



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Planeación.....	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados Secretaría de Planeación	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Planeación.....	28
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Planeación.....	31
1.9 Anexos.....	35



Secretaría de Planeación
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

1.1 Introducción

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. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

1.2 Objetivos

Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- 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
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- 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
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

1.3 Metodología

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
Perfil del entrevistado	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Población en general.
Lugar de aplicación	Puntos de afluencia, aforo, plazas públicas, parques, etc. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá
Alcance del estudio	Usuario de la dependencia en el estado de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

Para esta dependencia se consideró realizar la encuesta al público en general, mayor de edad con más de un año de residencia en su localidad, es decir, se tomó como perfil de la encuesta a toda la población por ser receptora de la información que divulga la dependencia.

1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.

COORDINADOR

Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



1.6 Resultados

Secretaría de Planeación

Ranking Usuarios Indirectos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios indirectos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 7 se evaluaron a través de sus usuarios indirectos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Planeación, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
7	Secretaría de Planeación	2.4

Base: 33% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario indirecto en la dependencia.

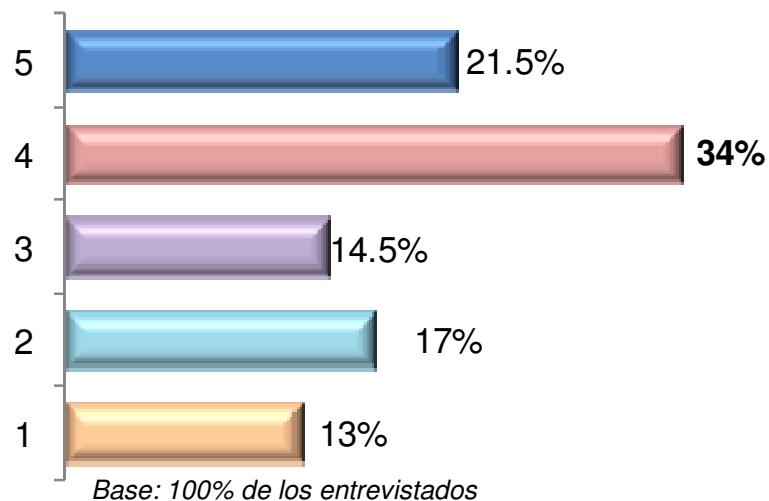
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.

Usuario indirecto: Hombres y mujeres mayores de edad entrevistados en lugares públicos, los cuales se benefician en general de la obra pública y/o los servicios que prestan diversas dependencias del Gobierno del estado de Jalisco. Es decir que reciben un servicio de manera indirecta.

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	13%
2	17%
3	14.5%
4	34%
5	21.5%
Promedio	
3.34	
Kurtosis	
-1.044	



El trabajo realizado por la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco fue percibido por más de la mitad de los entrevistados como bueno (34%) y muy bueno (21.5%). Para 14.5% se realiza un trabajo regular. El 17% tiene una imagen menos favorable al evaluar el trabajo como malo y 13% como muy malo. La Kurtosis indica que existe una baja concentración de los valores cercanos al promedio, la percepción se encuentra mayoritariamente fuera de este rango.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	4.8%	12.2%	14.8%	20%	0%
2	9.5%	16.2%	21.3%	20%	0%
3	38.1%	14.9%	13.1%	2.9%	11%
4	23.8%	32.4%	32.8%	37.1%	67%
5 Excelente	23.8%	24.3%	18%	20%	22.2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco? Con Edad
100% de los entrevistados

Conforme aumenta el rango de edad de los entrevistados las calificaciones negativas aumentan. El mayor número de calificaciones positivas se concentra en los rangos de 46 a 55 años, cabe mencionar que el último rango de edad fue más optimista evaluando de manera menos neutral y buena.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	12.2%	16.7%
2	14.6%	27.8%
3	16.5%	5.6%
4	38.4%	13.9%
5 Excelente	18.3%	36.1%
Total	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.

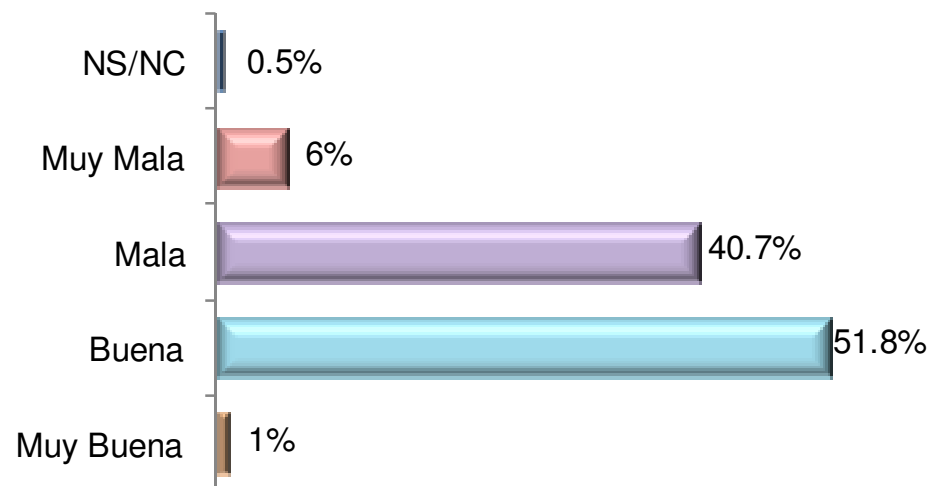
El género femenino tiende a evaluar de forma positiva (excelente 36.1%) el trabajo de la dependencia, mientras los hombres refieren un mayor número de calificaciones buenas (38.3%) pero sin llegar a excelente.

Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios / programas

Calificación	%
Muy Buena	1%
Buena	51.8%
Mala	40.7%
Muy Mala	6%
NS/NC	0.5%



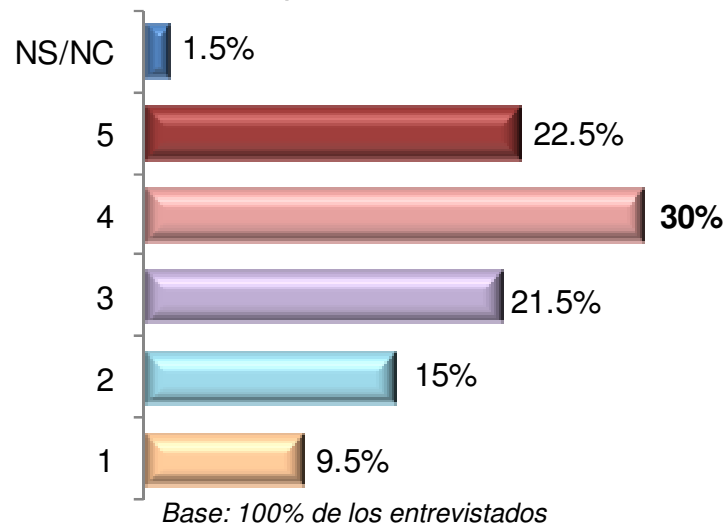
Base: 100% de los entrevistados

La calidad de los servicios / programas de la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco, es buena (51.8%) y muy buena (1%), según la percepción de los entrevistados. Sin embargo, 40.7% la evaluó como mala y 6% como muy mala.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	9.5%
2	15%
3	21.5%
4	30%
5	22.5%
NS/NC	1.5%
Promedio	
3.42	
Kurtosis	
-0.845	

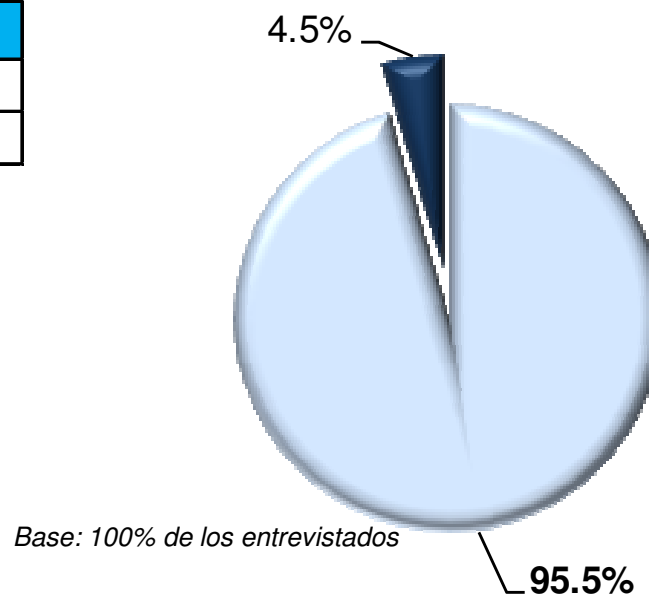


El nivel de satisfacción que brinda la Secretaría de Planeación del Estado de Jalisco es aceptable, pues 9.5% lo consideran pésimo, 15% malo y 21.5% regular. 30% siente que el servicio puede considerarse bueno, y un 22.5% como excelente. El coeficiente de Kurtosis desarrolla una tendencia a mantener las evaluaciones dispersas con respecto al promedio.

Evaluación de la dependencia

1. Ha escuchado usted de una secretaría del Gobierno del Estado de Jalisco que se llama Secretaría de Planeación?

¿Ha escuchado?	%
Sí	95.5%
No	4.5%

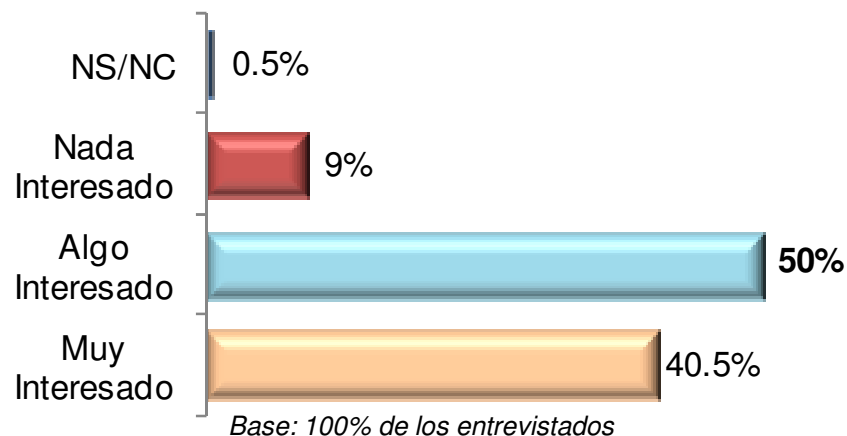


El 95.% ha escuchado de la Secretaría de Planeación y el 4.5% desconoce su existencia .

Evaluación de la dependencia

2. ¿Qué tan interesado está usted en obtener información de las actividades y proyectos que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco? ¿Muy Interesado, Algo Interesado o Nada Interesado?

Interes	%
Muy Interesado	40.5%
Algo Interesado	50%
Nada Interesado	9%
NS/NC	0.5%

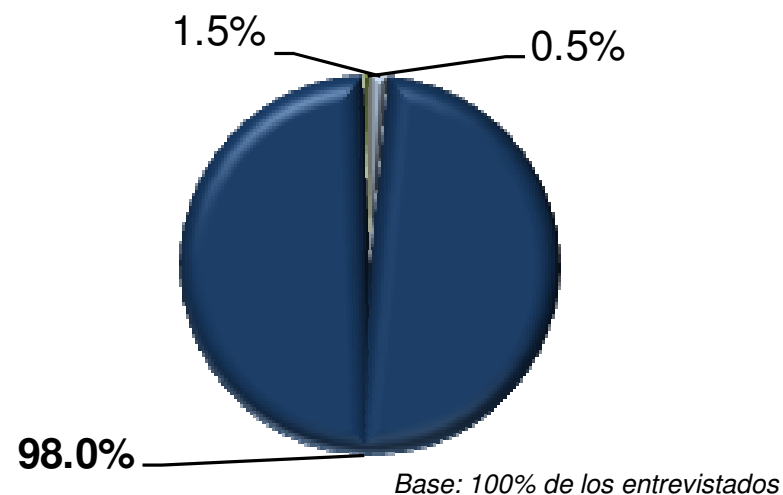


La mitad de los entrevistados está algo interesado en obtener información de las actividades y proyectos que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco (50%), 40.5% muestra mayor interés y sólo a 9% no le interesa.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Ha accedido usted a alguna página de internet del Gobierno del Estado para buscar información?

Internet	%
Sí	1.5%
No	98.0%
NS/NC	0.5%

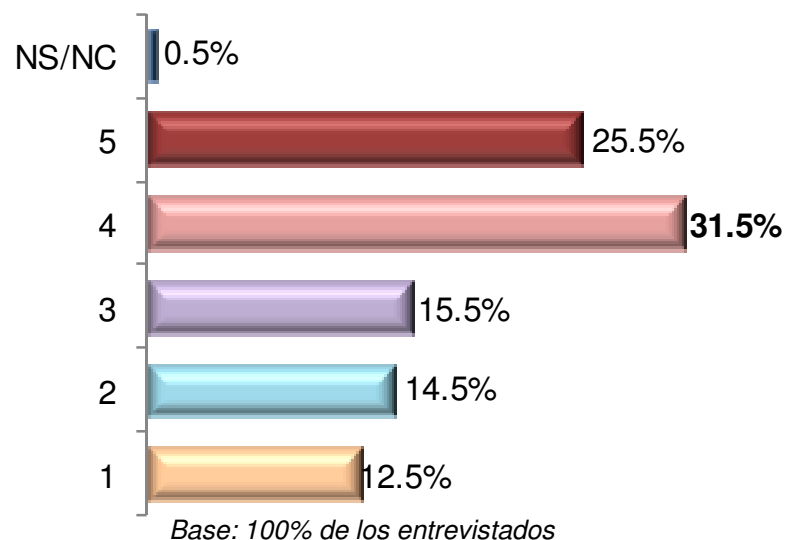


Los usuarios de algún servicio de la secretaria de Planeación y Desarrollo han accedido a alguna página del gobierno a buscar información sólo (2%) y el 98% nunca a accedido.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted, ¿cómo evaluaría la información que emite el Gobierno del Estado sobre los avances y logros que llevan en su actual administración? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	12.5%
2	14.5%
3	15.5%
4	31.5%
5	25.5%
NS/NC	0.5%
Promedio	
3.43	
Kurtosis	
-0.965	

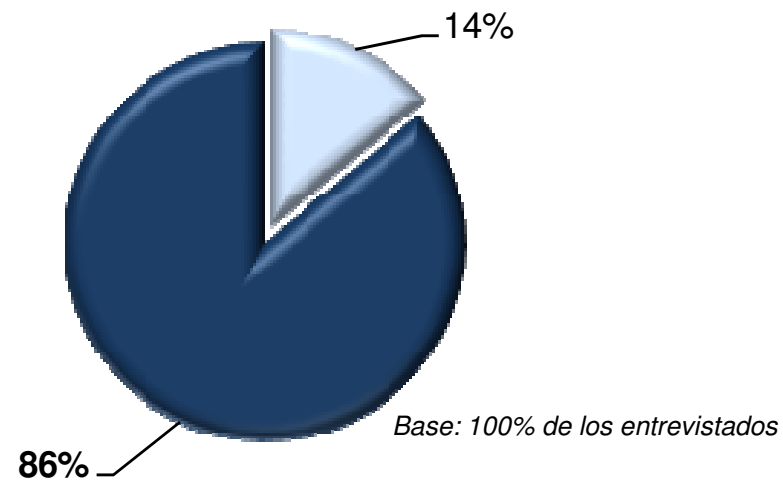


El 27% de las opiniones se inclinaron hacia una evaluación negativa respecto de la información que emite el Gobierno del Estado sobre los avances y logros que llevan en su actual administración (1 y 2). Para 15.5%, la información es regular y 57% lo percibe bueno y excelente (4 y 5). La Kurtosis refleja un bajo nivel de concentración de las evaluaciones con respecto del promedio, lo que indica que las evaluaciones están hasta cierto punto dispersas.

Evaluación de la dependencia

5. ¿Ha escuchado hablar del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco (PED) 2030?

¿Ha escuchado?	%
Sí	14%
No	86%

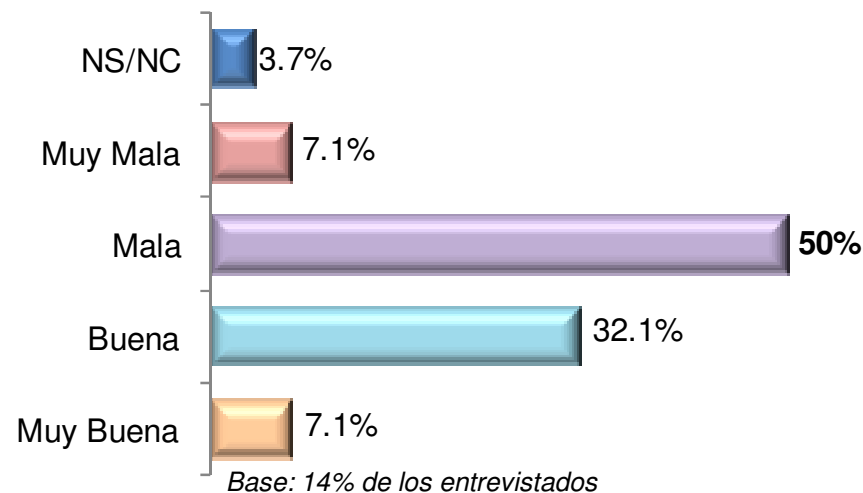


Sólo 14% ha escuchado hablar del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco (PED) 2030; la mayoría (86%) ignora que exista.

Evaluación de la dependencia

a) ¿Qué le parece el Plan Estatal de Desarrollo?

Calificación	%
Muy Buena	7.1%
Buena	32.1%
Mala	50%
Muy Mala	7.1%
NS/NC	3.7%

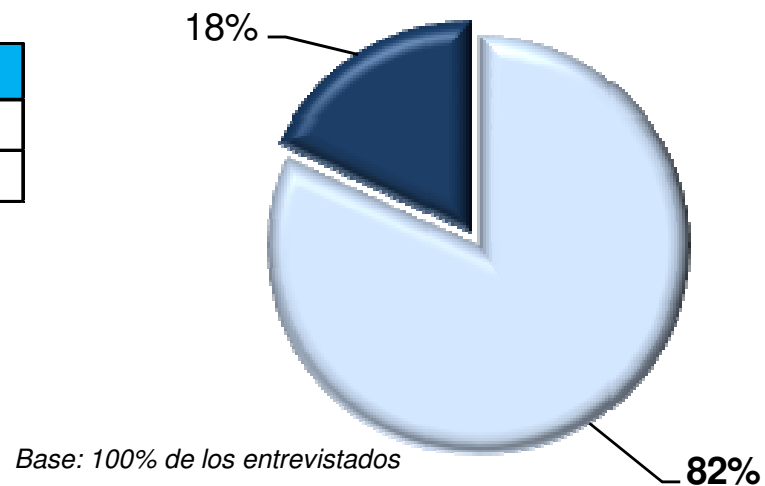


Para la mitad de los entrevistados, el Plan Estatal de Desarrollo es malo (50%) y para 7.1% es muy malo. Contrario a esto, 32.1% califica el Plan Estatal como bueno y 7.1% como muy bueno.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Genero	%
Masculino	82%
Femenino	18%

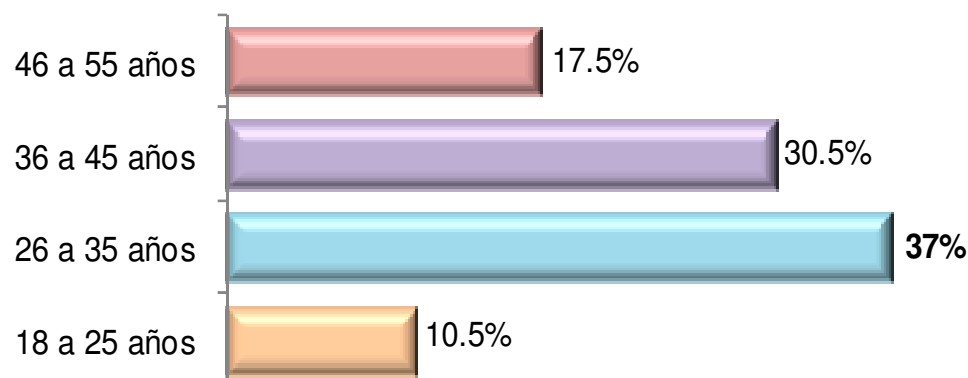


Se entrevistó a 82% hombres y 18% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	10.5%
26 a 35 años	37%
36 a 45 años	30.5%
46 a 55 años	17.5%
56 años o más	4.5%



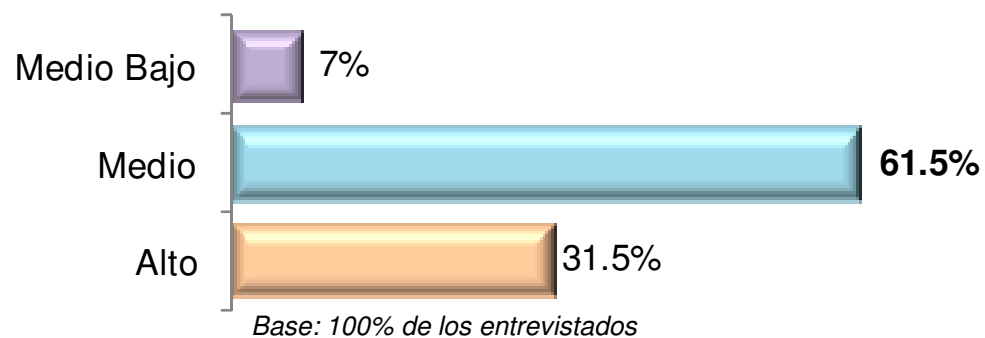
Base: 100% de los entrevistados

El 37% de los entrevistados tiene entre 26 y 35 años de edad, 30.5% de 36 a 45 años, 17.5% de 46 a 55 años, 10.5% de 18 a 25 años y sólo 4.5% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	31.5%
Medio	61.5%
Medio Bajo	7%

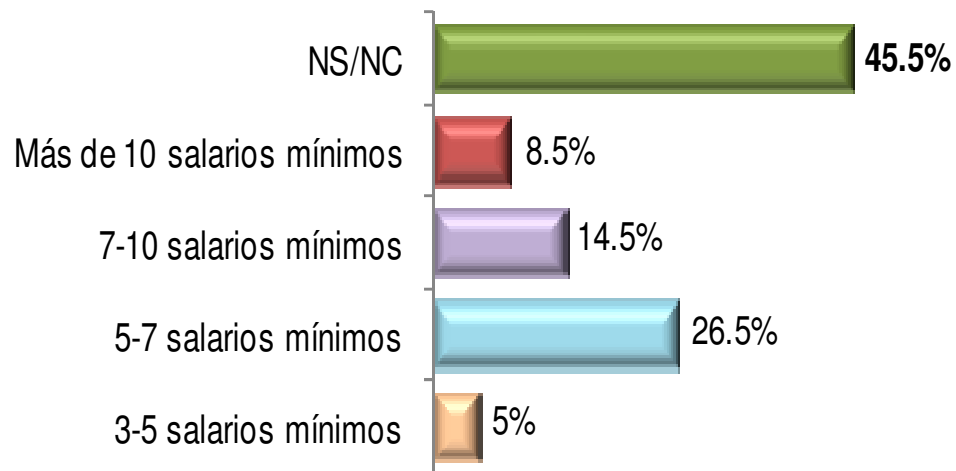


El 61.5% de los entrevistados pertenece al nivel medio, 31.5% es de nivel alto y el resto, 7%, de nivel medio bajo.

Datos generales y sociodemográficos

-Ingresos

Ingresos	%
3-5 salarios mínimos	5%
5-7 salarios mínimos	26.5%
7-10 salarios mínimos	14.5%
Más de 10 salarios mínimos	8.5%
NS/NC	45.5%



Base: 100% de los entrevistados

El 26.5% percibe de 5 a 7 salarios mínimos, 14.5% un ingreso de 7 a 10 salarios, 8.5% percibe más de 10 y sólo 5% de 3 a 5 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Planeación

Conclusiones, Secretaría de Planeación

Satisfacción y servicio a usuarios

El trabajo de la Secretaría de Planeación se percibe de manera regular con evaluaciones que oscilan entre bueno y muy bueno. Esta percepción es favorable hasta cierto punto.

Es muy probable que 95% de los usuarios que conoce la Secretaría de Planeación no tenga una idea clara de sus funciones y por esta razón emita un criterio negativo sobre ella, pues a nivel general desconocer sobre una actividad gubernamental es interpretado por el usuario como si la secretaría no trabajará o no funcionara consistentemente.

Hay poco conocimiento del Plan Estatal de Desarrollo 2007-2030, ya que sólo 14% de los entrevistados afirmó saber de él.

El 57.1% de los entrevistados afirma que el programa es malo o muy malo, debido en buena medida al desconocimiento del mismo.

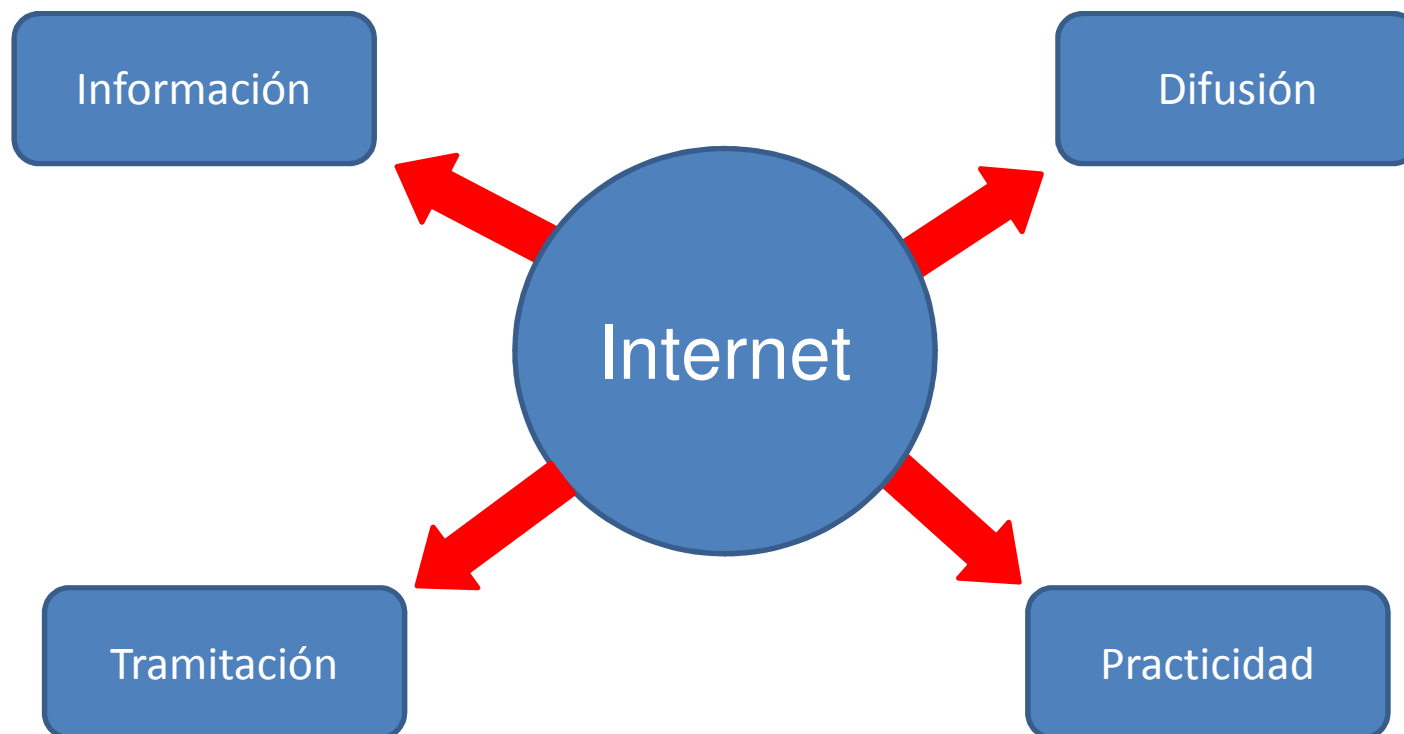
La calificación general de la dependencia es de 54.1% de calificaciones positivas (suma de excelentes y buenas).

Evaluación de la Secretaría de Planeación <i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Información que emite el Gob. del Edo.	57.0%
Satisfacción	52.5%
Calidad de servicios	52.8%
Promedio general	54.1%

Conclusiones, Secretaría de Planeación

Satisfacción y servicio a usuarios

Aunque hoy día más de 20% de la población accesa a internet (según el INEGI), sólo 1.5% de los usuarios ha entrado a la página del Gobierno del Estado para consultar información acerca de proyectos, logros o avances gubernamentales.



1.8 Recomendaciones Secretaría de Planeación

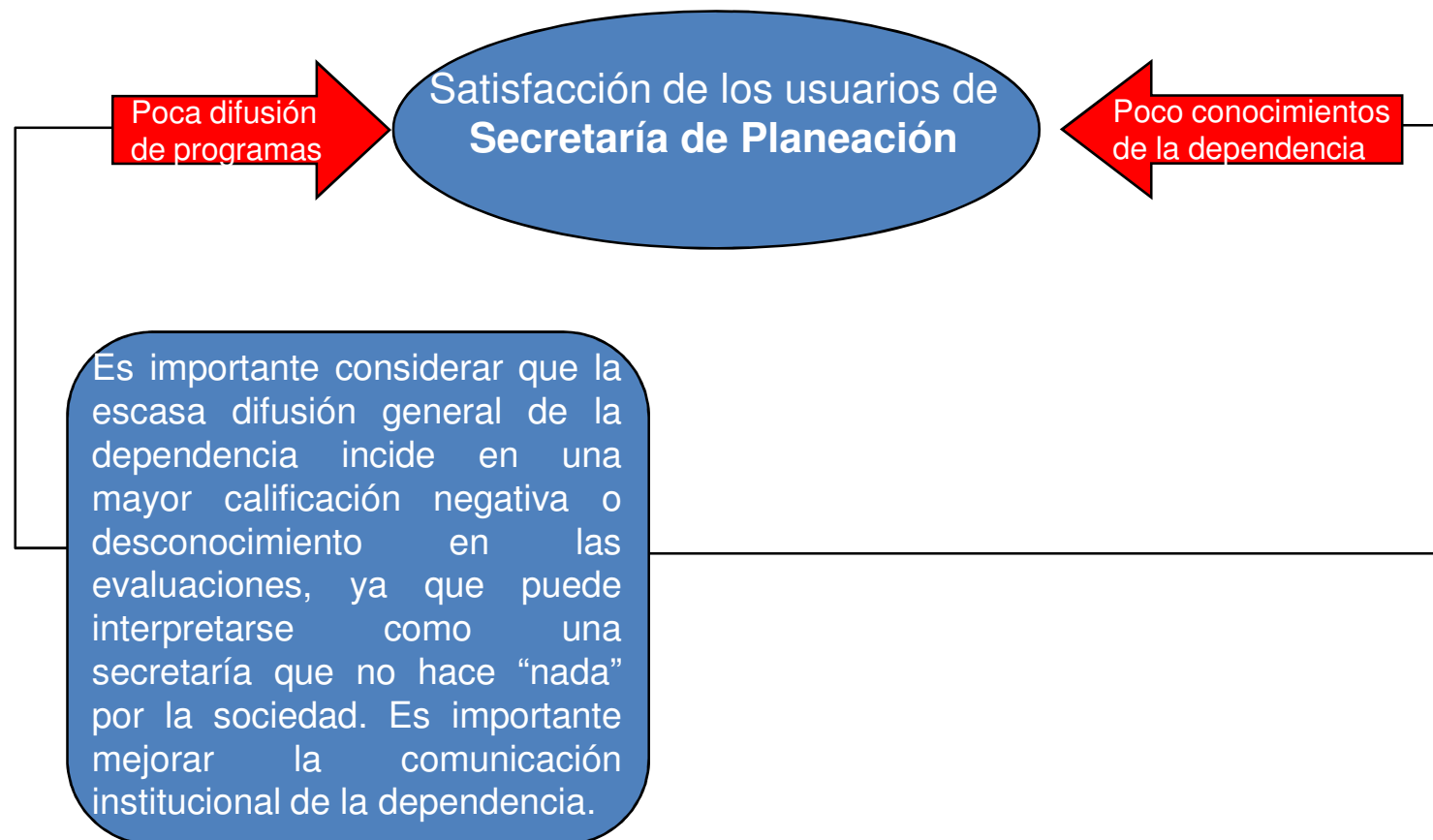
Recomendaciones, Secretaría de Planeación

Considerando las evaluaciones y los resultados, estimamos necesario llevar a cabo las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Secretaría de Planeación.

- ➔ Aprovechar el interés que demuestran los usuarios por conocer más acerca de las actividades del gobierno para desarrollar canales de comunicación donde se den a conocer los planes, avances y logros que la dependencia ha tenido.
- ➔ Evaluar la practicidad y accesibilidad del sitio web de la secretaría, con el propósito de revisar si este puede ser consultado sin inconvenientes, así como qué tan atractivo es su contenido como para inducir al usuario a consultarla.
- ➔ En cuanto a la información que se da a conocer respecto de los avances y logros de la actual administración, es necesario replantear lo que se está queriendo comunicar, y que esta información sea lo más clara, concreta y explícita posible.
- ➔ Sobre el Plan Estatal de Desarrollo, es importante comunicar a los usuarios y ciudadanos en general qué objetivos sigue y qué logros ha cosechado desde su puesta en acción; por tanto, la imagen sobre dicho programa debe ser mejorada con los siguientes aspectos:
 - Mejor comunicación institucional. Esto es, que sea más claro para el usuarios.
 - Lograr mayor proyección del programa.
 - Difundir los logros y metas del programa.
 - Enfocarlo como un avance en las políticas públicas.
 - Hacer del conocimiento público los pormenores del programa.

Recomendaciones, Secretaría de Planeación

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



Recomendaciones, Secretaría de Planeación

Aspectos de la comunicación integral



1.9 Anexos

