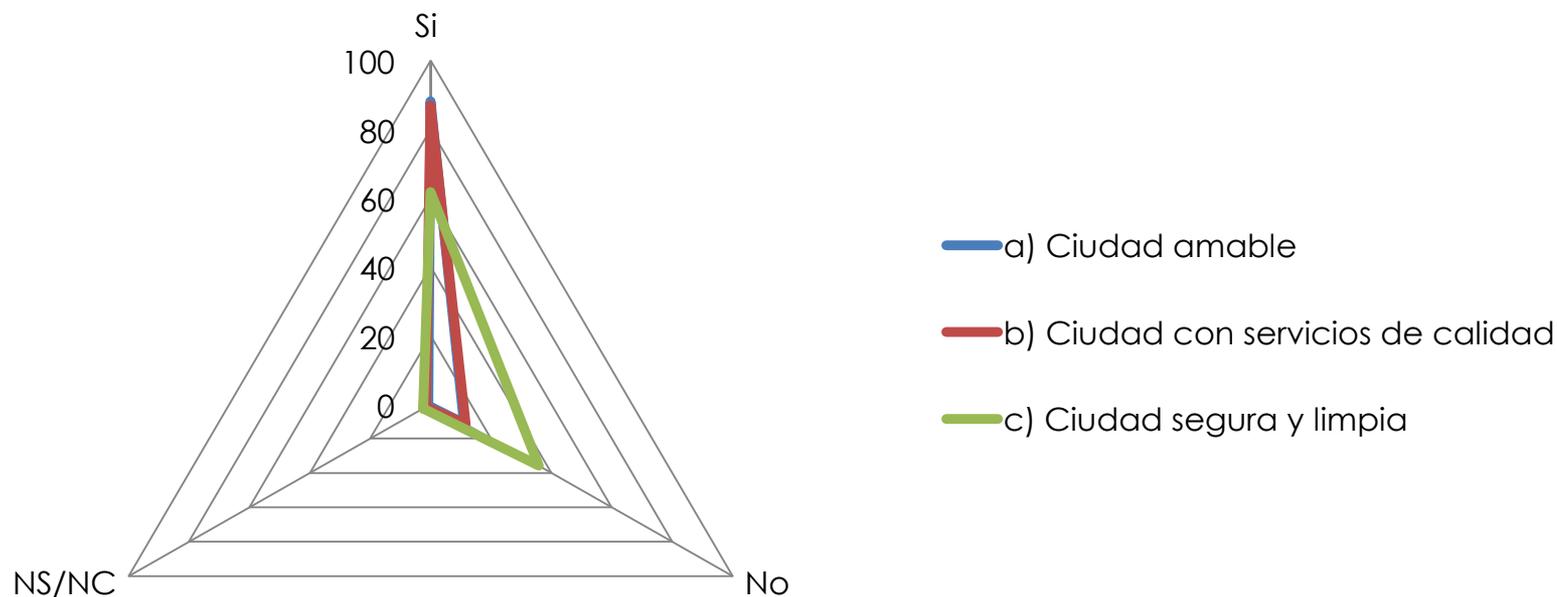


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿La Ciudad y/o destino turístico que está visitando presenta características de?

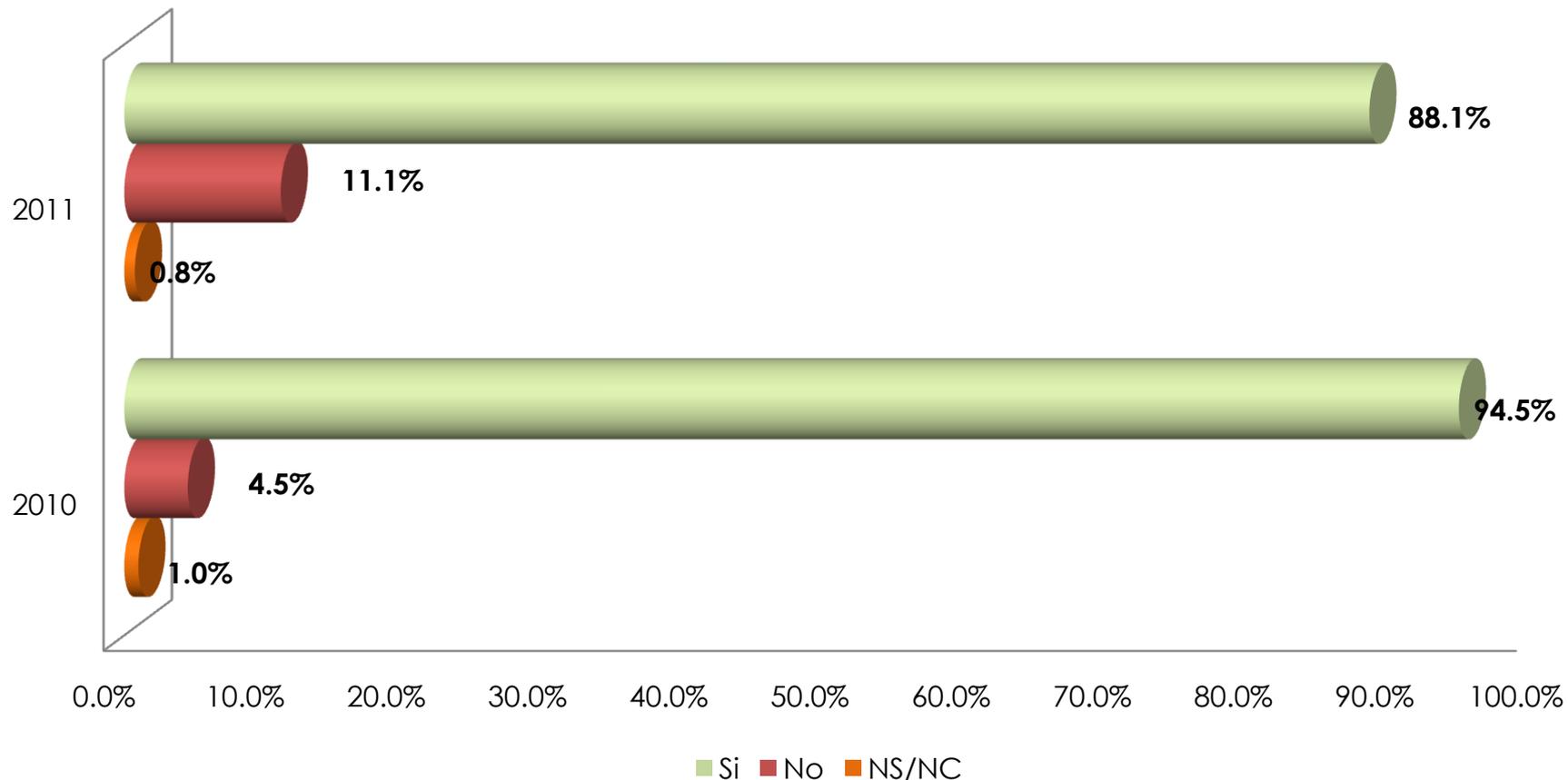


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

a) Ciudad amable

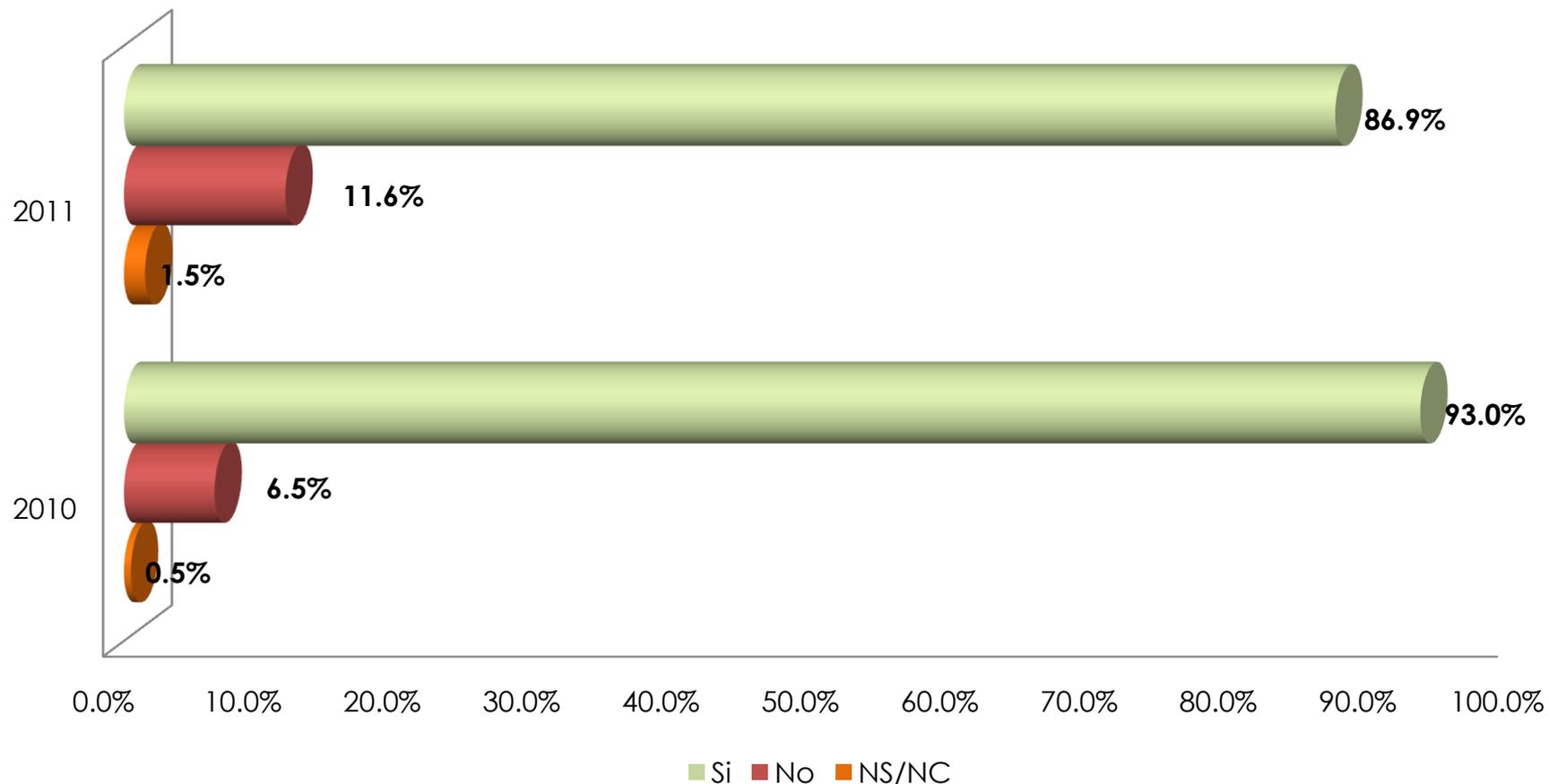


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

b) Ciudad con servicios de calidad

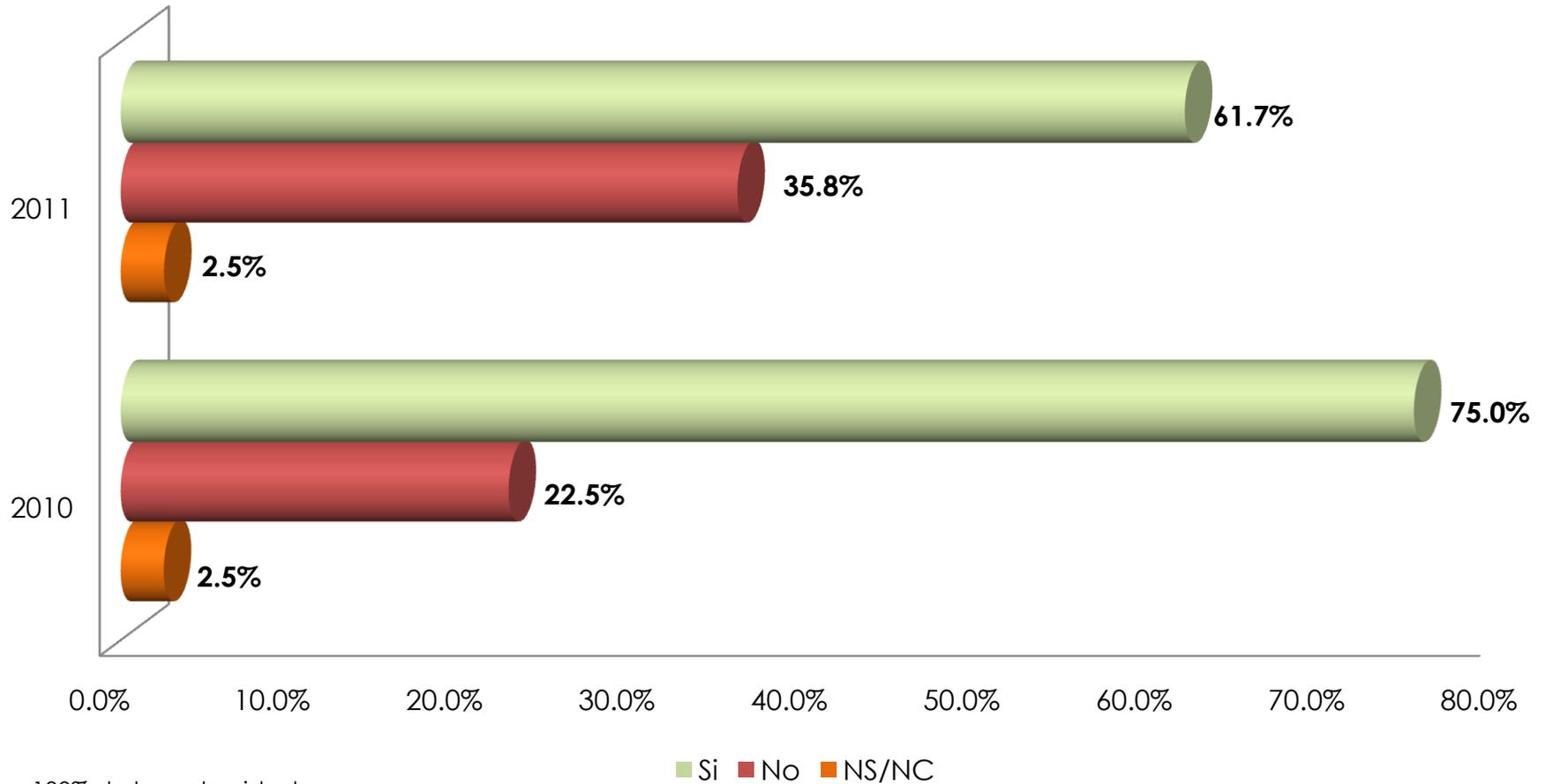


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

c) Ciudad segura y limpia

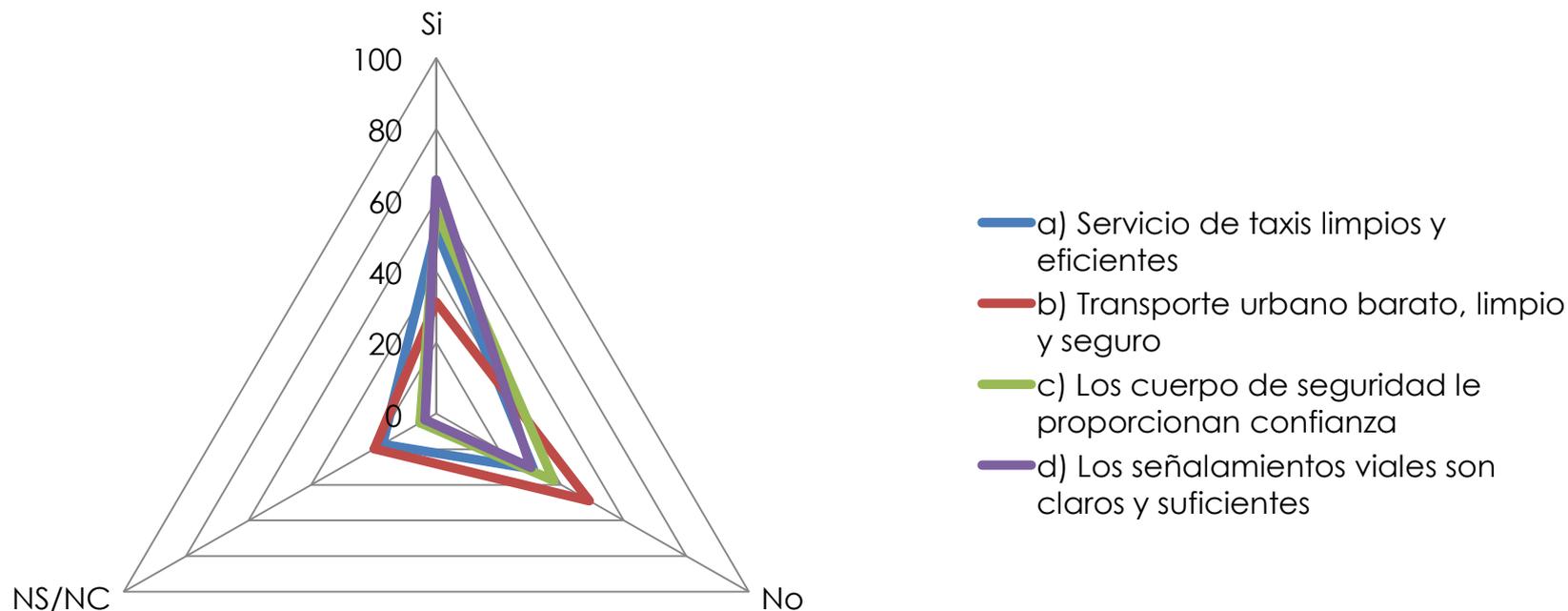


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

Dígame usted sí esta ciudad cuenta o no con las siguientes características:

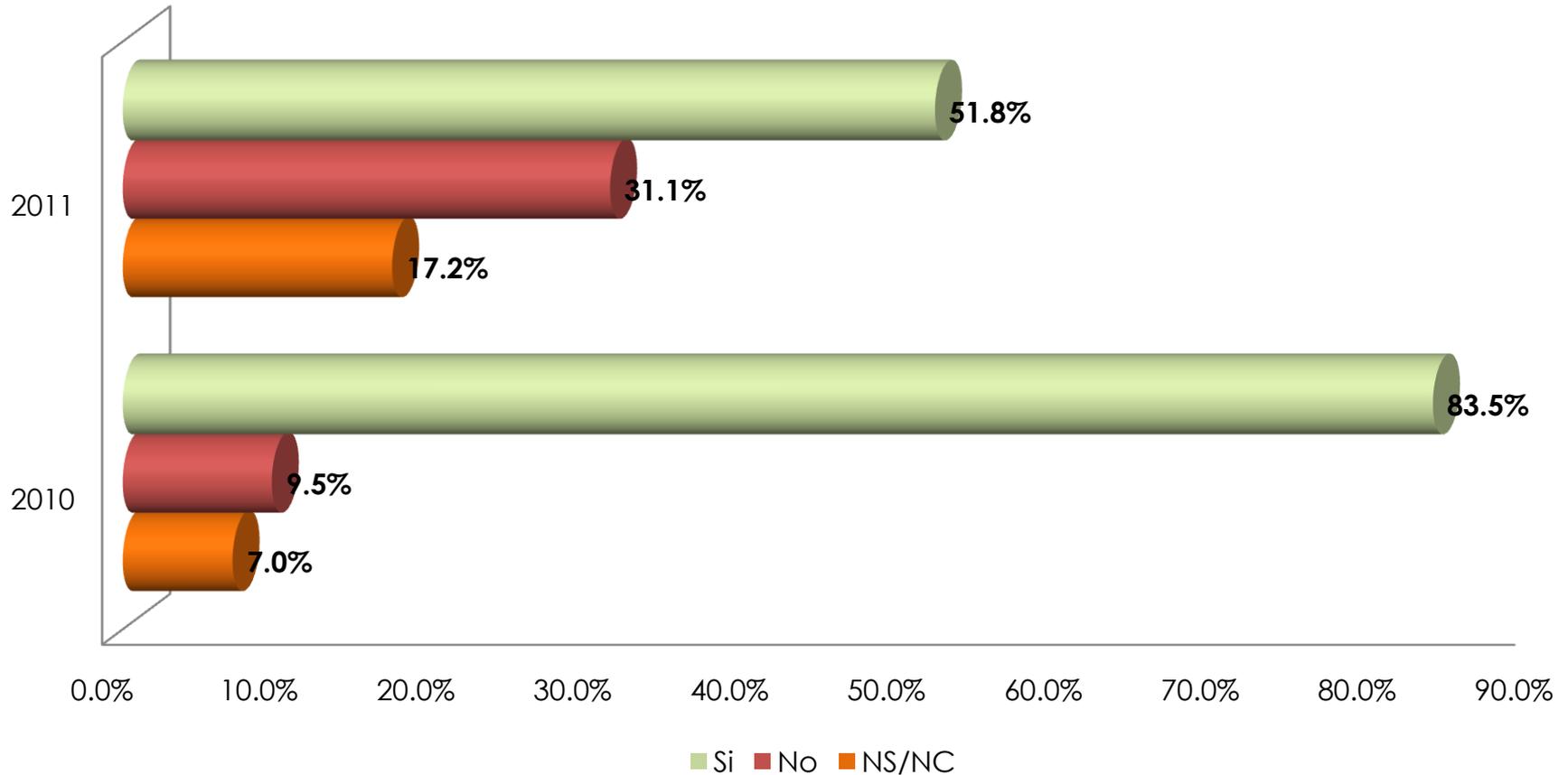


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

a) Servicio de taxis limpios y eficientes

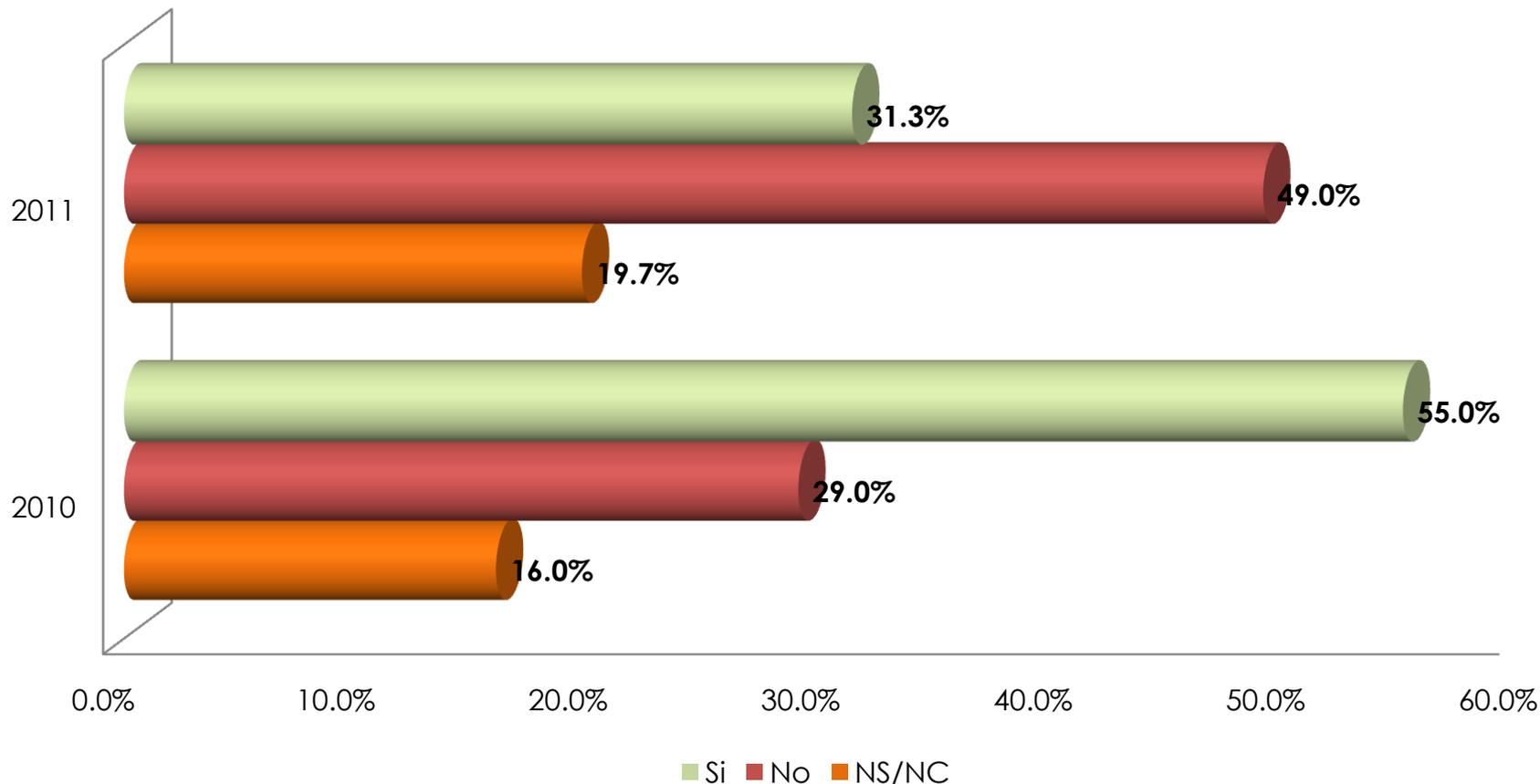


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

b) Transporte urbano barato, limpio y seguro

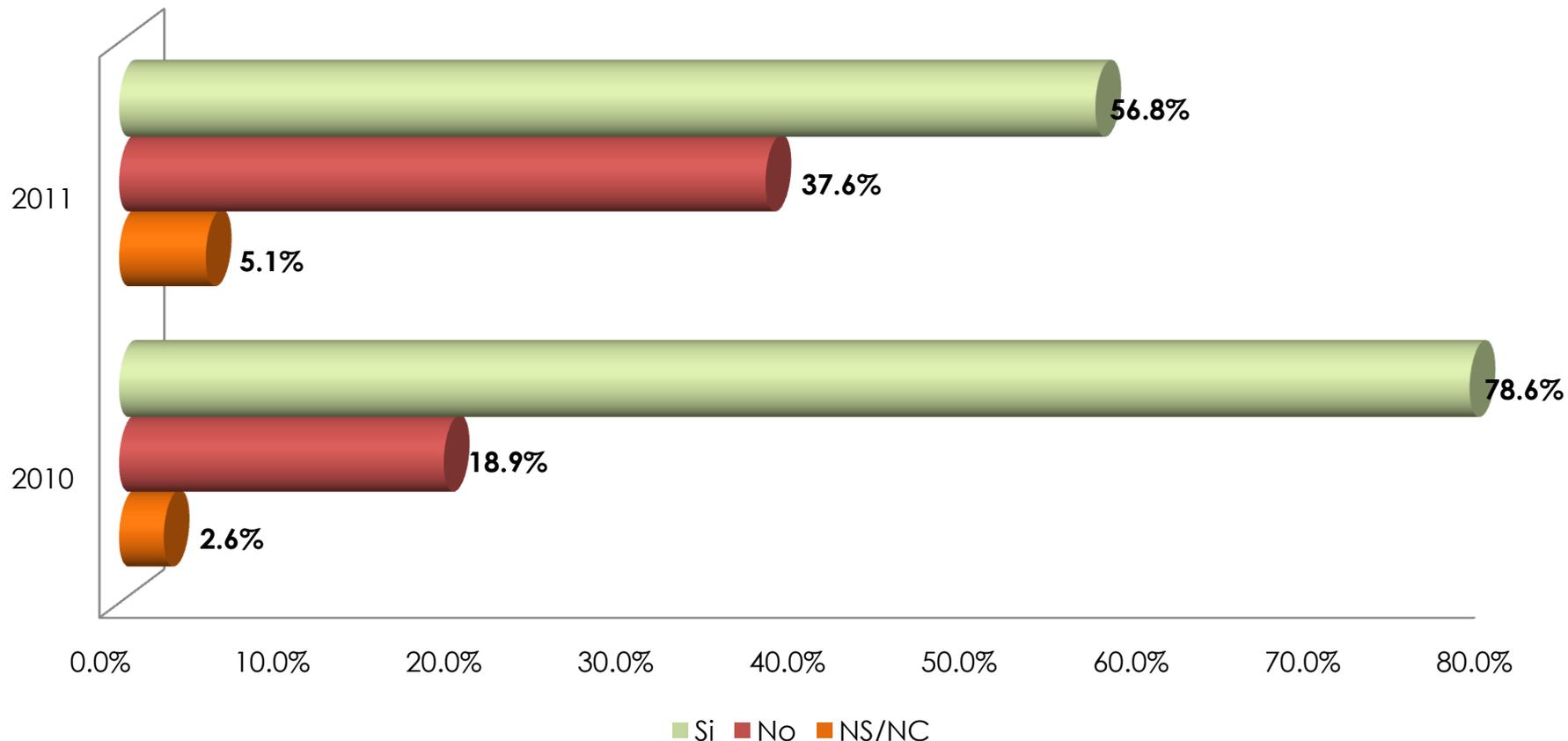


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

c) Los cuerpos de seguridad le proporcionan confianza

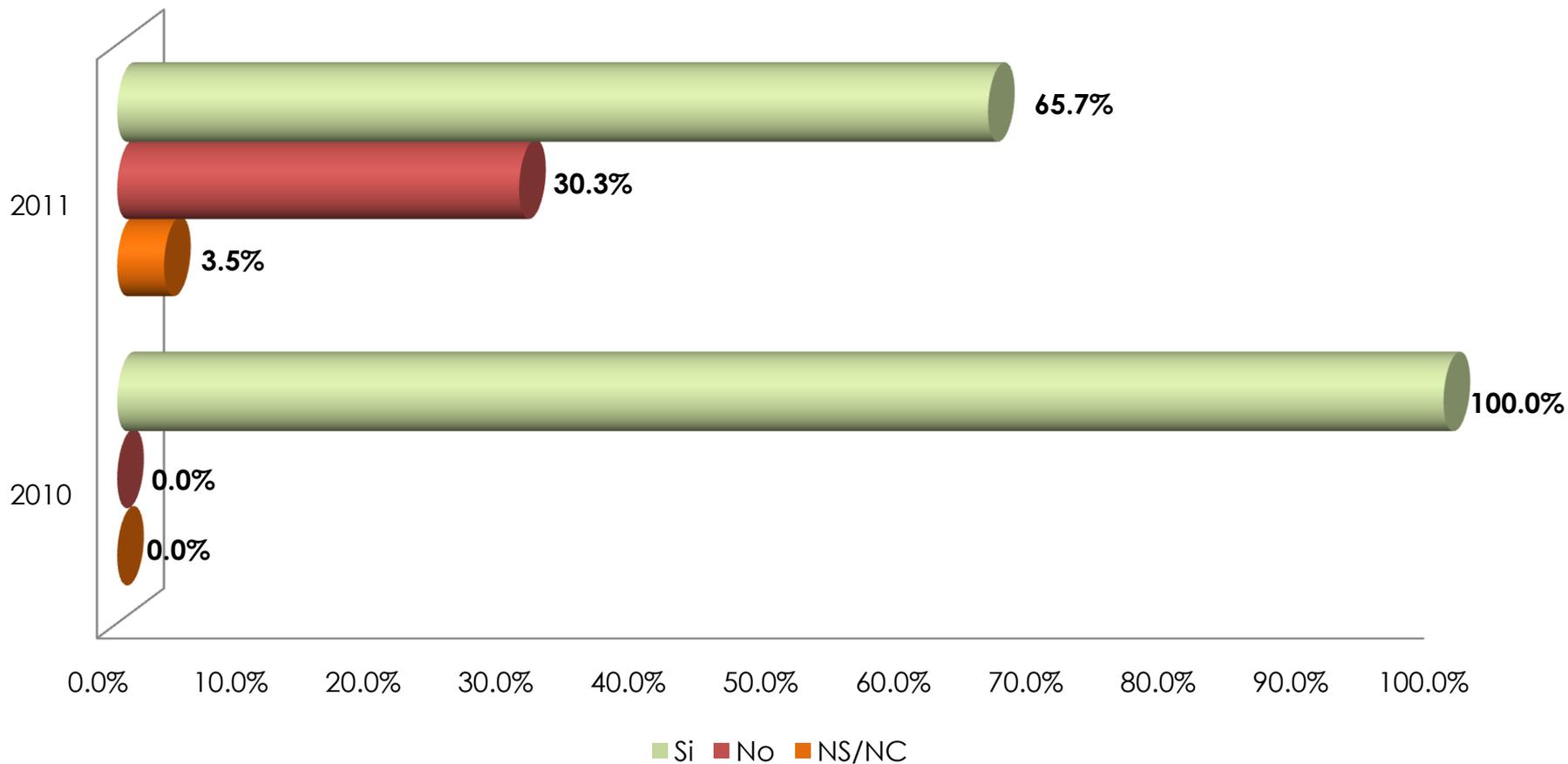


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

d) Los señalamientos viales son claros y suficientes

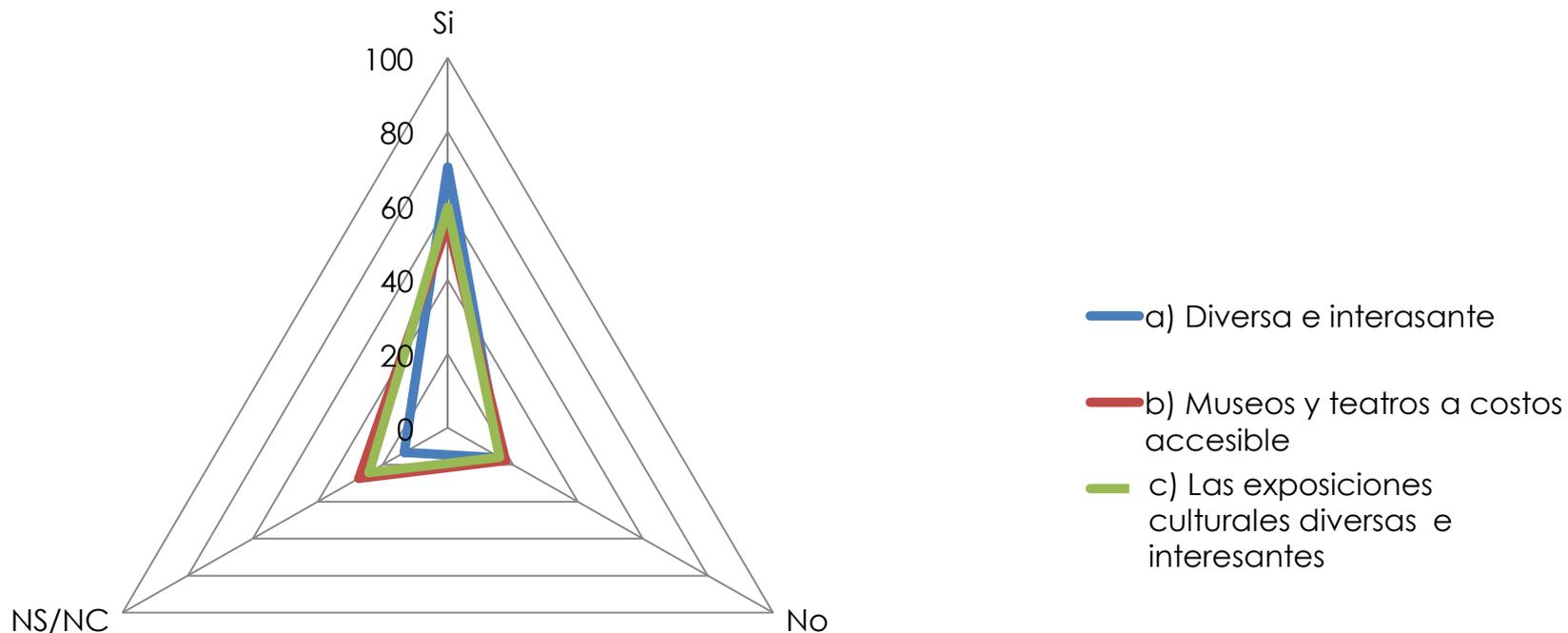


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

Dígame sí la oferta cultural que le ofrece esta Ciudad como destino turístico es:

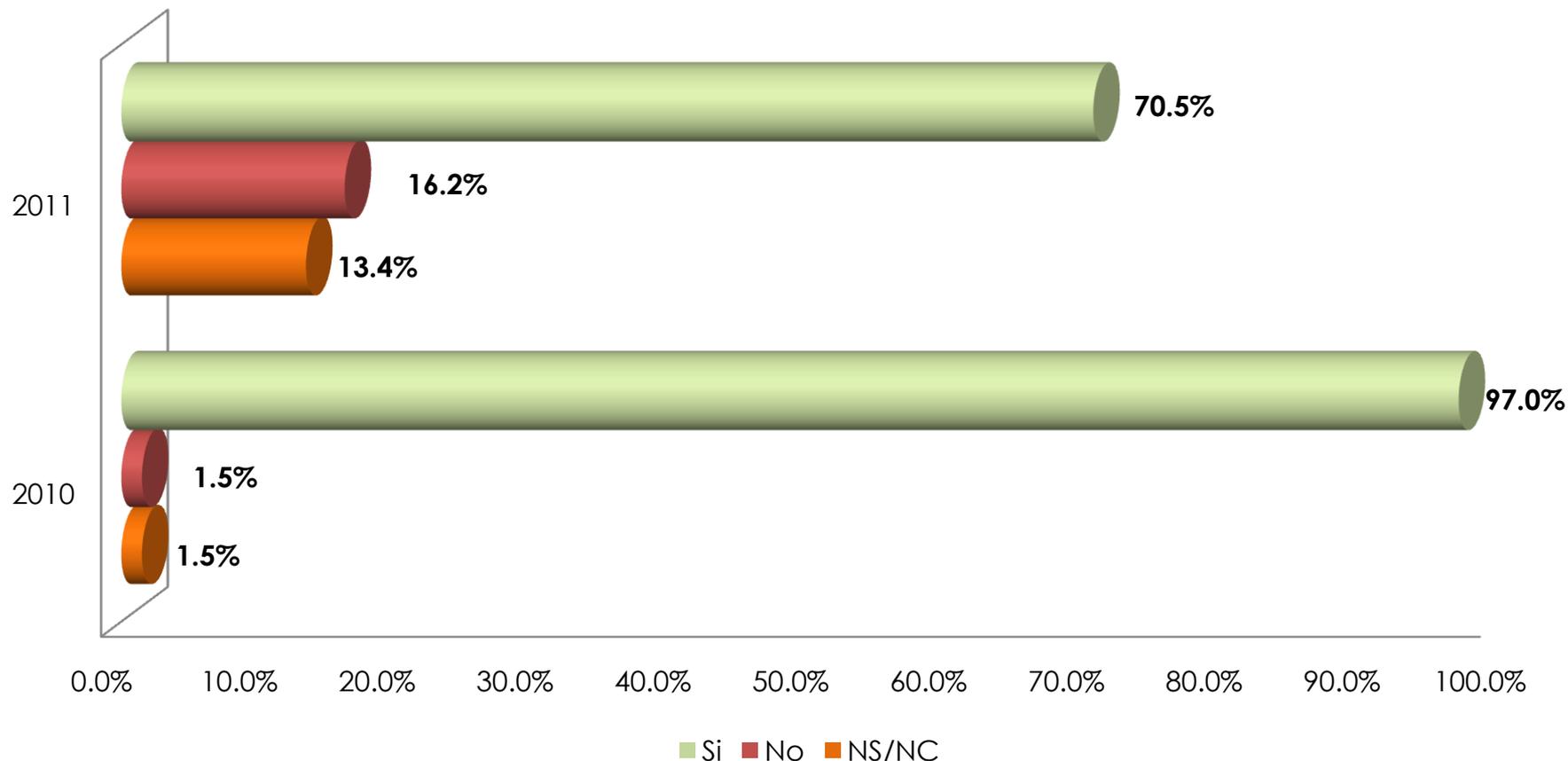


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

a) Diversa e interesante

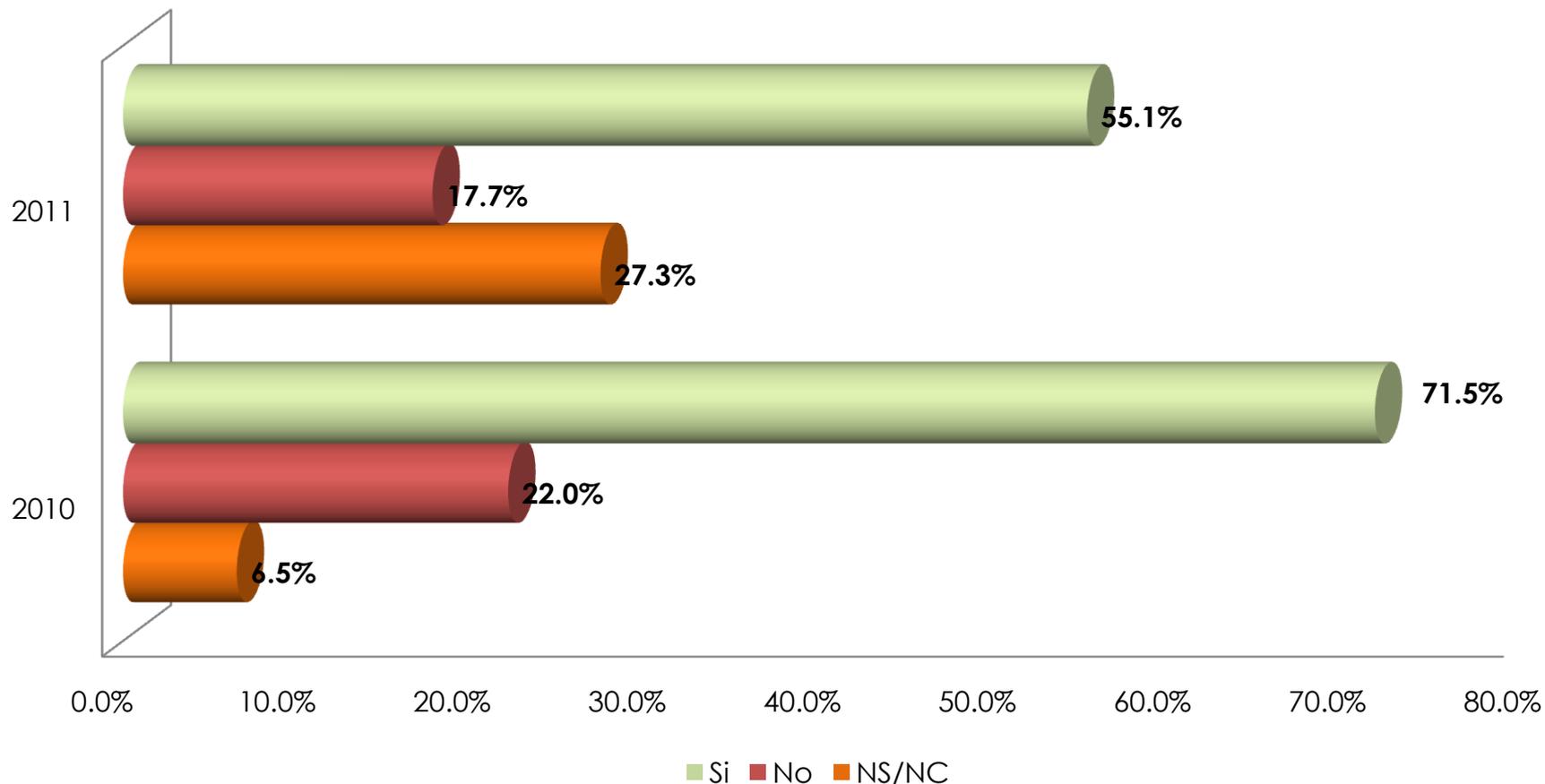


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

b) Museos y teatros a costos accesibles

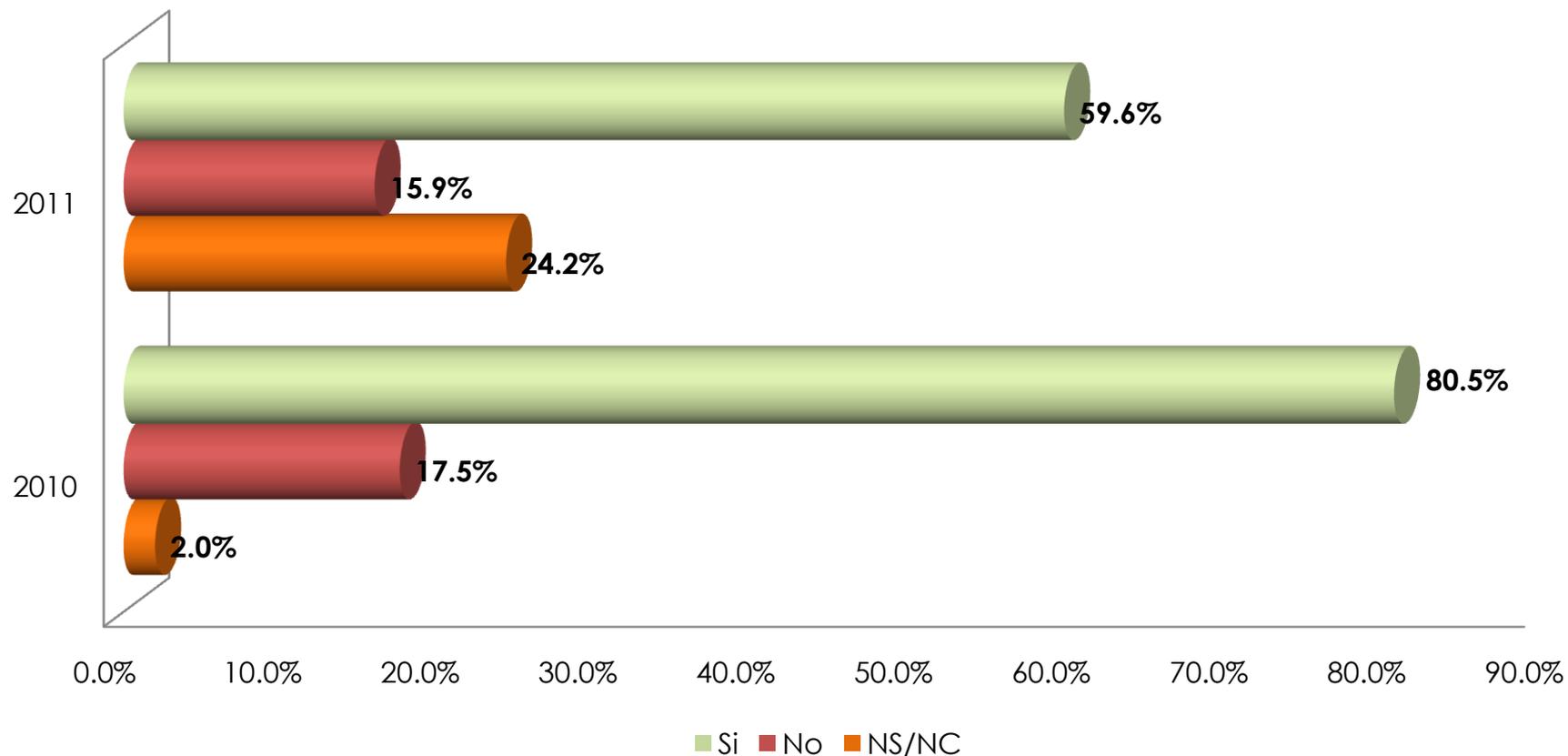


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

c) Las exposiciones culturales diversas e interesantes

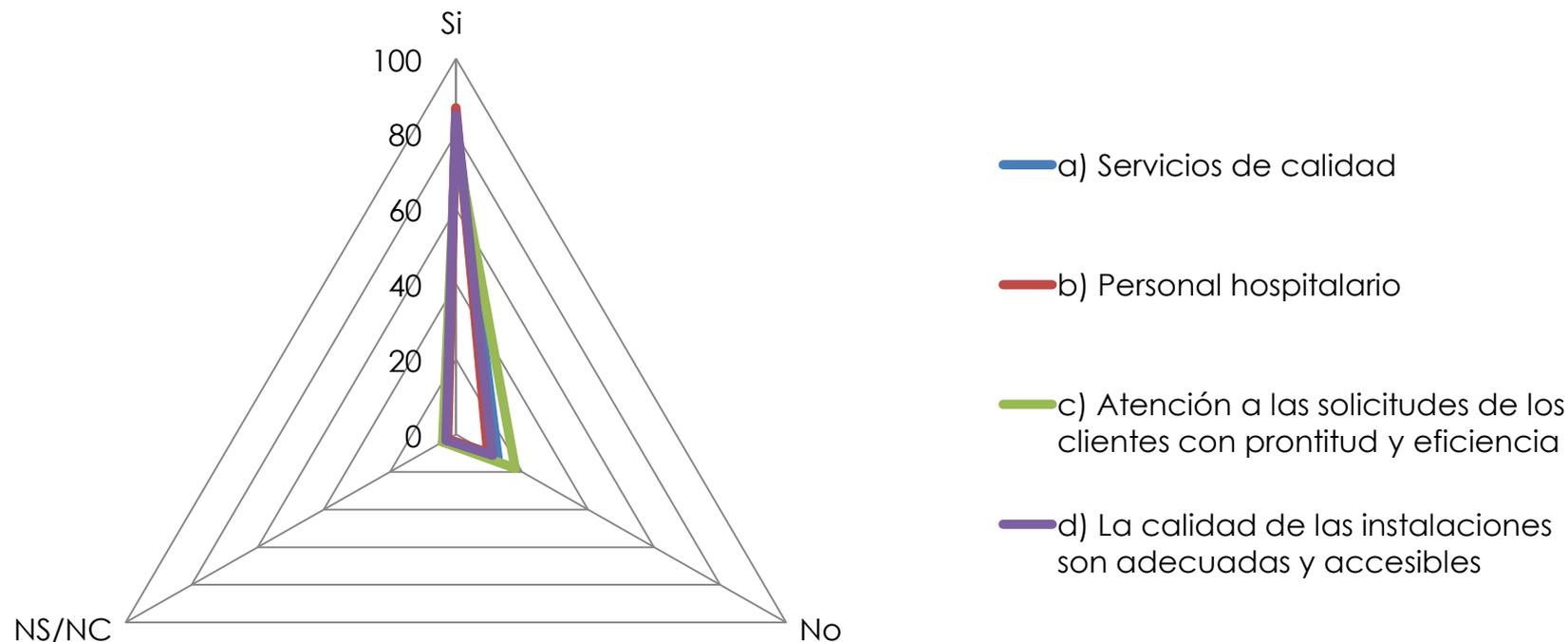


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

Dígame si esta Ciudad cuenta con:

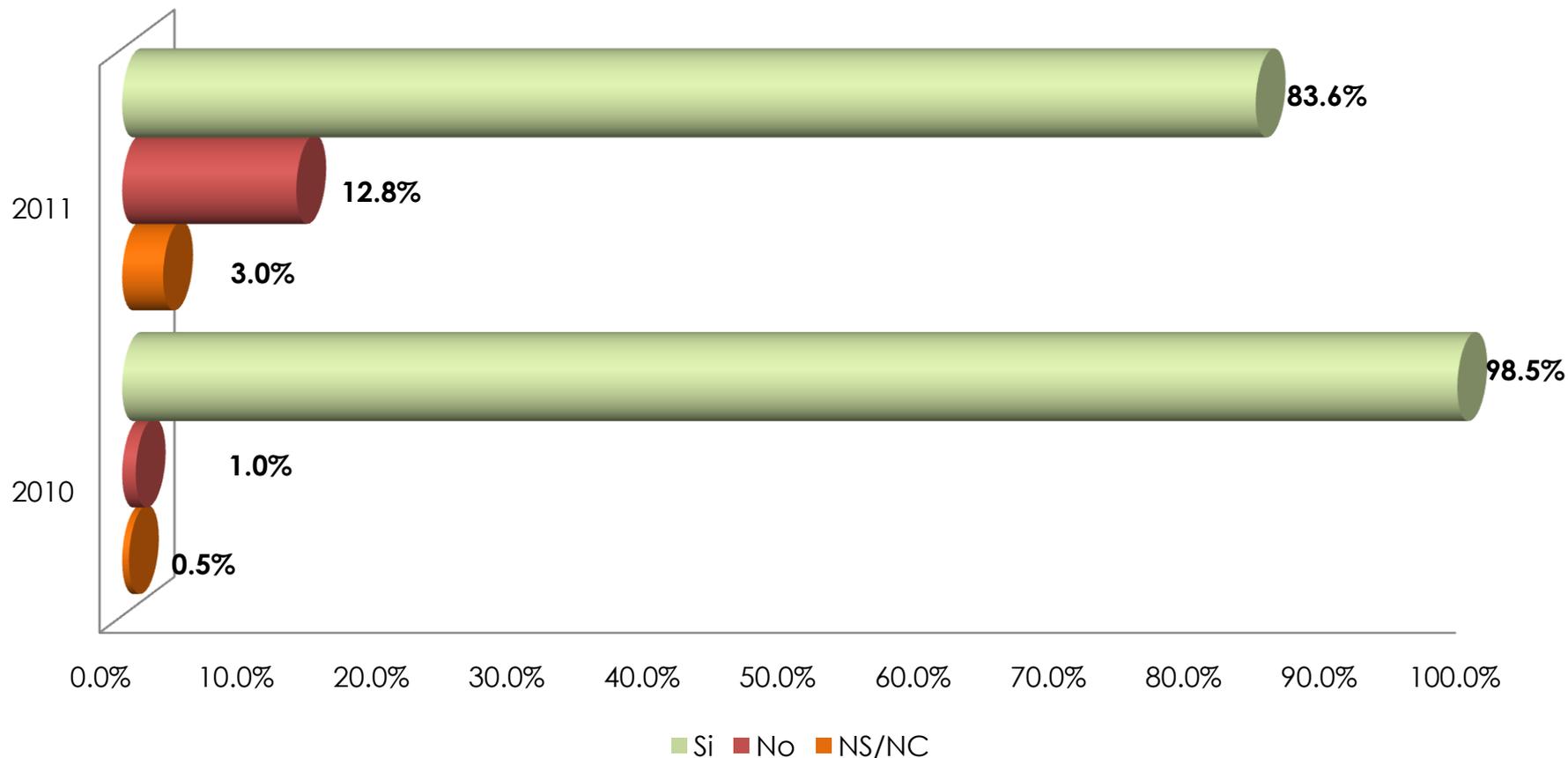


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

a) Servicios de calidad

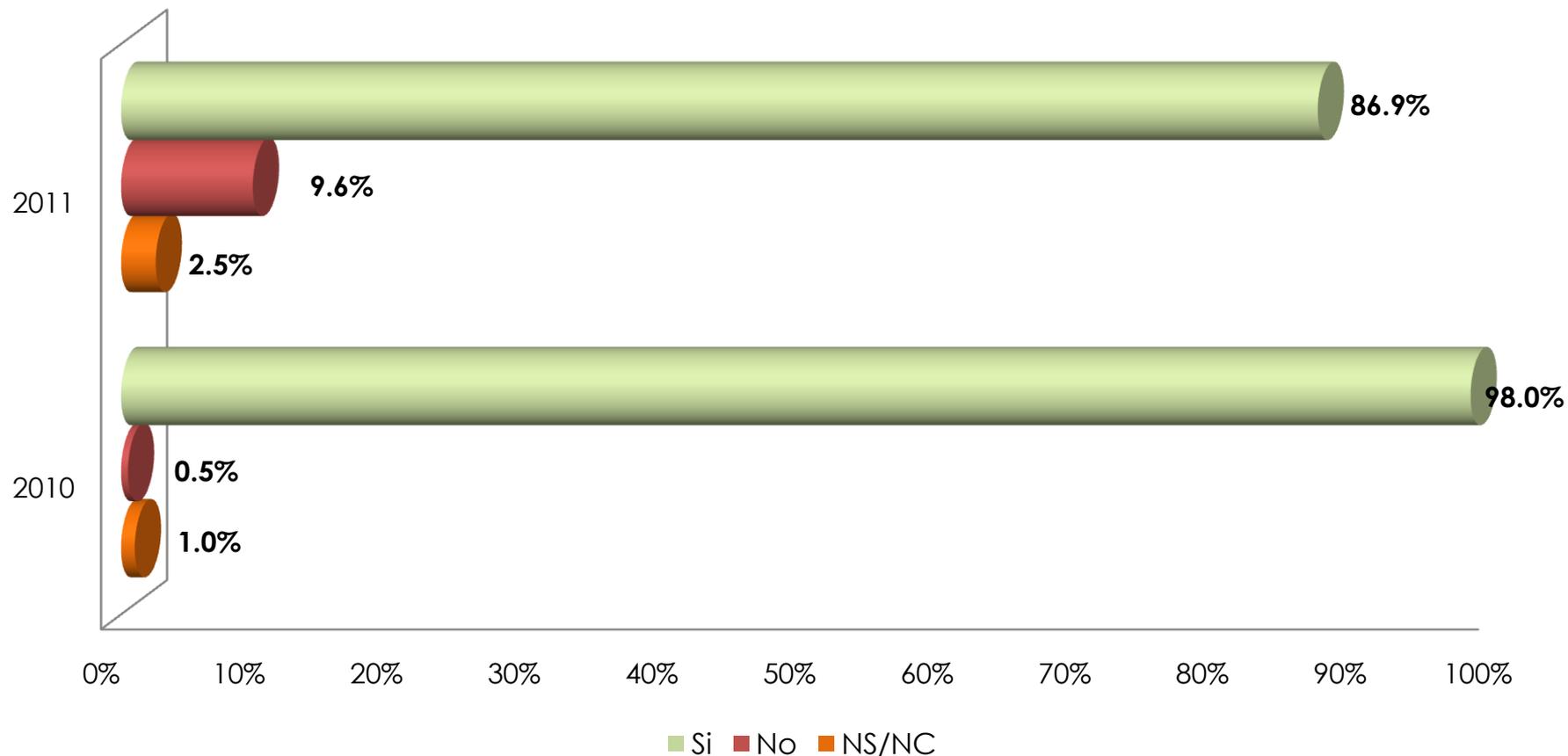


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

b) Personal hospitalario

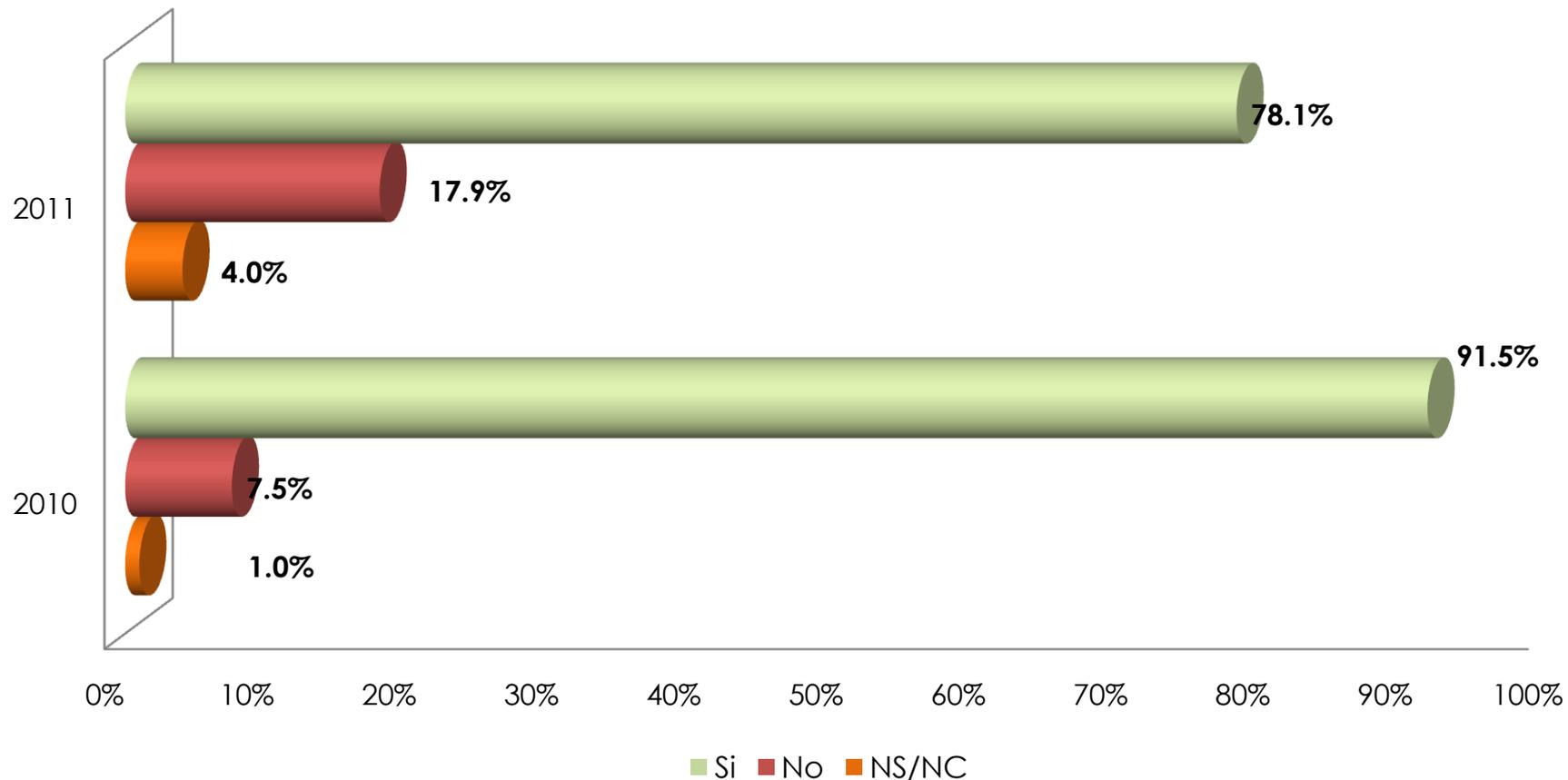


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

c) Atención a las solicitudes de los clientes con prontitud y eficiencia

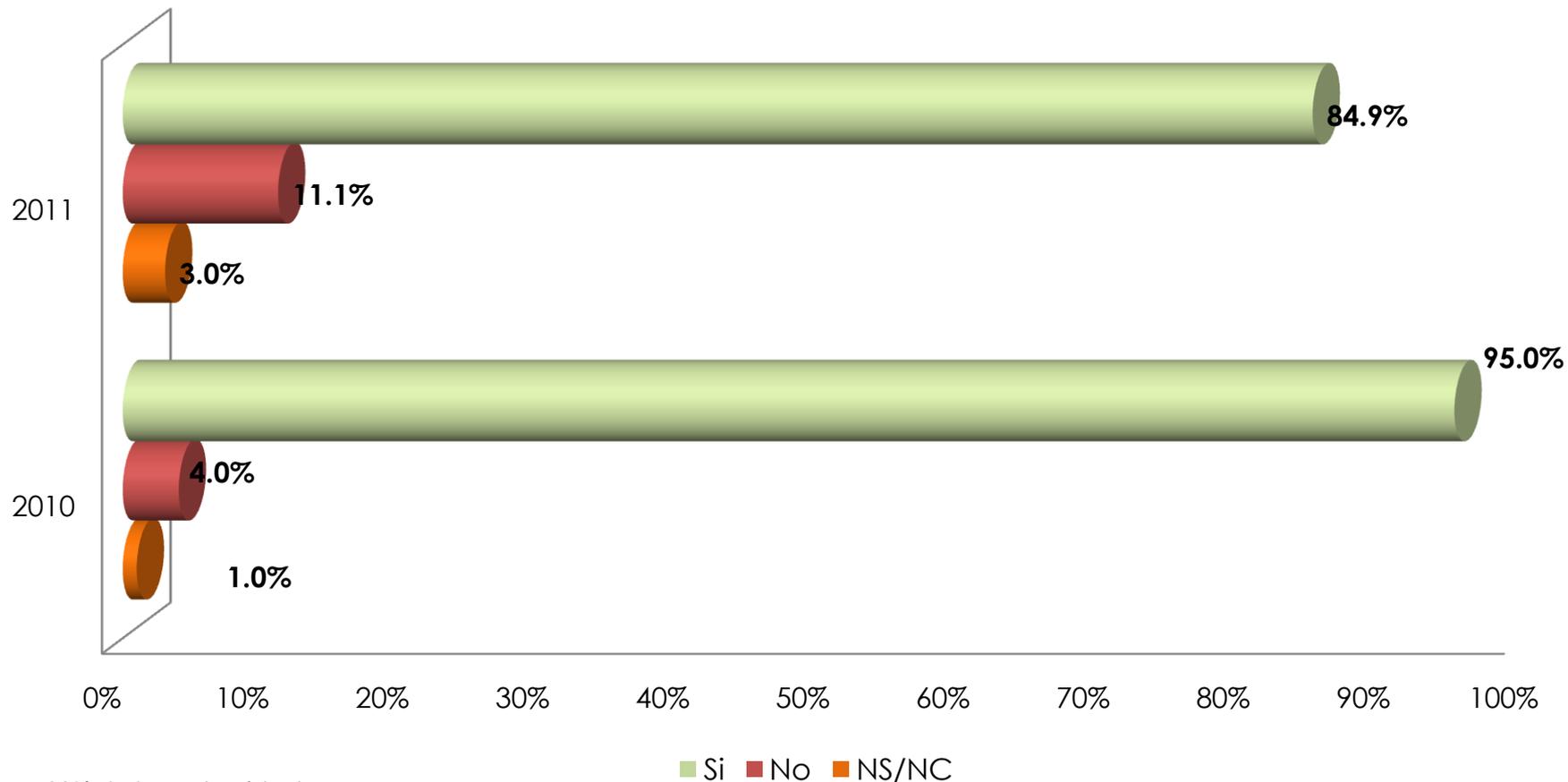


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

d) La calidad de las instalaciones son adecuadas y accesibles



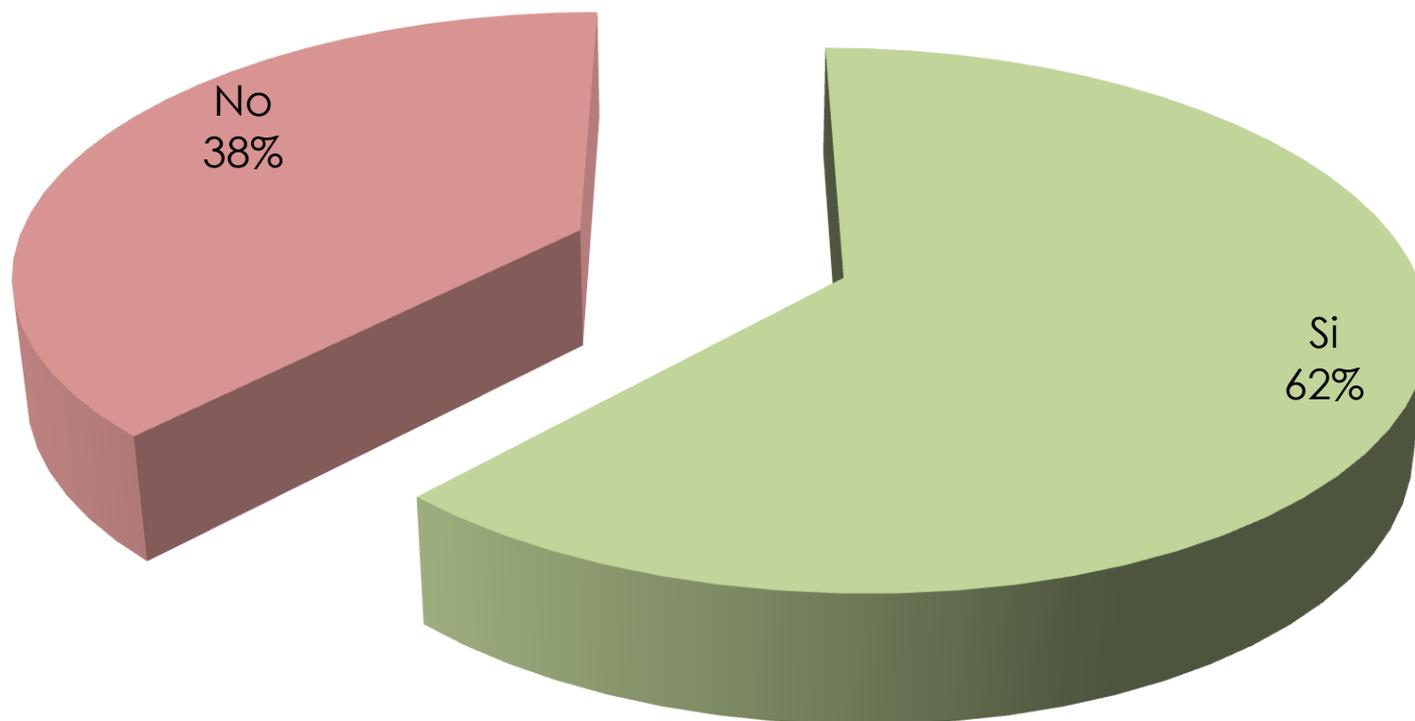
Base: 100% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos



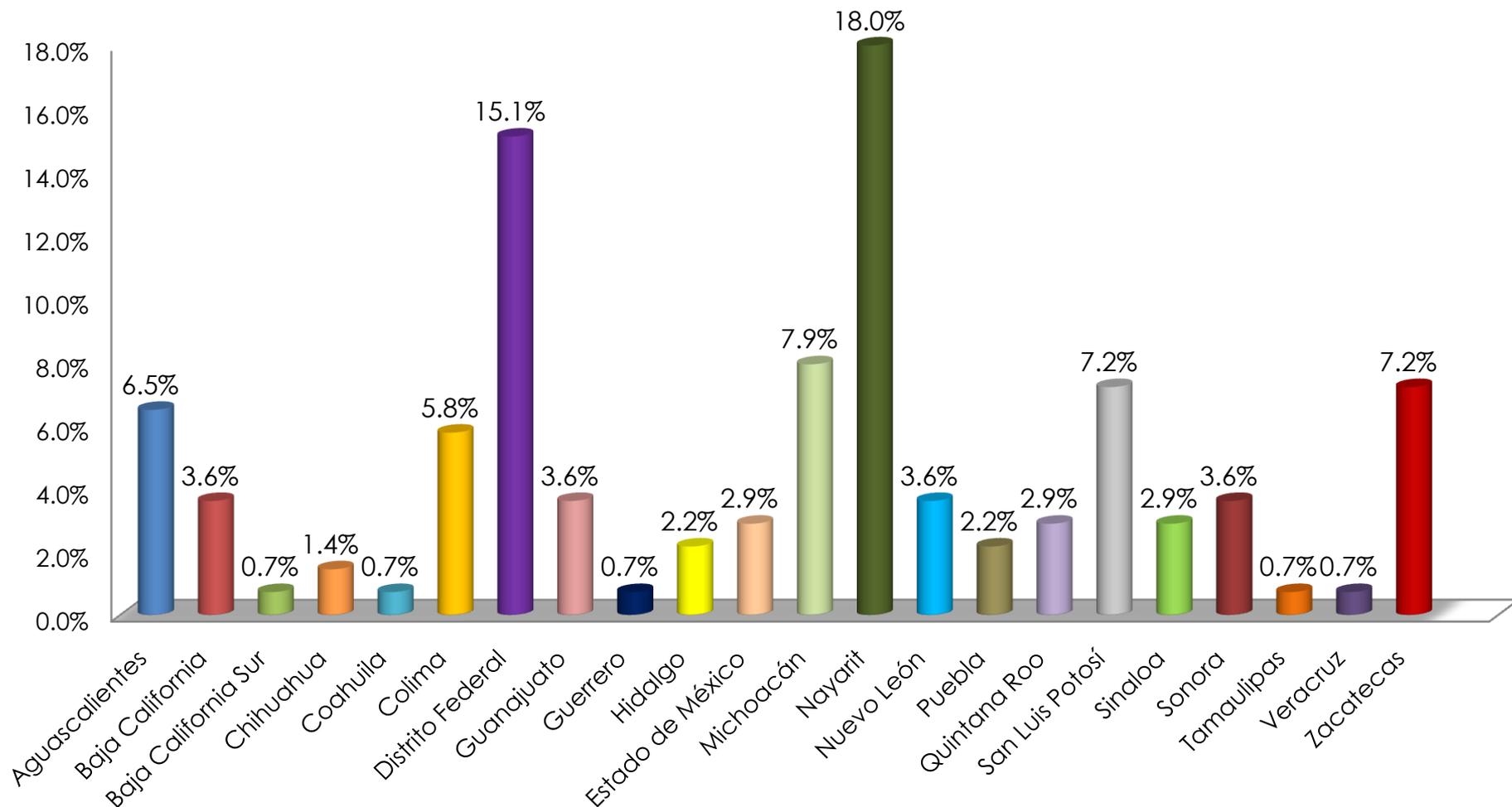
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



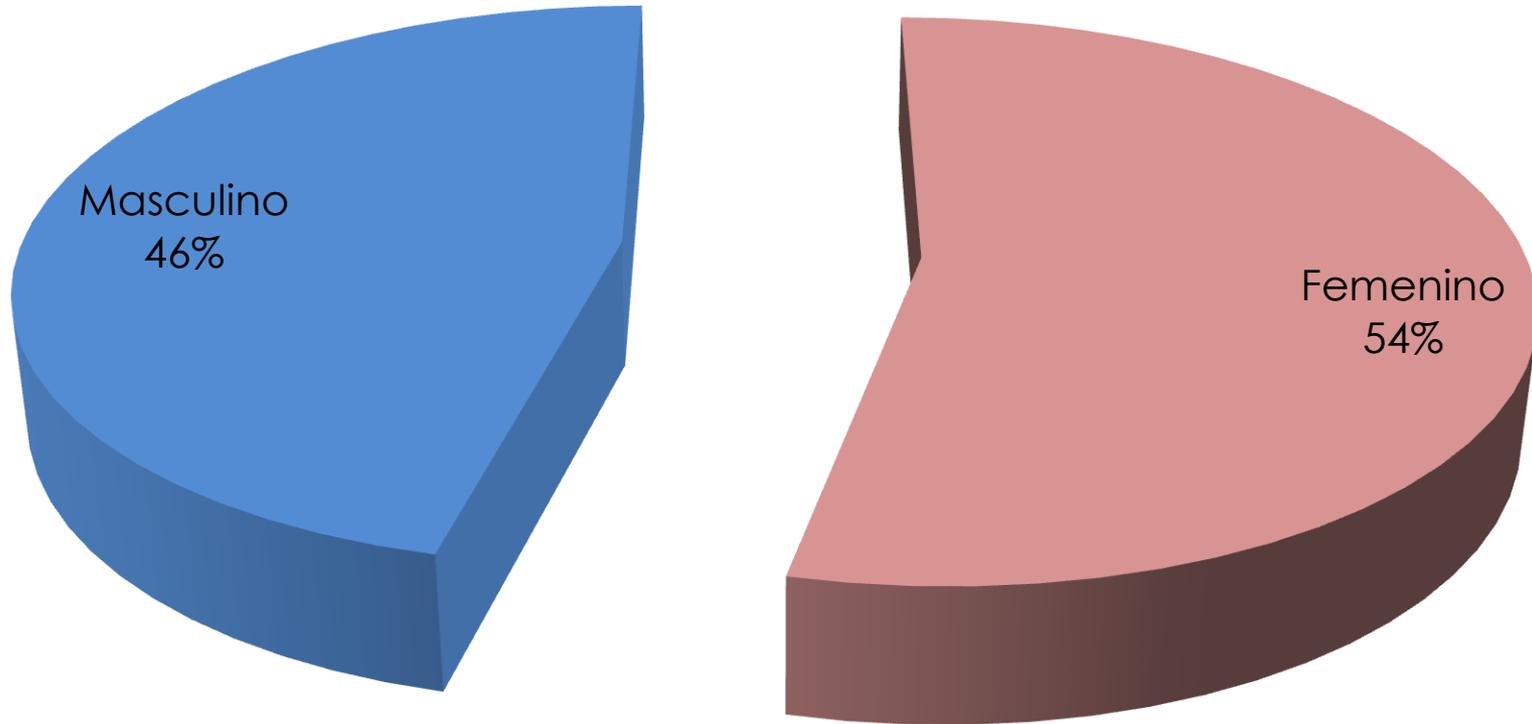
¿De qué Estado nos visita?



Base: 38% de los entrevistados que no viven en el Estado de Jalisco.



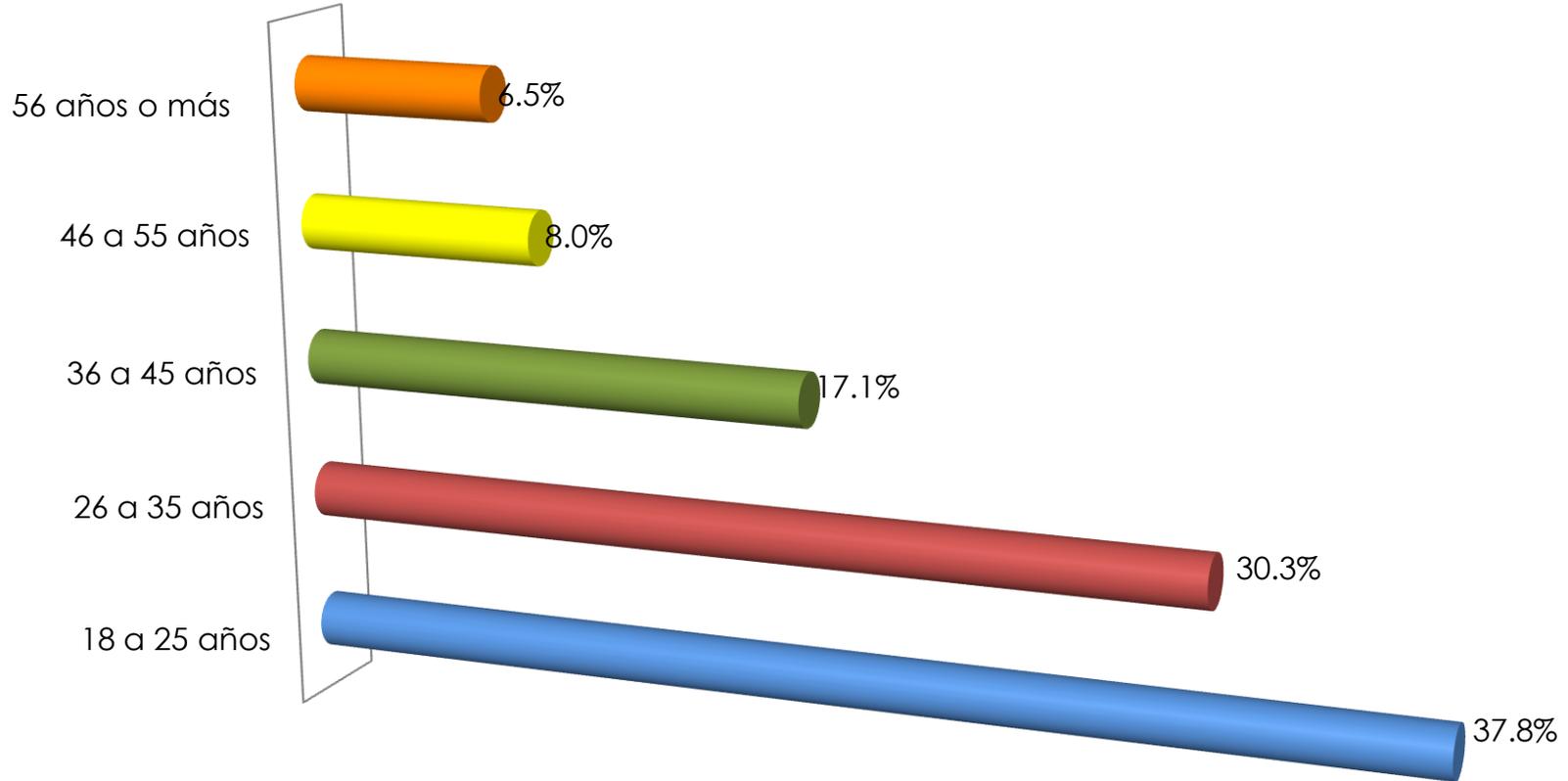
Género



Base: 100% de los entrevistados.



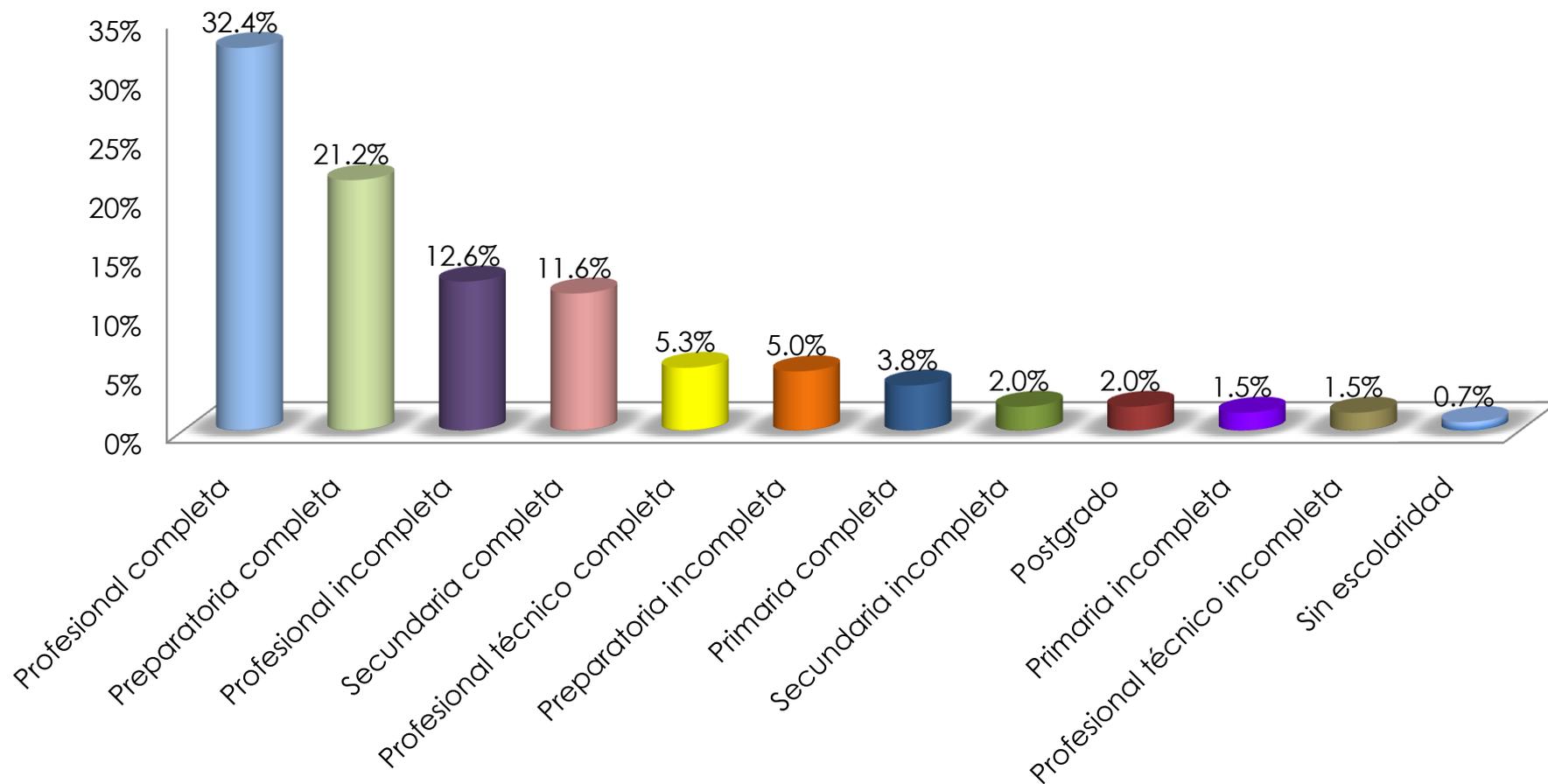
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



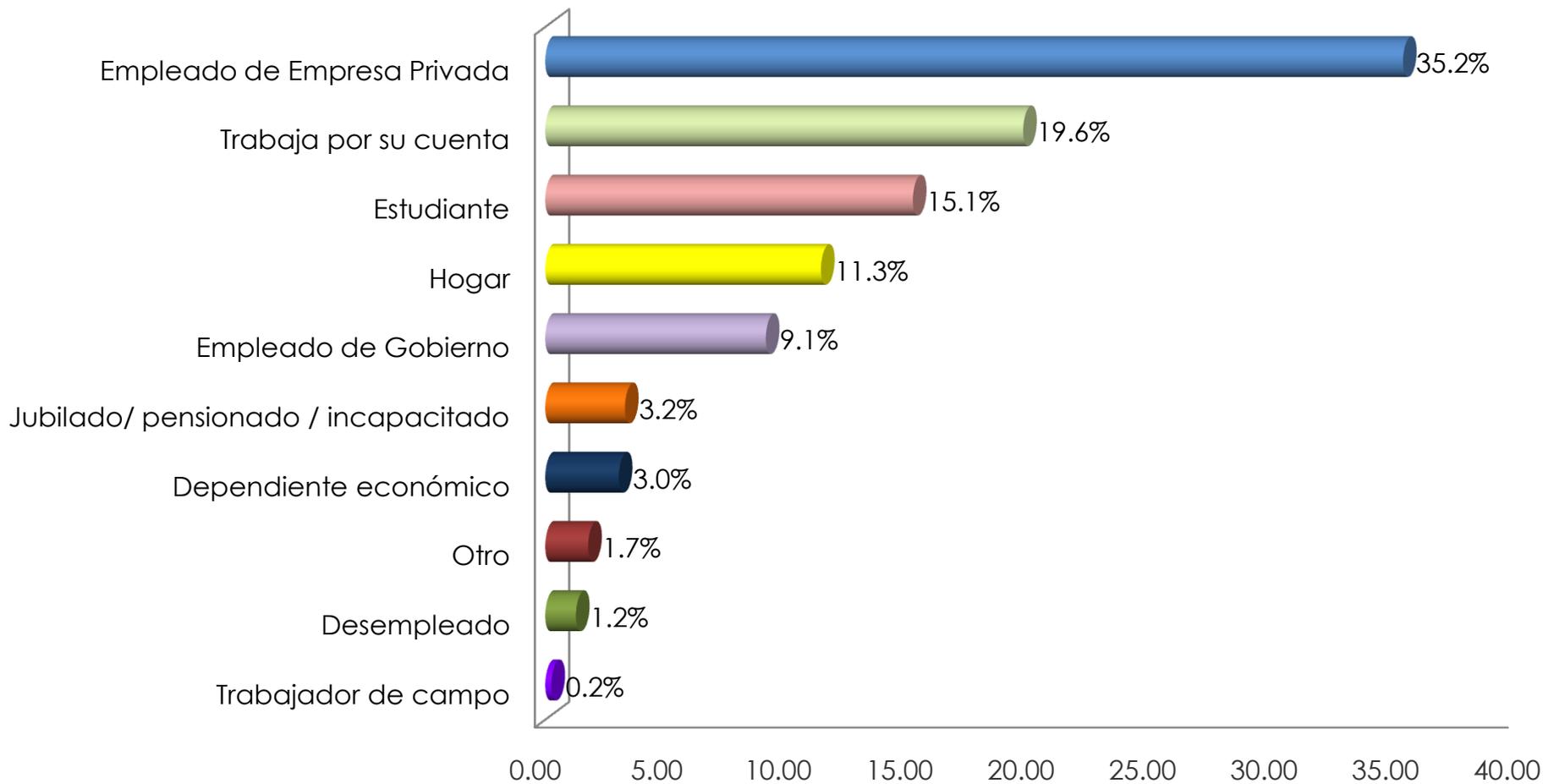
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



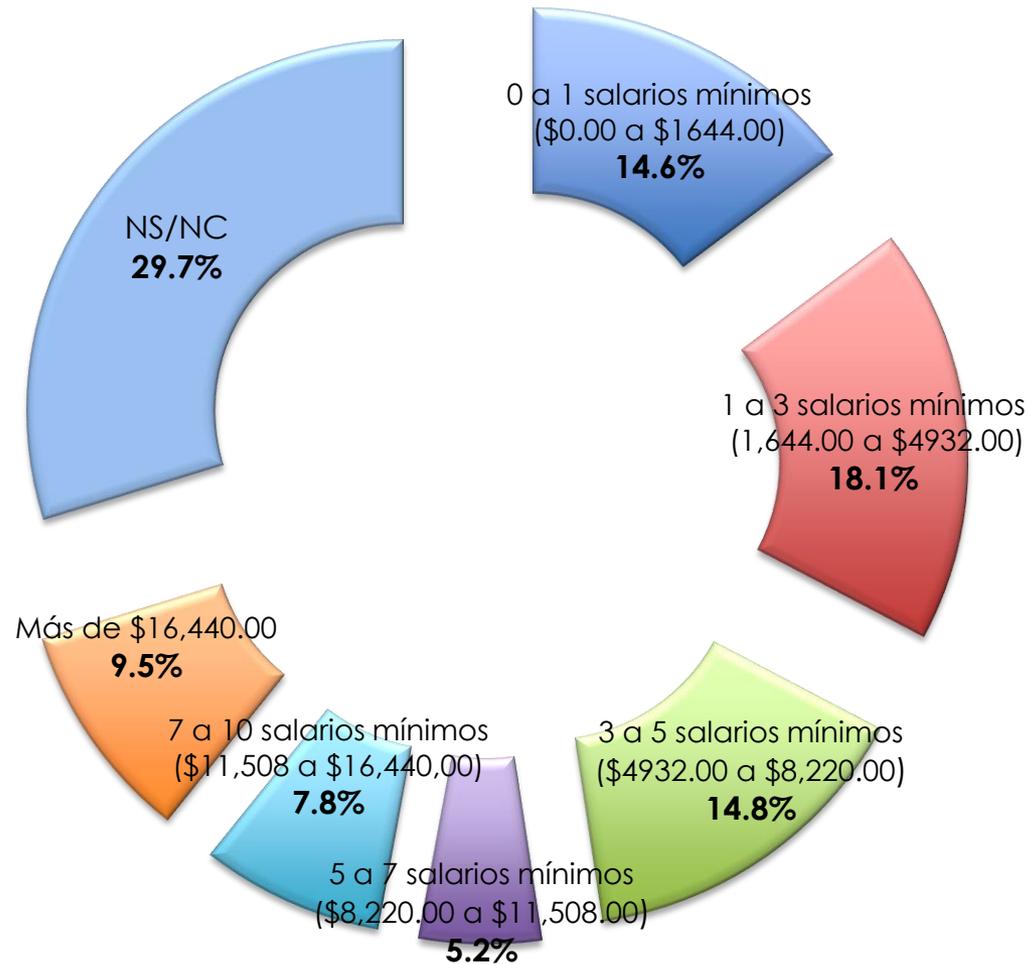
Fuente de Ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



Conclusiones



Servicio y satisfacción del usuario

- En cuanto a la calificación del trabajo de la Secretaría hay una disminución de 3.73 (2010) a 3.15 (2011). Las menciones positivas alcanzan el 56.7%. Un 36% evalúa su trabajo como *regular*.
- El grado de satisfacción de los usuarios también disminuyó de 3.76 en 2010 a 3.5 en 2011. Aunque esta disminución no es tan grande como la del trabajo general de la Secretaría, la tendencia desde 2009 es a ir en declive pues en dicho año, los usuarios calificaron su nivel de satisfacción con un 4.07 de 5.



- La calidad de los servicios y programas de viajes así como la amabilidad y trato del personal fueron evaluados de manera muy similar, ambos con una suma de menciones negativas de 19%. La primera presenta un área de oportunidad ya que, comparada con 2009 y 2010, las evaluaciones positivas han disminuido de 98.5% en 2010 a 69% en 2011.

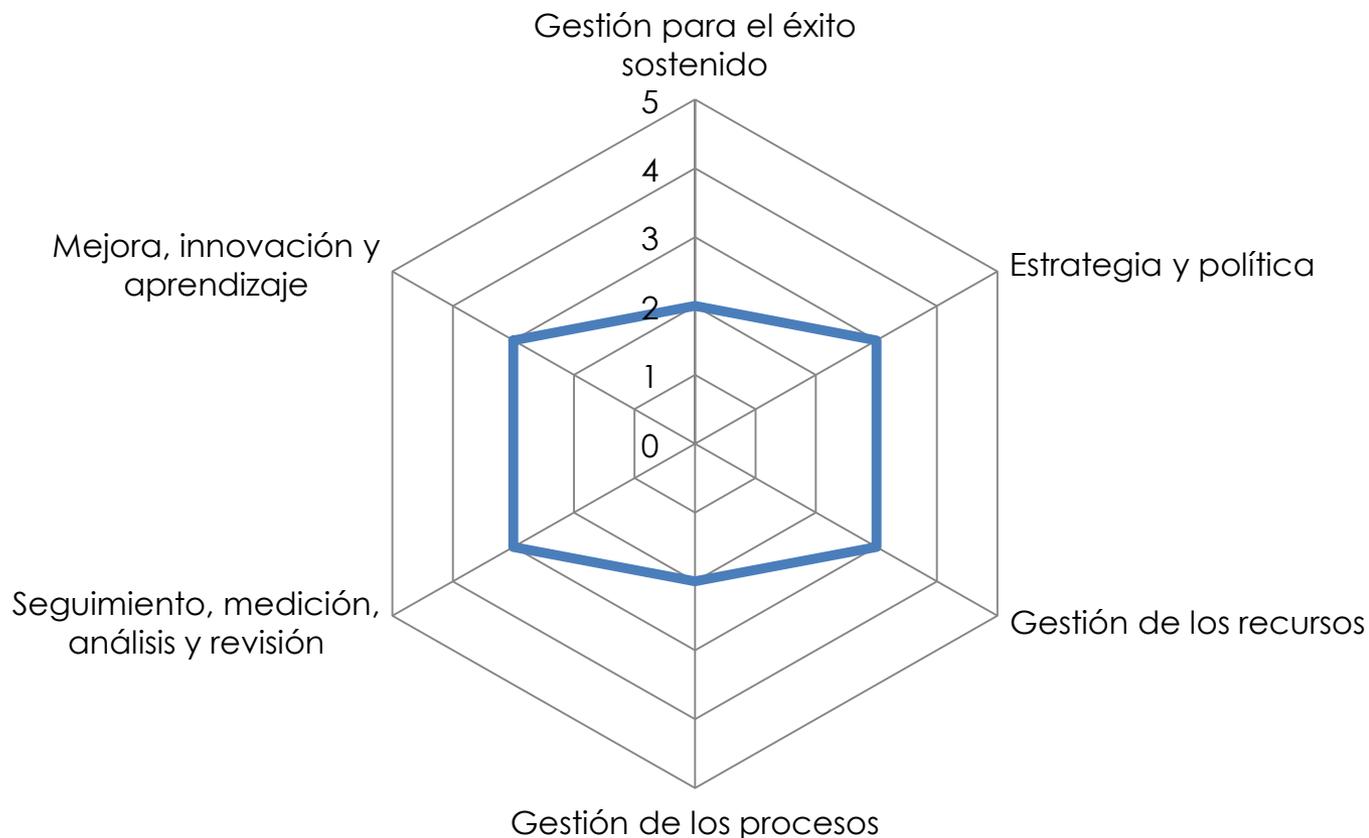


Evaluación de la dependencia

- El 62% de los usuarios no requieren de agencia de viajes para planear su vacación y el 51.1% nunca utiliza una agencia de manera física o el internet para este proceso. En 2010, el 80.5% si se apoyaba de estos recursos para hacerlo, a diferencia de 2011 con sólo 35.7%.
- Tanto en 2010 como en 2011, la mayoría de las personas visitan Jalisco por motivos de recreación y/o descanso; 43% y 46.3%, respectivamente.
- El aspecto mejor evaluado fue el de la percepción de que la ciudad que visitan en el Estado de Jalisco cuenta con “atractivos turísticos interesantes”, con 89.7% de menciones positivas, seguido por “ciudad amable”, con 88.1%.
- Dentro de los aspectos que presentan mayor área de oportunidad se encuentran “transporte urbano barato, limpio y seguro” con 49% de menciones negativas, empeorando respecto al año anterior (29%), y el de “los cuerpos de seguridad le proporcionan confianza” con 37.6% de evaluaciones *negativas*.
- Cabe mencionar que ninguno de los diecisiete aspectos evaluados mejoro respecto al año pasado. En todos, las menciones positivas disminuyeron.



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	2	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	3	Mantener los procesos haciendo énfasis en la promoción de Jalisco como destino turístico y en el seguimiento y evaluación de las metas propuestas.
Gestión de los recursos	3	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos
Gestión de los procesos	2	Formalización e implementación de un sistema de gestión de la calidad
Seguimiento, medición, análisis y revisión	3	Dirigir los resultados hacia metas específicas medibles en tiempo a corto y mediano plazo
Mejora, innovación y aprendizaje	3	Hacer mediciones periódicas con el fin de mantener y mejorar los resultados obtenidos

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	formal	Resultados pobres o resultados impredecibles; sin evidencia evidente; sin datos disponibles sobre los resultados de mejora.
2	reactiva	Resultados de mejora; algunos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
4	Enfasis en la mejora continua	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).
5	"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

DEPENDENCIA	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de TURISMO	400	Puerto Vallarta: Calles, Malecón, Aeropuerto, Central Camionera. Tlajomulco de Zúñiga: Aeropuerto Miguel Hidalgo y Costilla. Tlaquepaque: Central camionera