



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



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Promoción Económica.....	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 Promoción Económica	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Promoción Económica.....	32
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Promoción Económica	35
1.9 Anexos.....	37



Secretaría de Promoción Económica
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
	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. 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%

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

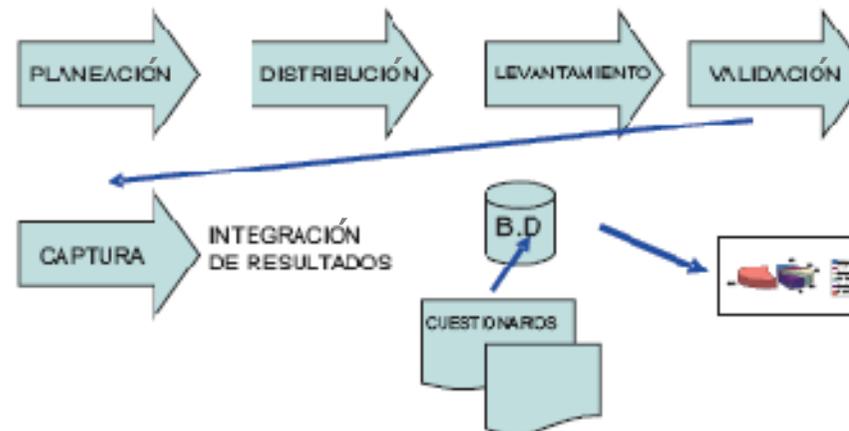
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Promoción Económica

Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos 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 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

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

Lugar	Dependencia	Promedio
5	Secretaría de Promoción Económica	3.7

*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

Usuario directo: Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

Satisfacción y servicio al usuario

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

Evaluación	%
3	4.5%
4	74.5%
5	21%
Promedio	
4.17	
Kurtosis	
0.621	



La evaluación que se le dio al trabajo de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco como excelente / bueno (5 y 4) fue de 95.5%; sólo 4.5% lo consideró como regular (3). El promedio de la evaluación de los aspectos de la secretaría es de 4.17, el coeficiente de Kurtosis indica que existe una concentración de los datos con respecto de este promedio, lo que es, que la percepción se encuentra en el mismo sentido en la mayor parte de los entrevistados.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Promoción Económica 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	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	3.8%	14.8%	0%	0%	0%
4	65.4%	68.5%	68.6%	88%	84.2%
5 Excelente	30.8%	16.7%	31.4%	12%	16%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

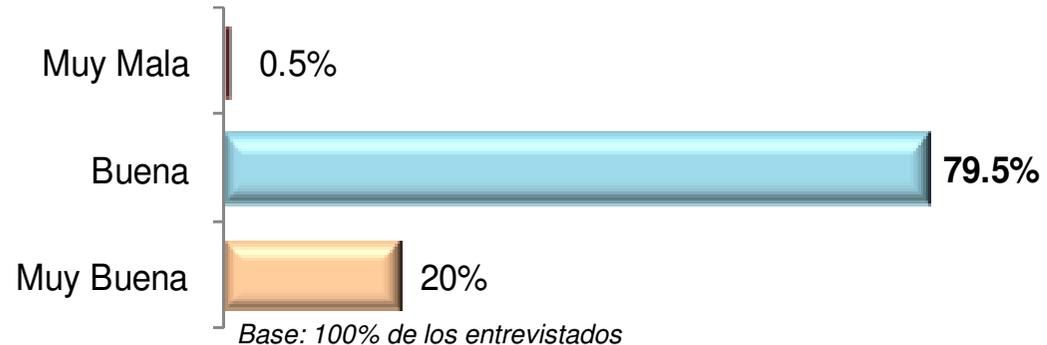
Existe una tendencia en los entrevistados más jóvenes en evaluar de manera positiva a la secretaría. Los entrevistados del rango de 26 a 35 años de edad más indiferentes con la dependencia que el resto de los rangos de edad. No se observa una tendencia negativa en ninguno de los rangos.

Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios / programas:

Calidad	%
Muy Buena	20%
Buena	79.5%
Muy Mala	0.5%



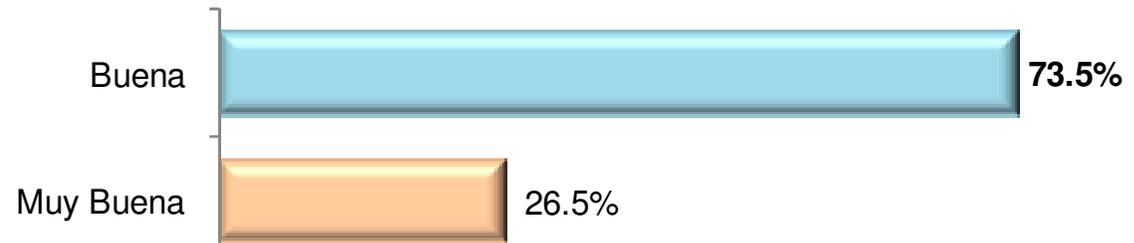
En la opinión de la calidad de los servicios / programa de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco, 79.5% dijo ser buena y 20% muy buena. Sólo 0.5% opinó que es muy mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal administrativo:

Amabilidad	%
Muy Buena	26.5%
Buena	73.5%



Base: 100% de los entrevistados

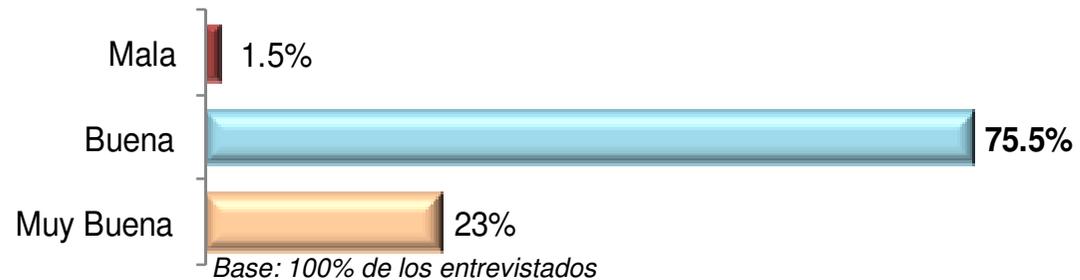
Buena amabilidad y trato del personal de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco manifestó recibir 73.5%; 26.5% opinó que fue muy buena.

Satisfacción y servicio al usuario

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

c) Rapidez en atención a usuarios:

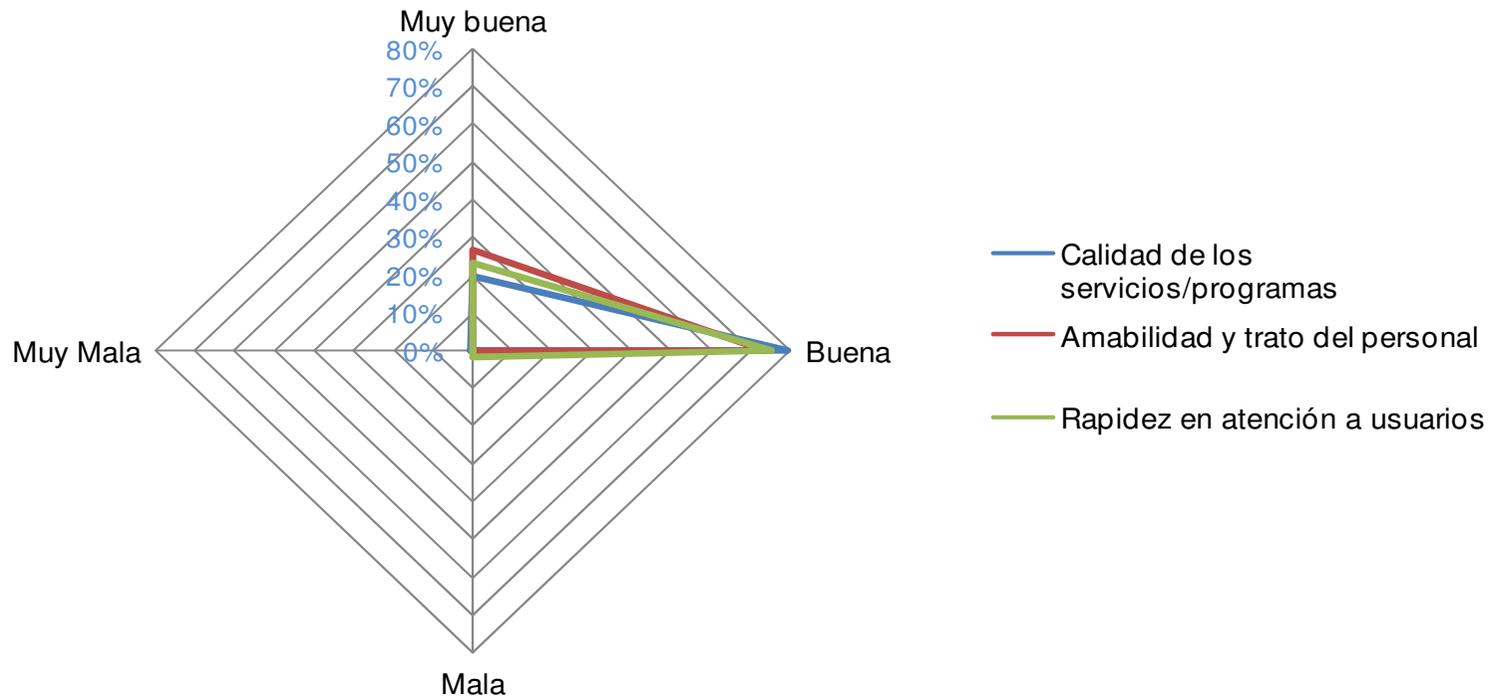
Rapidez	%
Muy Buena	23%
Buena	75.5%
Mala	1.5%



En la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco la rapidez en atención a usuarios se consideró buena, según la opinión de 75.5% de entrevistados. Para 23% muy buena, pero 1.5% la percibió como mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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



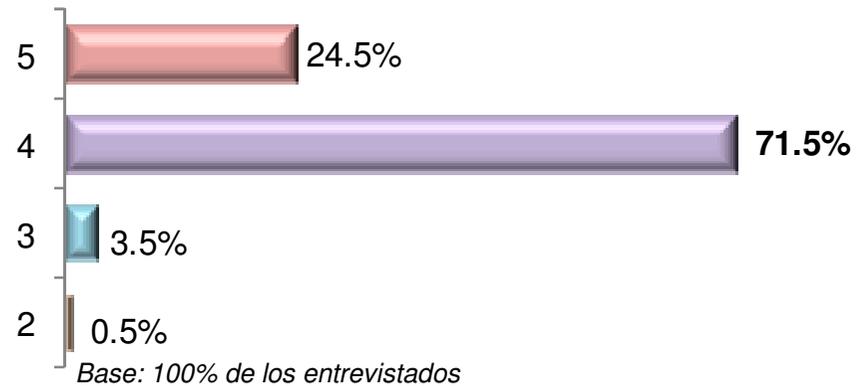
Base: 100% de los entrevistados

La amabilidad y trato del personal fue el aspecto mejor evaluado con respecto a los demás aspectos. La tendencia general de los datos es positiva, no se observan comportamientos negativos en el conjunto evaluado.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
2	0.5%
3	3.5%
4	71.5%
5	24.5%
Promedio	
4.20	
Kurtosis	
1.372	



Muy satisfechos dijeron estar 96% de los entrevistados en cuanto al servicio que le brinda la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco, 3.5% lo consideró regular y sólo 0.5% dijeron estar insatisfechos.

Satisfacción y servicio a usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	2%	0%	0%
3	7.7%	3.70%	3.9%	2%	0%
4	50%	77.8%	66.7%	82%	68%
5 Excelente	42.3%	18.5%	27.5%	16%	32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes otorgaron una calificación mayoritariamente positiva con respecto al resto de los rangos de edad, lo mismo ocurrió con los entrevistados de mayor edad (56 años a más).

Evaluación de la dependencia

1. ¿Usted ha recibido o está por recibir algún crédito por parte de FOJAL para desarrollar proyectos productivos de pequeñas empresas o empresas familiares?

Crédito	%
Sí	83.5%
No	16.5%



El 83.5% ha recibido o está por recibir algún crédito por parte de FOJAL para desarrollar proyectos productivos de pequeñas empresas o empresas familiares; por otro lado, 16.5% manifestó que no.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Usted ha recibido o está por recibir algún crédito por parte de FOJAL para desarrollar proyectos productivos de pequeñas empresas o empresas familiares?

Crédito	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Sí	80.8%	70.4%	88.2%	92%	89.5%
No	19.2%	29.6%	11.8%	8%	10.5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

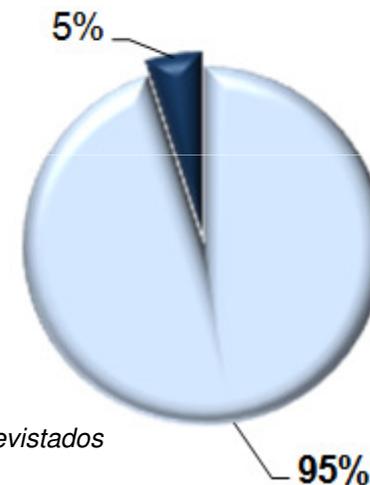
Base: cruce de variable ¿Usted ha recibido o está por recibir algún crédito por parte de FOJAL para desarrollar proyectos productivos de pequeñas empresas o empresas familiares.? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes otorgaron una calificación mayoritariamente positiva con respecto al resto de los rangos de edad, lo mismo ocurrió con los entrevistados de mayor edad (56 años a más).

Evaluación de la dependencia

2. ¿Usted cree que son adecuados y suficientes los créditos que otorga el Gobierno de Jalisco a través de FOJAL para financiar programas que ayuden a desarrollar pequeñas empresas o empresas familiares en Jalisco, así como préstamos para ayudar a las empresas ya establecidas?

Adecuados y Suficientes	%
Sí	95%
No	5%



Base: 100% de los entrevistados

El 95% está de acuerdo en que los créditos que otorga el Gobierno de Jalisco a través de FOJAL son adecuados y suficientes, pero 5% cree que no es así.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Usted cree que la dependencia está creando programas para financiar pequeñas empresas y empresas familiares?

Programas	%
Sí	98.5%
No	1.5%



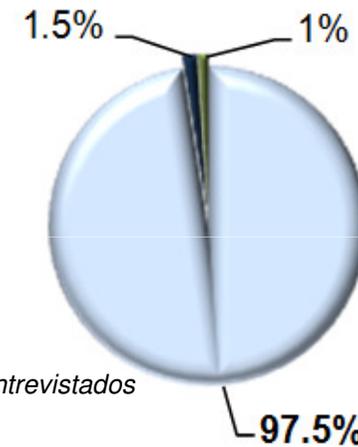
Base: 100% de los entrevistados

La creación de programas para financiar pequeñas empresas y empresas familiares es creíble para 98.5% de los entrevistados; sin embargo, 1.5% cree que no.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Usted cree que la dependencia esta otorgando esos prestamos para la creación de nuevas empresas pequeñas o cree que es simple publicidad?

Prestamos	%
Sí los esta otorgando	97.5%
No, es publicidad	1.5%
NS/NC	1%



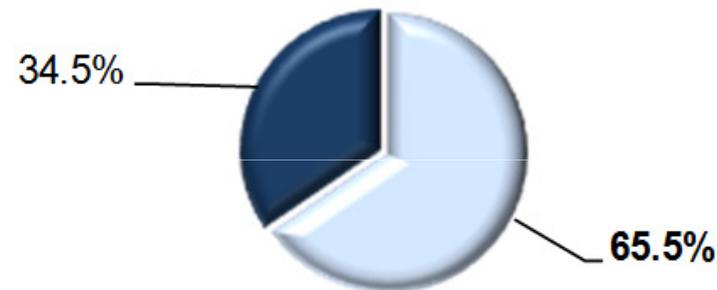
Base: 100% de los entrevistados

97.5% cree en la otorgación de préstamos para la creación de nuevas empresas pequeñas, sin embargo 1.5% cree que es simple publicidad.

Evaluación de la dependencia

5. ¿Qué tan importantes considera usted que son esos préstamos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado: muy importantes, importantes, poco importantes o nada importantes para el desarrollo económico del Estado de Jalisco?

Importancia	%
Muy Importantes	65.5%
Importantes	34.5%



Base: 100% de los entrevistados

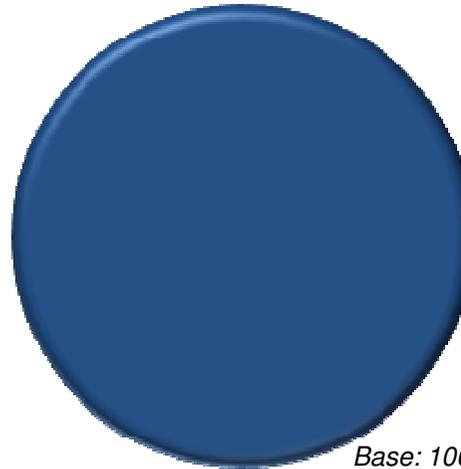
Muy importantes consideran 65.5% que son esos préstamos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado, 34.5% lo consideran importantes para el desarrollo económico del Estado de Jalisco.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que presta la Secretaría de Promoción Económica del Gob. del Edo?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



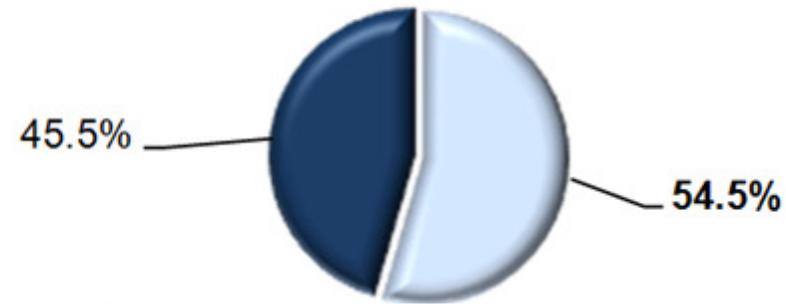
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a usuarios de algún servicio o trámite que presta la Secretaría de Promoción Económica del Gobierno del Estado (100%).

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Genero	%
Masculino	54.5%
Femenino	45.5%



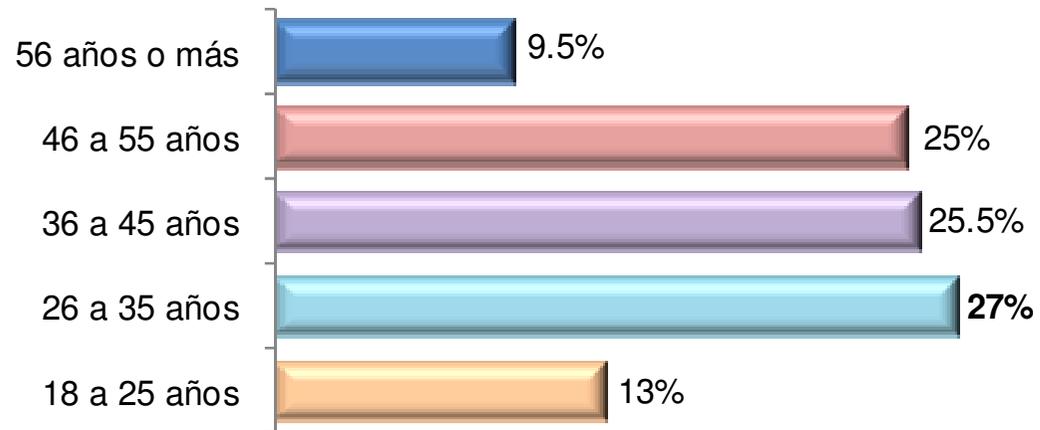
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 54.5% hombres y 45.5% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	13%
26 a 35 años	27%
36 a 45 años	25.5%
46 a 55 años	25%
56 años o más	9.5%



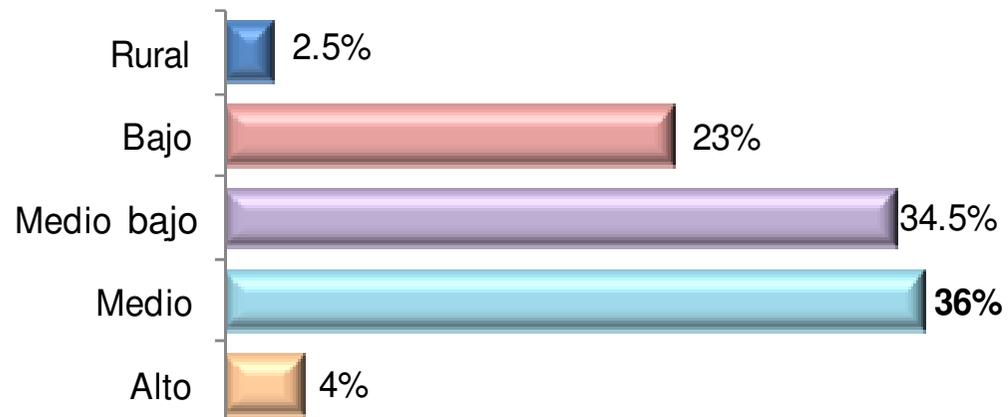
Base: 100% de los entrevistados

El 27% de los entrevistados tiene entre 26 y 35 años de edad, 25.5% de 36 a 45 años, 25% de 46 a 55 años, 13% de 18 a 25 años y 9.5% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	4%
Medio	36%
Medio bajo	34.5%
Bajo	23%
Rural	2.5%



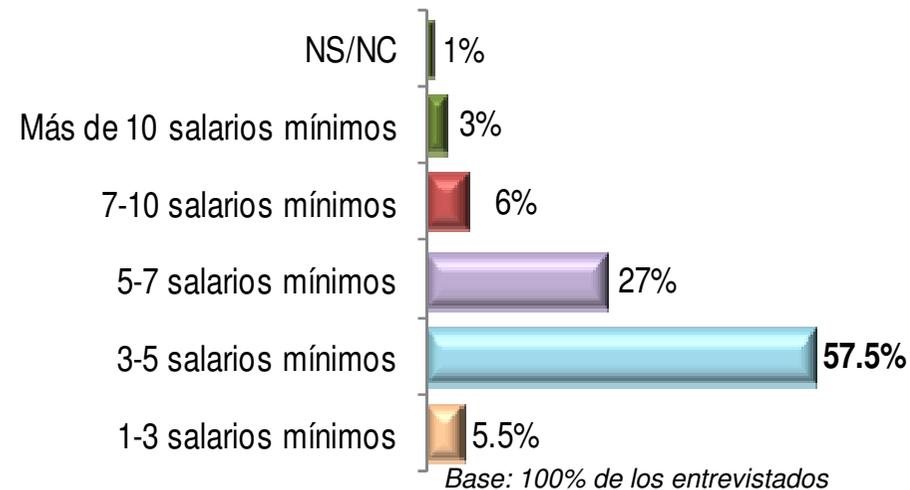
Base: 100% de los entrevistados

El 36% pertenece al nivel medio, seguido de 34.5%, que son de nivel medio bajo, 23% nivel bajo, 4% de nivel alto y, por último ,2.5% de nivel rural.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	5.5%
3-5 salarios mínimos	57.5%
5-7 salarios mínimos	27%
7-10 salarios mínimos	6%
Más de 10 salarios mínimos	3%
NS/NC	1%



El 57.5% de los entrevistados percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 27% un ingreso de 5 a 7 salarios, 6% percibe de 7 a 10, 5.5% obtiene de 1 a 3 salarios y 3% alcanza más de 10 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Promoción Económica

Conclusiones, Secretaría de Promoción Económica

Satisfacción y servicio a usuarios

El 95.5% de los entrevistados percibe como bueno y excelente el trabajo de la Secretaría de Promoción Económica y el 96% de los encuestados está satisfecho con el servicio que les brinda. Posiblemente, estos resultados se sustenten en los programas de apoyo económico que esta dependencia ofrece, siendo uno de los aspectos más apreciados de la dependencia.

El 99.3% es el promedio general de las evaluación (suma de evaluaciones buenas y muy buenas) de las características calificadas de la secretaría; la mayor parte de los entrevistados consideraron que la amabilidad de los trabajadores es buena y muy buena; la calidad de los servicios / programas fue evaluada con 99.5% de satisfacción de los usuarios entrevistados, lo que indica que el diseño de los programas o paquetes que realiza la secretaría son bastante aceptados por los usuarios.

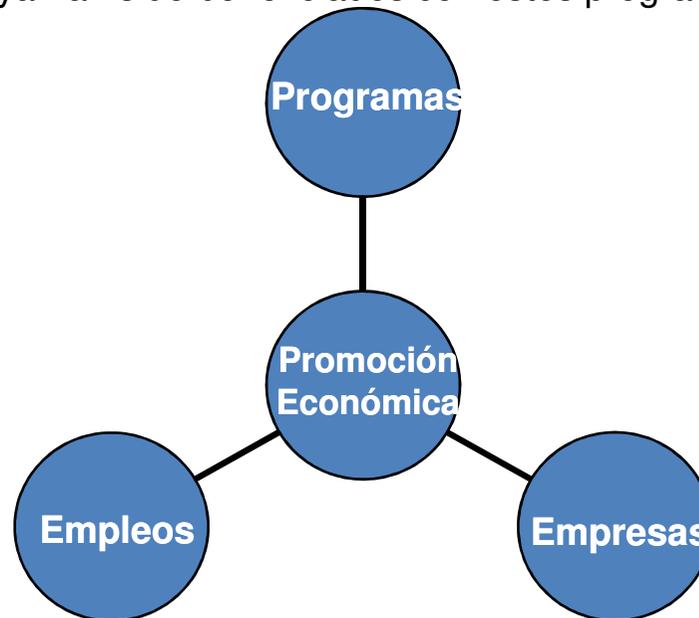
Evaluación de la Secretaría de Promoción Económica	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad	99.5%
Amabilidad	100.0%
Rapidez	98.5%
Promedio general	99.3%

Conclusiones, Secretaría de Promoción Económica

Evaluación de la dependencia

El 98% opina que se están creando programas para apoyar a pequeñas empresas y programas familiares; asimismo, 97% de los entrevistados considera que la secretaría está otorgando estos préstamos realmente. Por otro lado, 1.5% de los encuestados opinó que es sólo publicidad de la secretaría. Los usuarios de la secretaría acuden a ella con la firme creencia de que todos los trámites son reales.

El 65% de los entrevistados opinó que son muy importantes los préstamos productivos que ofrece la secretaría y 35% considera que son importantes; esto posiblemente se deba a que estos encuestados ya han sido beneficiados con estos programas.



1.8 Recomendaciones

Secretaría de Promoción Económica

Recomendaciones, Secretaría de Promoción Económica

Considerando los resultados de la evaluación de la dependencia, determinamos los siguientes aspectos a considerar:

- Mantener el nivel de calificaciones que los entrevistados otorgan a la secretaría, a través de programas de evaluación basados en resultados.
- Es recomendable realizar campañas de promoción sobre los servicios ofrecidos por la dependencia, con la finalidad de aumentar el número de beneficiados con los programas.
- El 5% de los usuarios consideran que los créditos que otorga el Gobierno del Estado son insuficientes; a pesar de que estos porcentajes son mínimos, es necesario realizar acciones encaminadas a comunicar de manera efectiva el alcance y penetración de los apoyos de la secretaría. Esto puede ser realizable con boletines electrónicos y medios impresos dirigidos al público meta de la secretaría.
- Es importante considerar que la generación de proyectos productivos impacta directamente en la producción de fuentes de empleo, por lo que es imperativo hacer un estudio a fondo sobre la selección de los proyectos.
- Impulsar a la micro empresa a través de mecanismos de vinculación con las universidades en el estado y con ello proyectar a la secretaría en cuanto a la veracidad y eficacia de su trabajo que se encuentra bien evaluado.

1.9 Anexos

