ESTUDIO DE OPINIÓN

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SECRETARIAS ENERO09

BLOQUE II

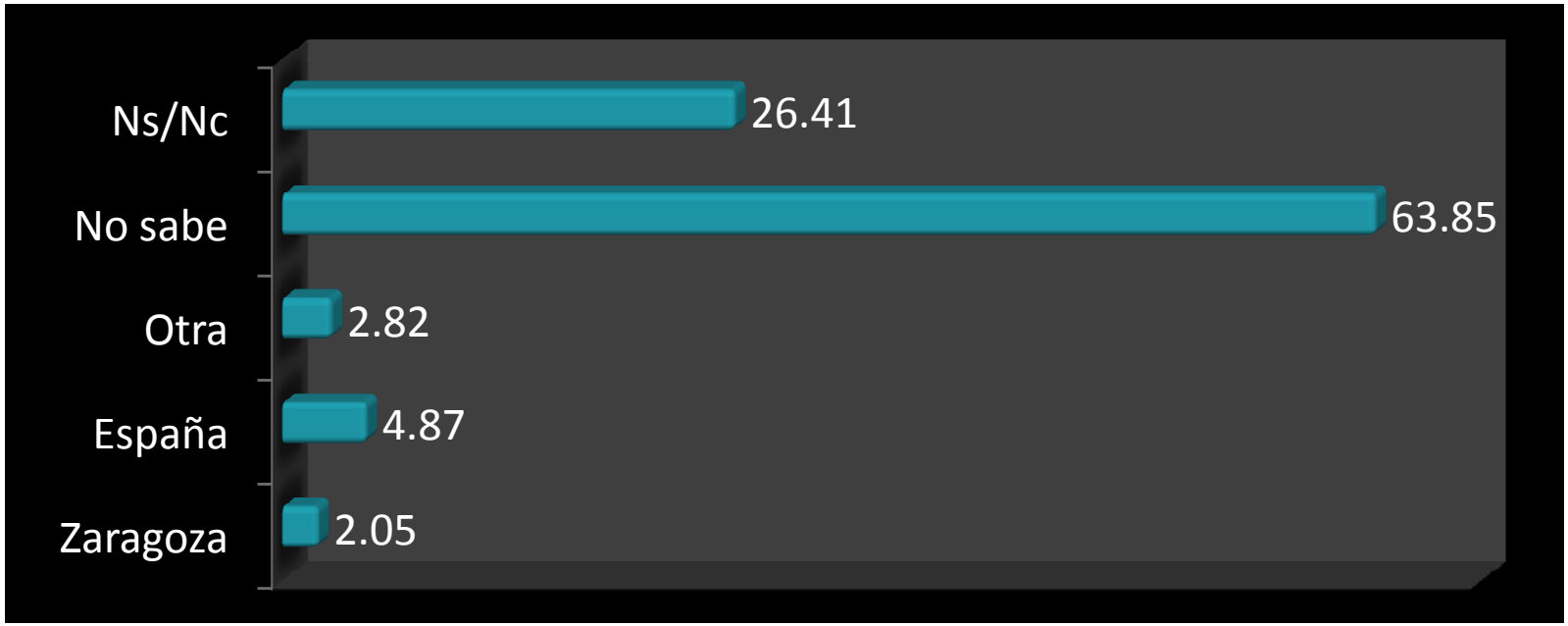
I. SECRETARIA DE TURISMO

TEMPLE CONSULTING

METODOLOGÍA PARA LAS PREGUNTAS DE LA SECRETARÍA DE TURISMO:
450 ENTREVISTAS PESONALES A TURISTAS.
95% DE CONFIANZA
+-4.6% ERROR

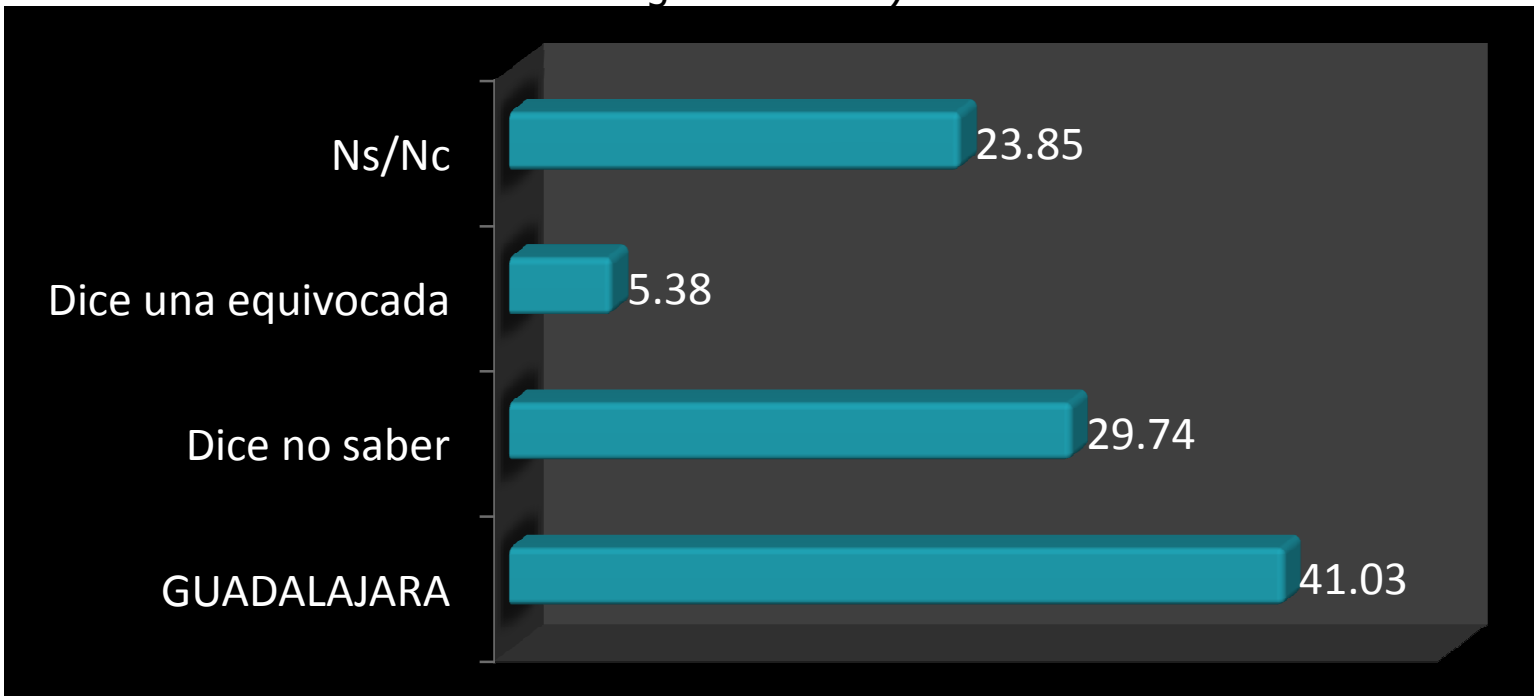
El proceso de selección de la muestra fue aleatorio por puntos testigo en los principales lugares de interés turístico en la zona metropolitana de Guadalajara.

El año 2008 un país del mundo organizó la EXPO universal TEMATICA con el tema del Agua. ¿Sabe en qué país o ciudad se hizo? (universo: turistas que llegaron a ZMG)



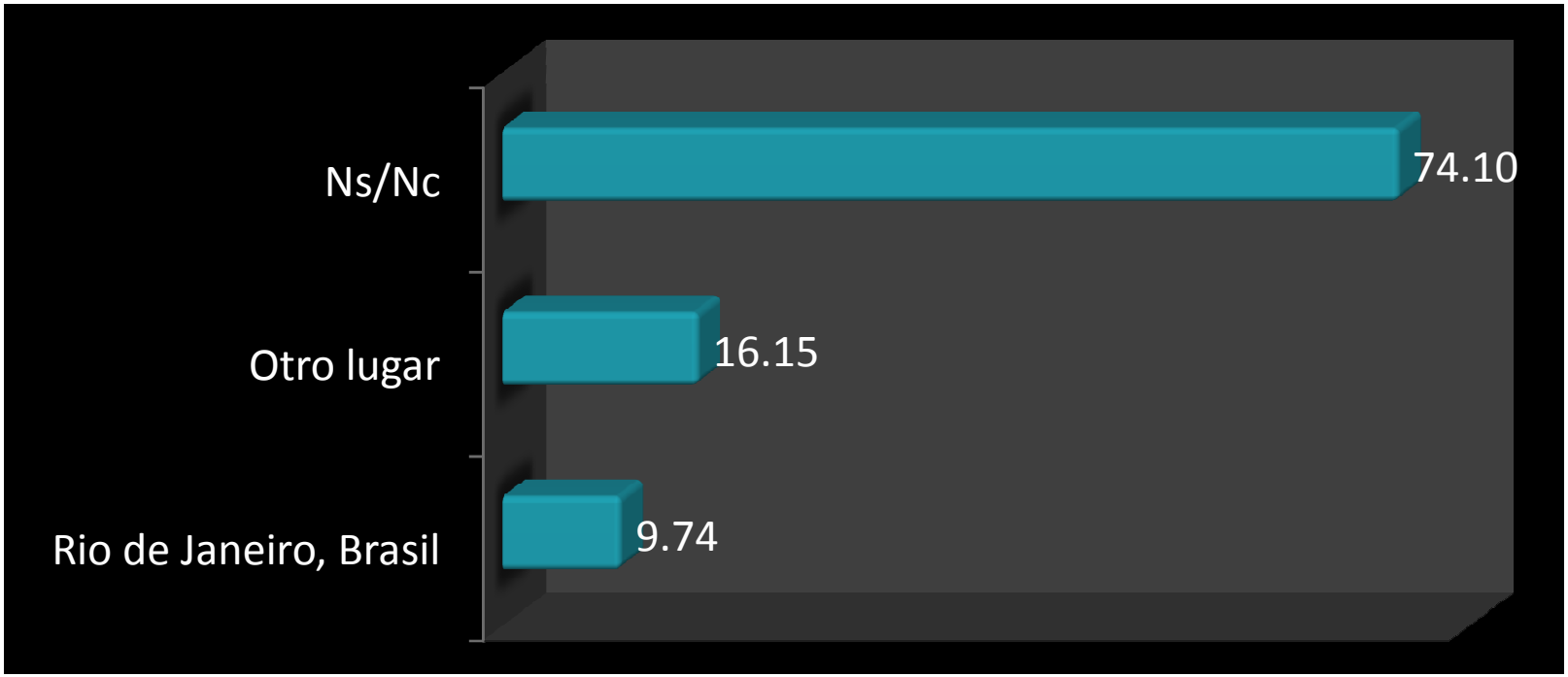
Zaragoza	2.05
España	4.87
Otra	2.82
No sabe	63.85
Ns/Nc	26.41
Total	100.00

¿Sabe usted en qué ciudad se Celebraron los premios MTV latinos de la música del año 2008? (universo: turistas que llegaron a ZMG)



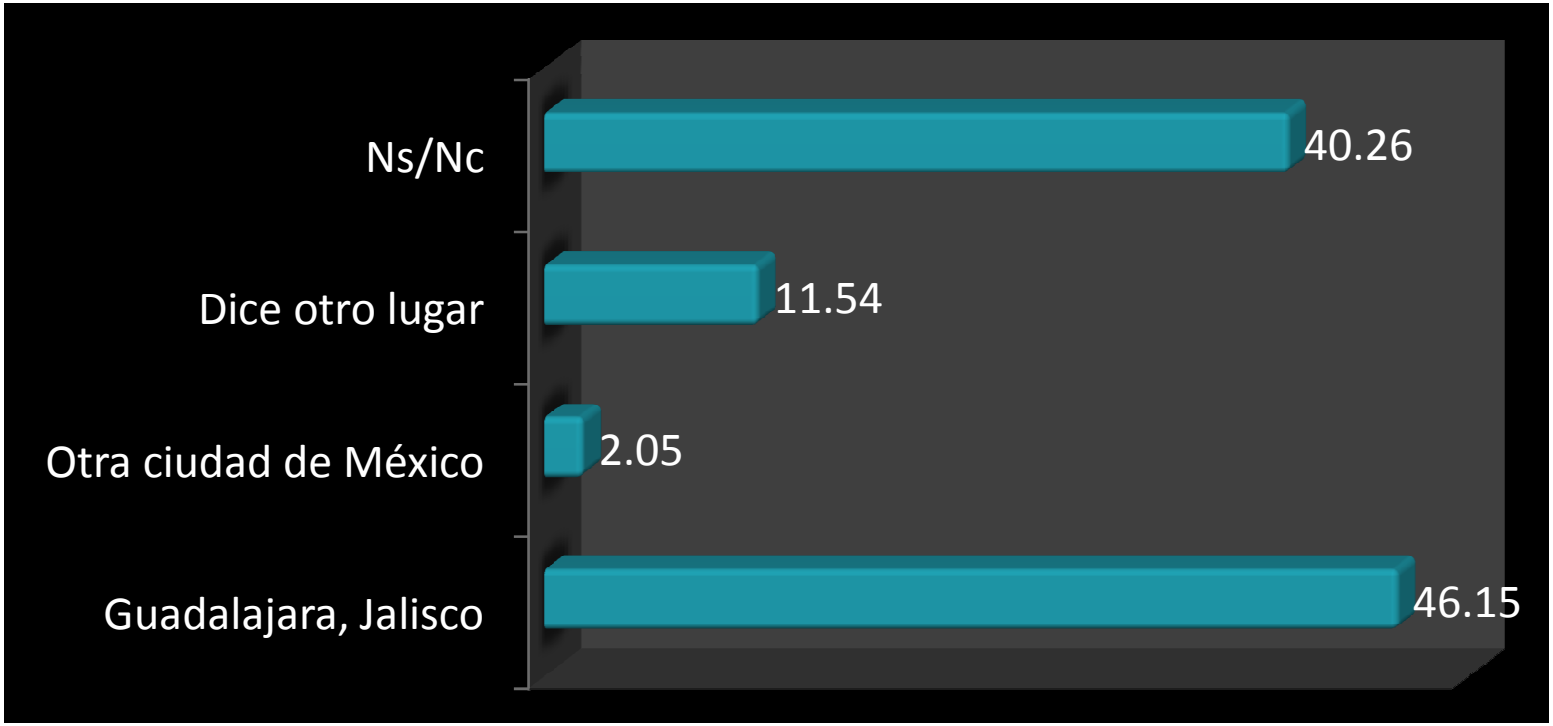
GUADALAJARA	41.03
Dice no saber	29.74
Dice una equivocada	5.38
Ns/Nc	23.85
Total	100.00

¿Sabe usted donde se realizaron los últimos Juegos PANAMERICANOS del año 2007? (universo: turistas que llegaron a ZMG)



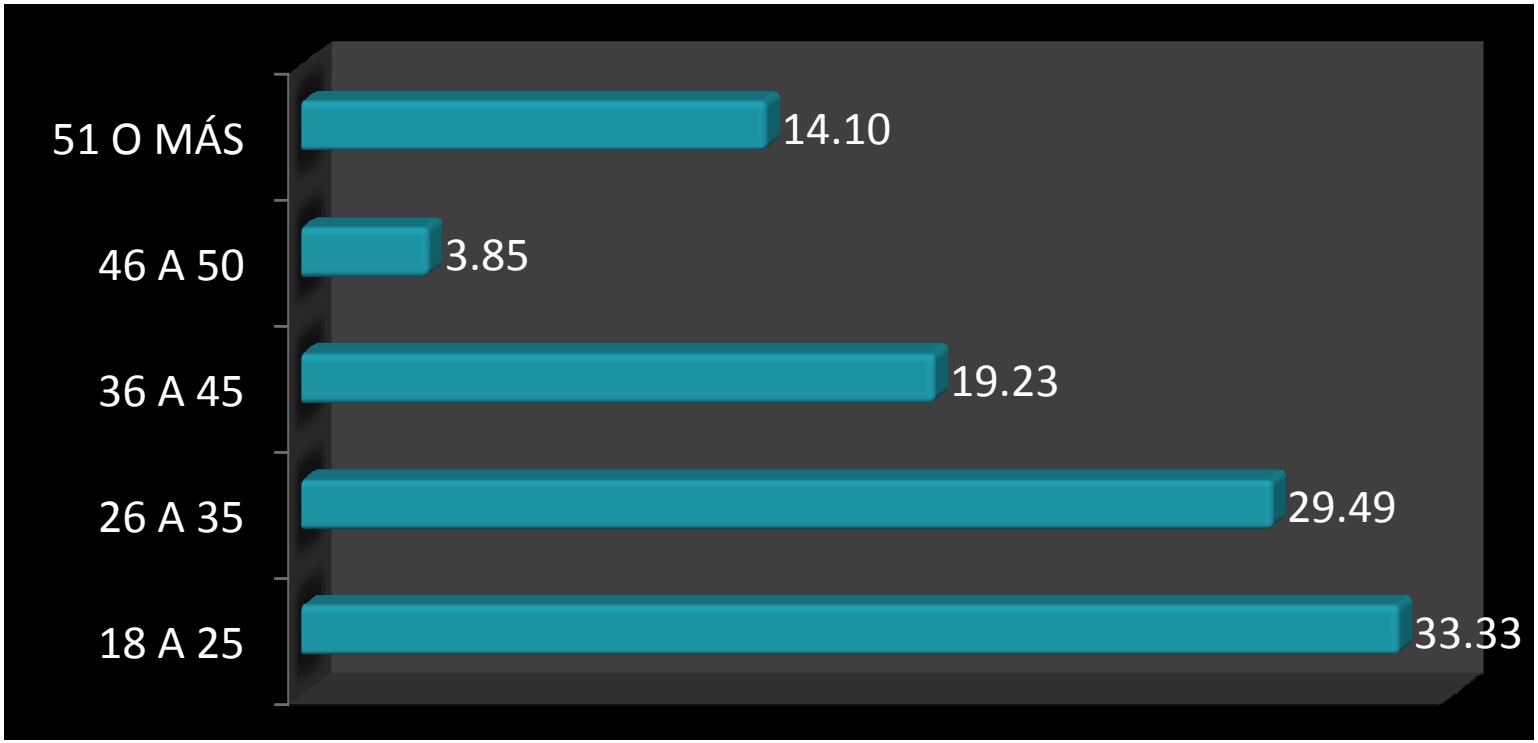
Rio de Janeiro, Brasil	9.74
Otro lugar	16.15
Ns/Nc	74.10
Total	100.00

¿Sabe usted donde se celebrarán los próximos juegos panamericanos del año 2011?



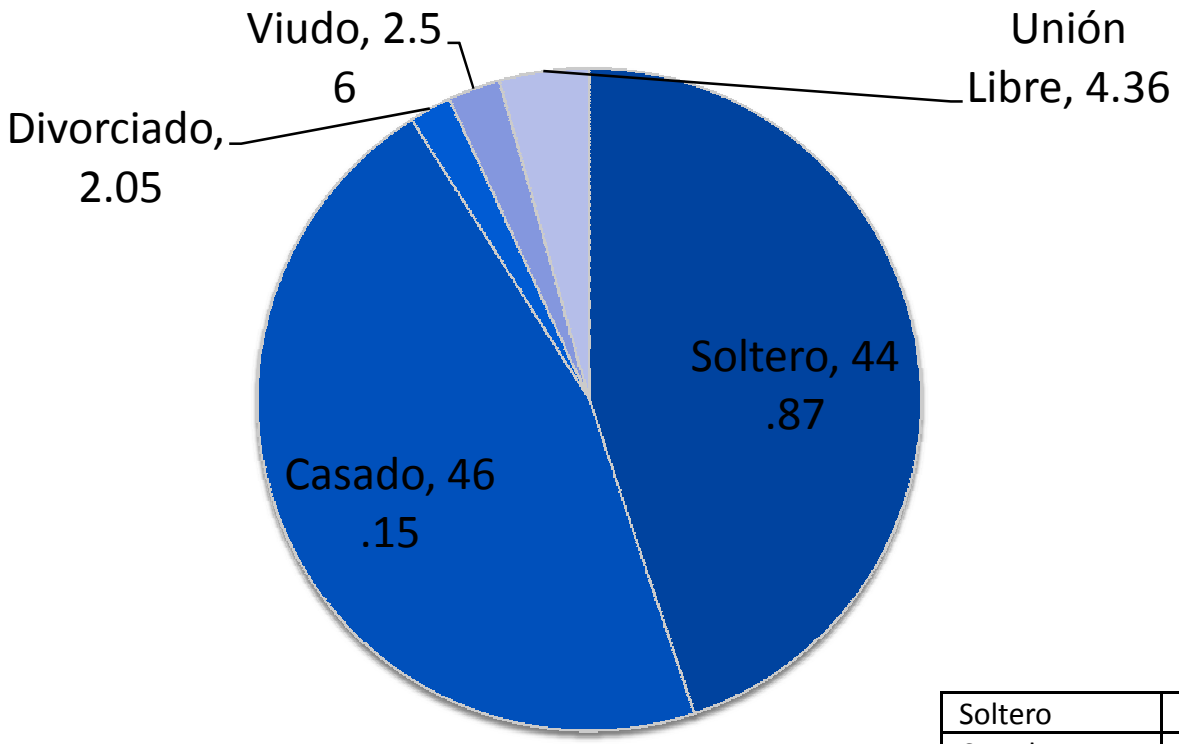
Guadalajara, Jalisco	46.15
Otra ciudad de México	2.05
Dice otro lugar	11.54
Ns/Nc	40.26
Total	100.00

¿Cuántos años tiene usted?



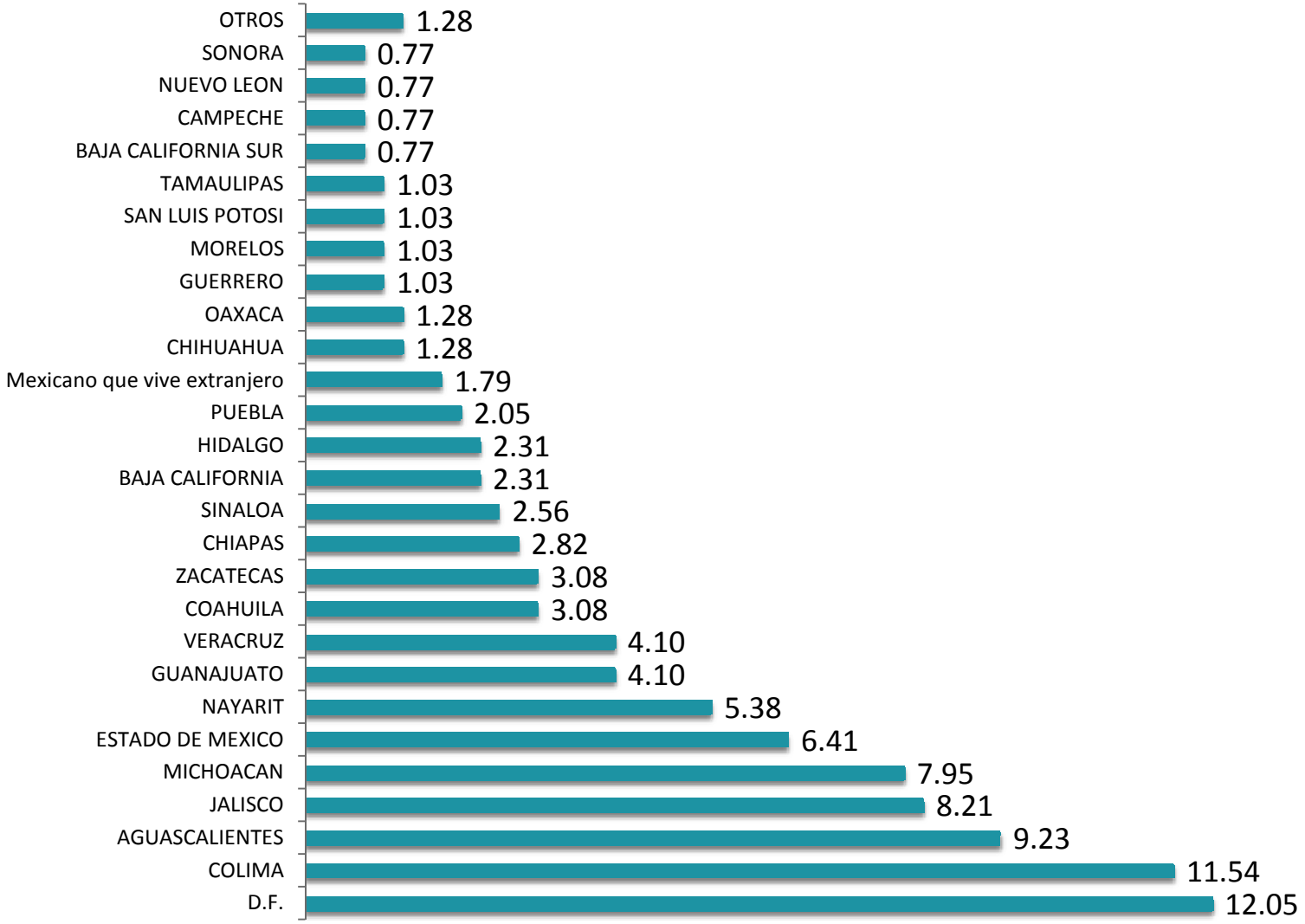
18 A 25	33.33
26 A 35	29.49
36 A 45	19.23
46 A 50	3.85
51 O MÁS	14.10
Total	100.00

¿Cuál es su estado civil?



Soltero	44.87
Casado	46.15
Divorciado	2.05
Viudo	2.56
Unión Libre	4.36
Total	100.00

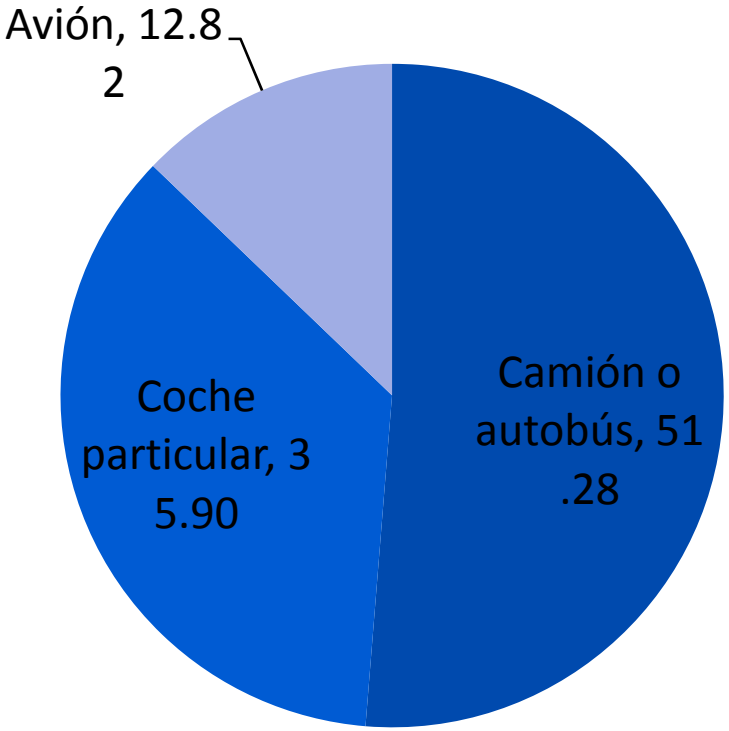
¿De qué Estado de la República nos visita?



¿De qué Estado de la República nos visita?

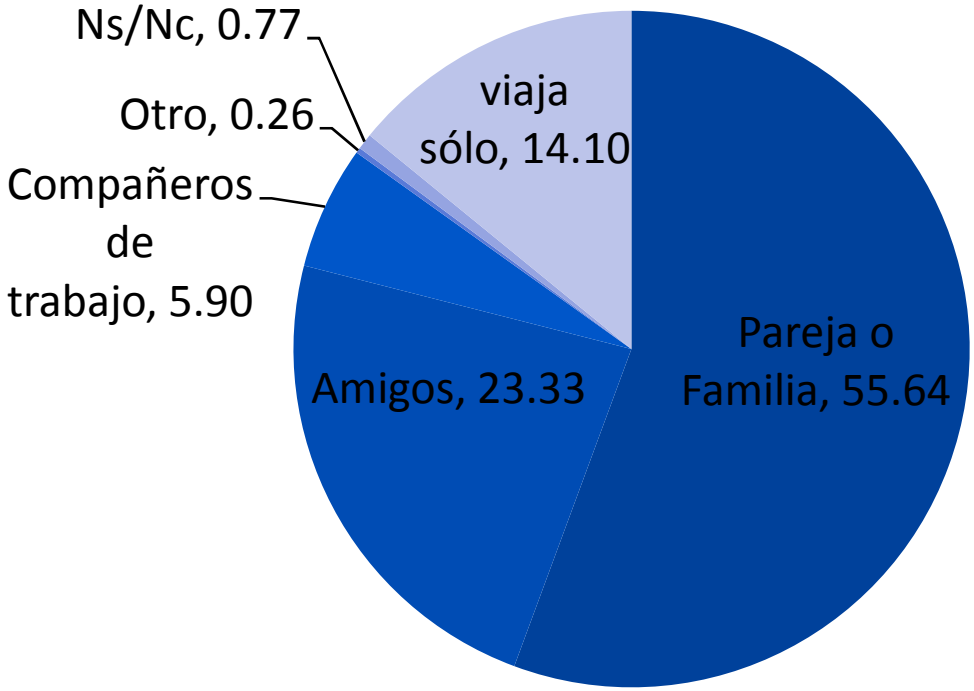
ESTADO	PORCENTAJE
D.F.	12.05
COLIMA	11.54
AGUASCALIENTES	9.23
JALISCO	8.21
MICHOACAN	7.95
ESTADO DE MEXICO	6.41
NAYARIT	5.38
GUANAJUATO	4.10
VERACRUZ	4.10
COAHUILA	3.08
ZACATECAS	3.08
CHIAPAS	2.82
SINALOA	2.56
BAJA CALIFORNIA	2.31
HIDALGO	2.31
PUEBLA	2.05
Mexicano que vive extranjero	1.79
CHIHUAHUA	1.28
OAXACA	1.28
GUERRERO	1.03
MORELOS	1.03
SAN LUIS POTOSI	1.03
TAMAULIPAS	1.03
BAJA CALIFORNIA SUR	0.77
CAMPECHE	0.77
NUEVO LEON	0.77
SONORA	0.77
OTROS	1.28

¿En qué medio de transporte ha llegado a GUADALAJARA?



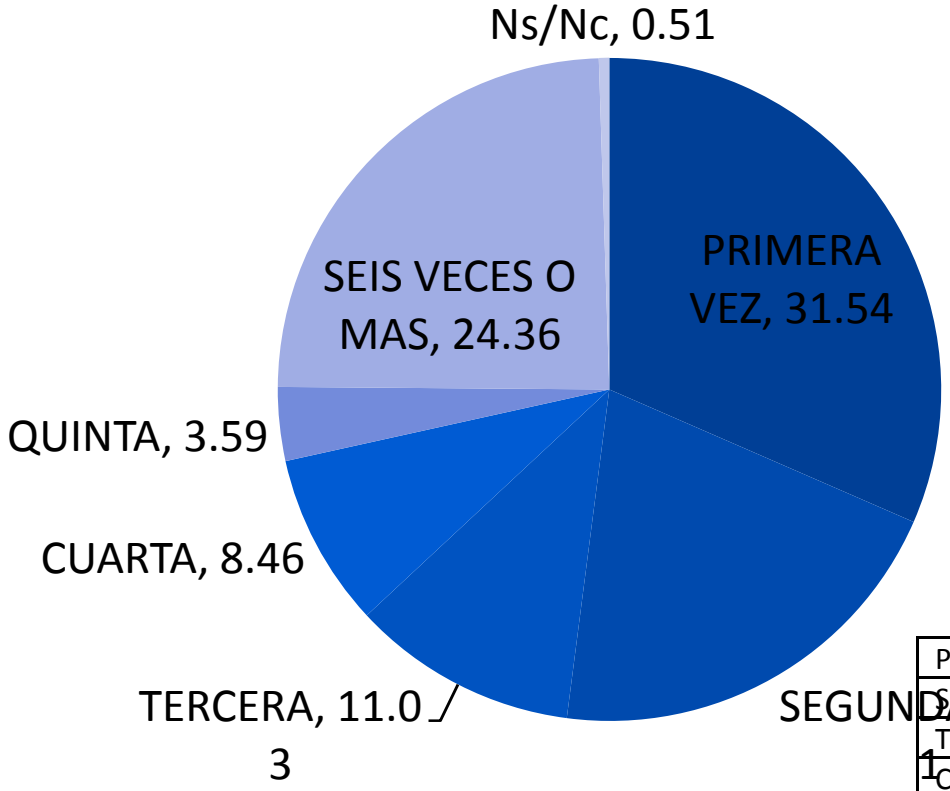
Camión o autobús	51.28
Coche particular	35.90
Avión	12.82
Total	100.00

RELACIÓN CON LOS ACOMPAÑANTES DE VIAJE



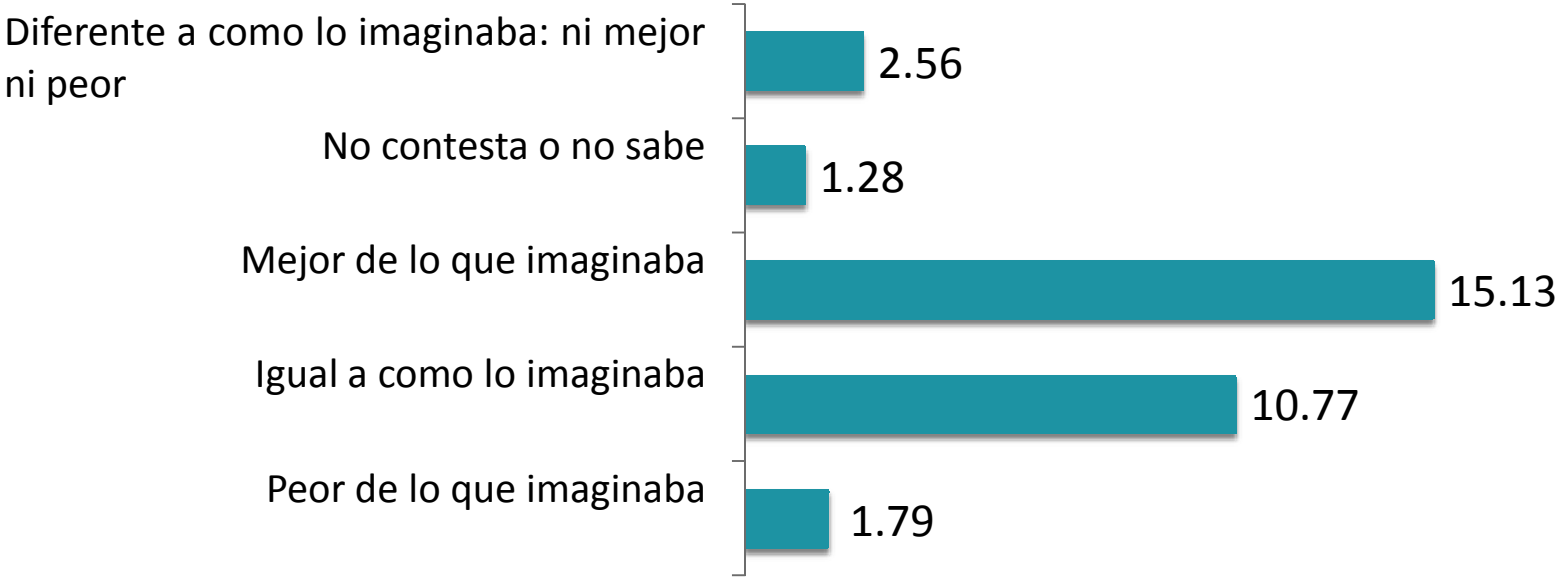
Pareja o Familia	55.64
Amigos	23.33
Compañeros de trabajo	5.90
Otro	0.26
Ns/Nc	0.77
viaja sólo	14.10
Total	100.00

¿Es su primera vez en venir a Guadalajara?¿Cuántas veces ha venido?



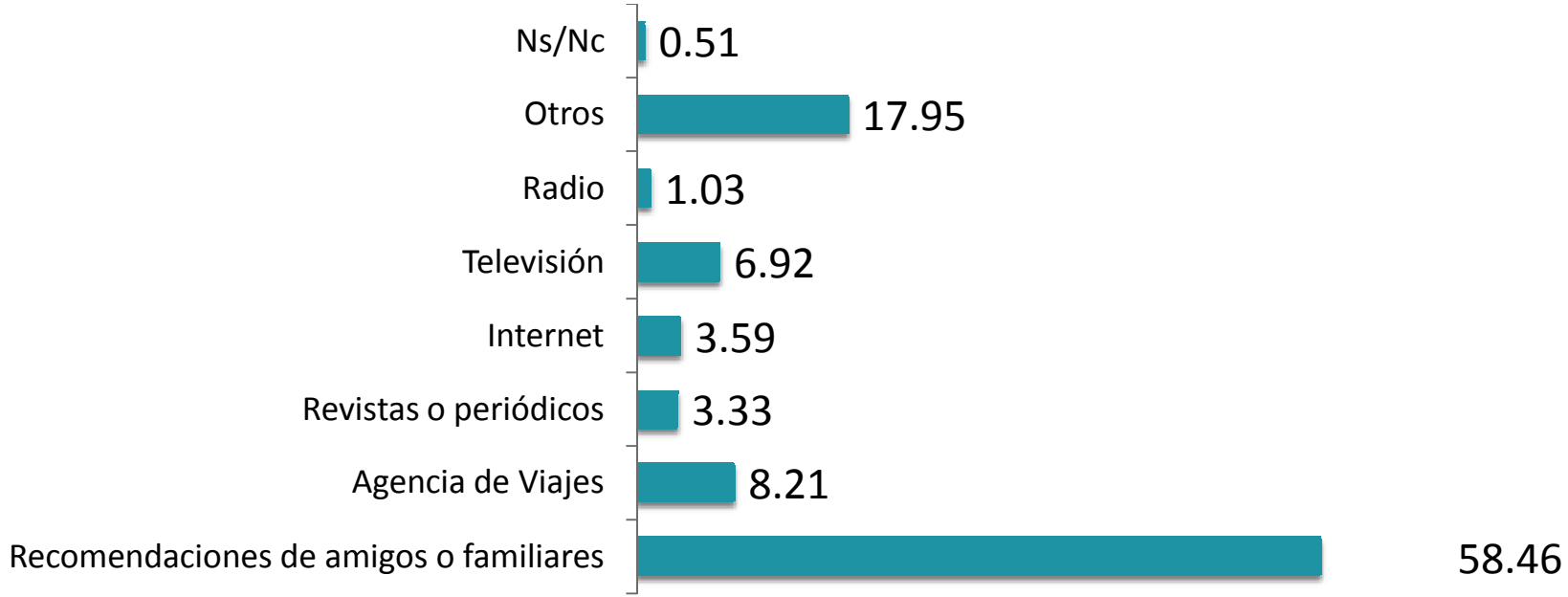
PRIMERA VEZ	31.54
SEGUNDA	20.51
TERCERA	11.03
CUARTA	8.46
QUINTA	3.59
SEIS VECES O MAS	24.36
Ns/Nc	0.51
Total	100.00

¿Cómo se ha encontrado Guadalajara? ¿Tal como se la imaginaba, peor o mejor de como se lo imaginaba? (Vinieron por primera vez)



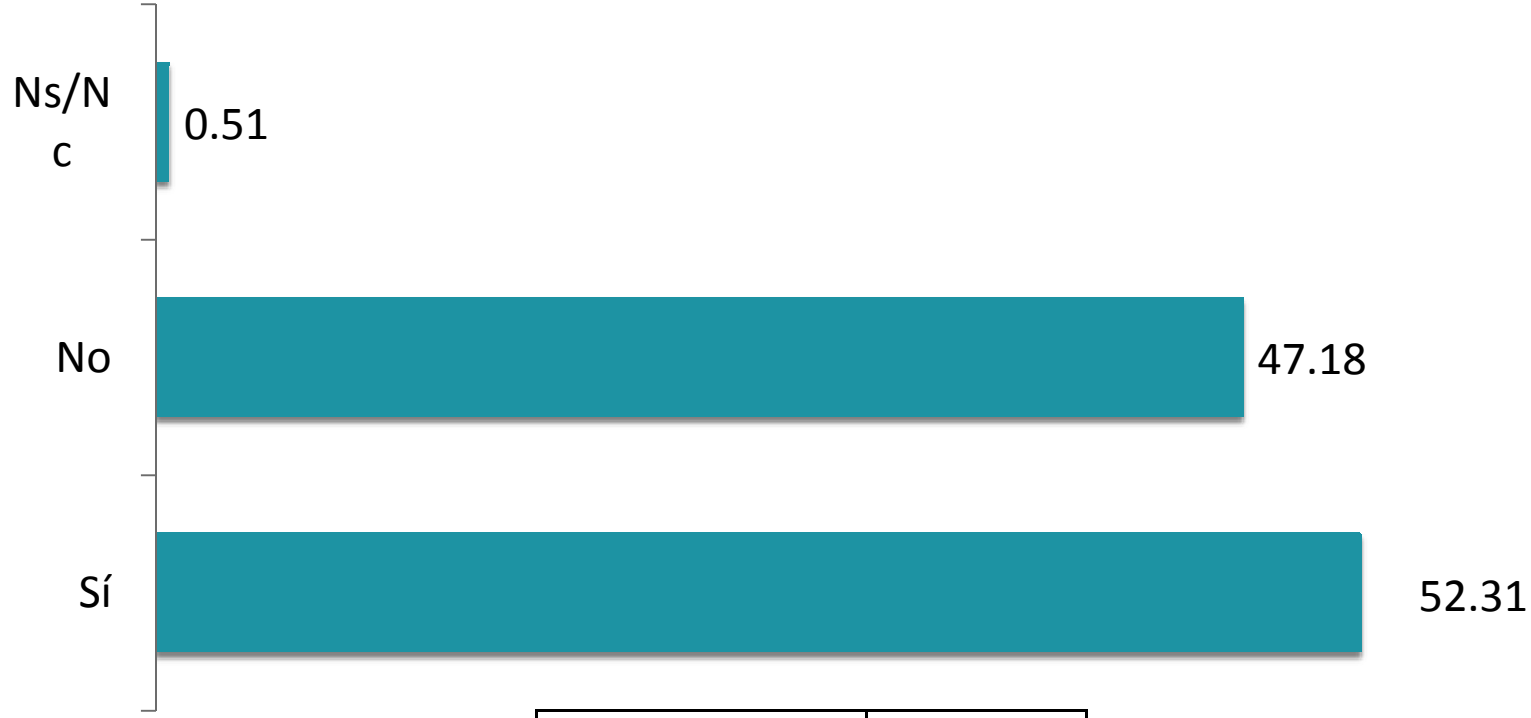
Peor de lo que imaginaba	1.79
Igual a como lo imaginaba	10.77
Mejor de lo que imaginaba	15.13
No contesta o no sabe	1.28
Diferente a como lo imaginaba: ni mejor ni peor	2.56
Total	31.54

Usted que ha venido a Guadalajara , ¿De dónde cree usted que nació la decisión de vacacionar aquí?



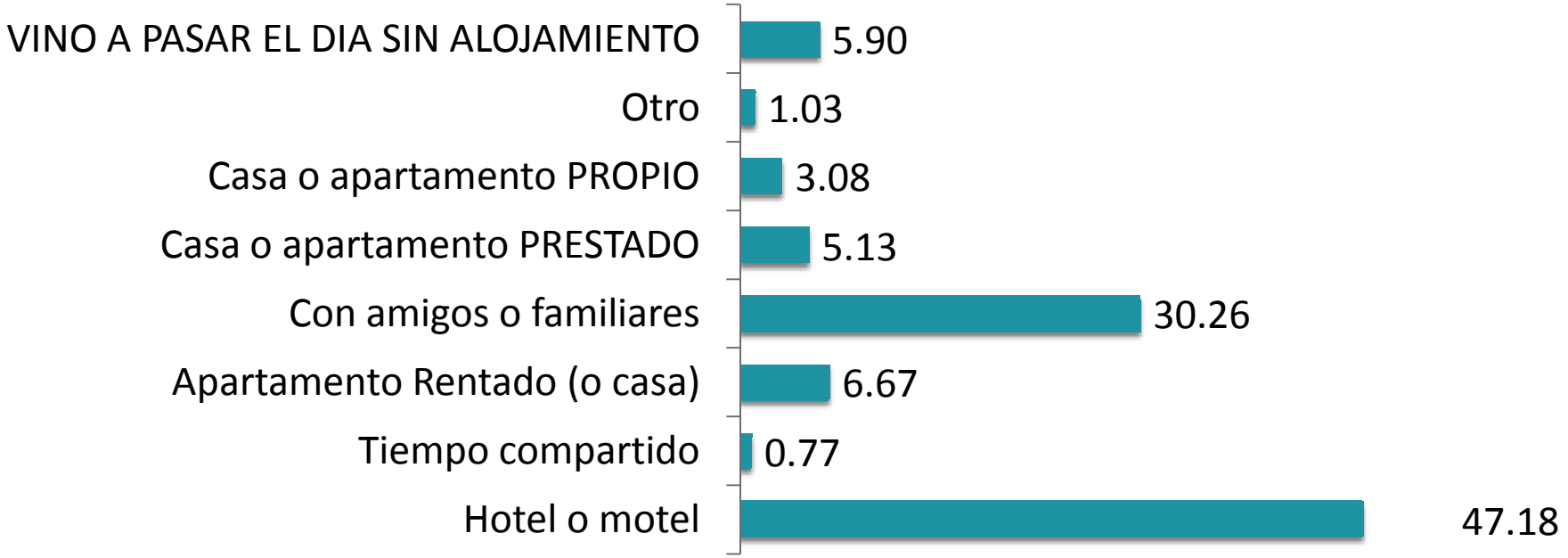
Recomendaciones de amigos o familiares	58.46
Agencia de Viajes	8.21
Revistas o periódicos	3.33
Internet	3.59
Televisión	6.92
Radio	1.03
Otros	17.95
Ns/Nc	0.51
Total	100.00

¿Ha visitado otros destinos turísticos JALISCO además de GUADALAJARA en los últimos 12 meses?



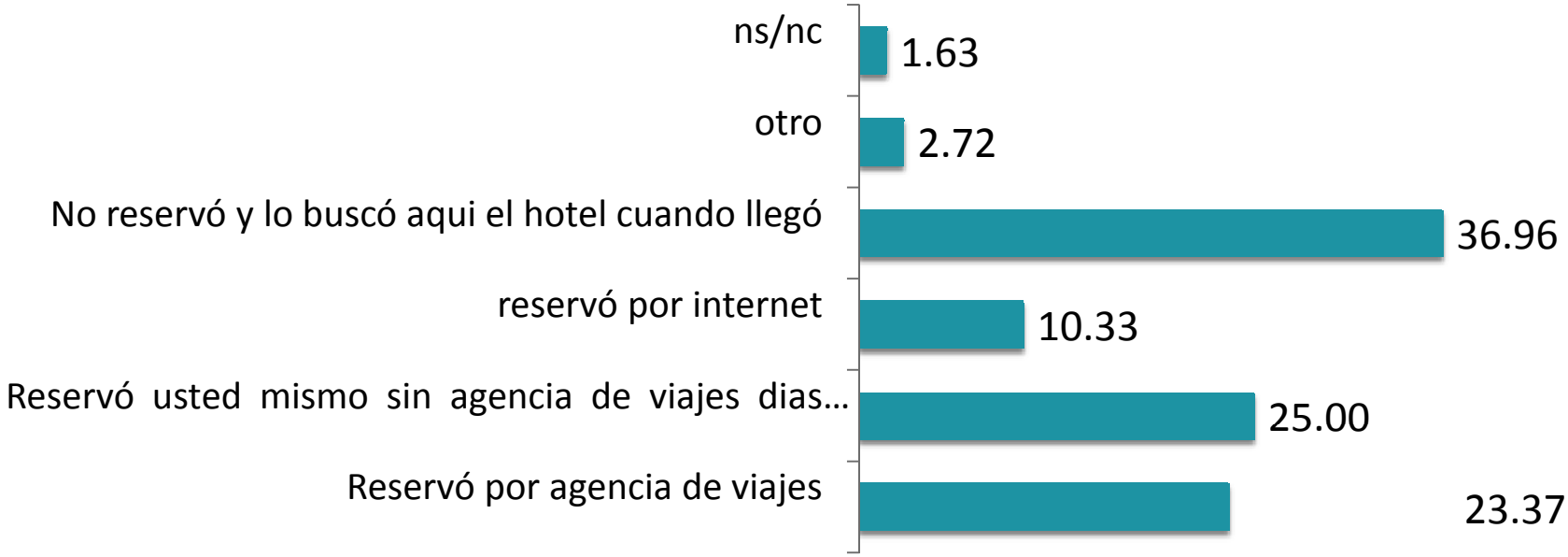
Sí	52.31
No	47.18
Ns/Nc	0.51
Total	100.00

¿Dónde se ha alojado usted?



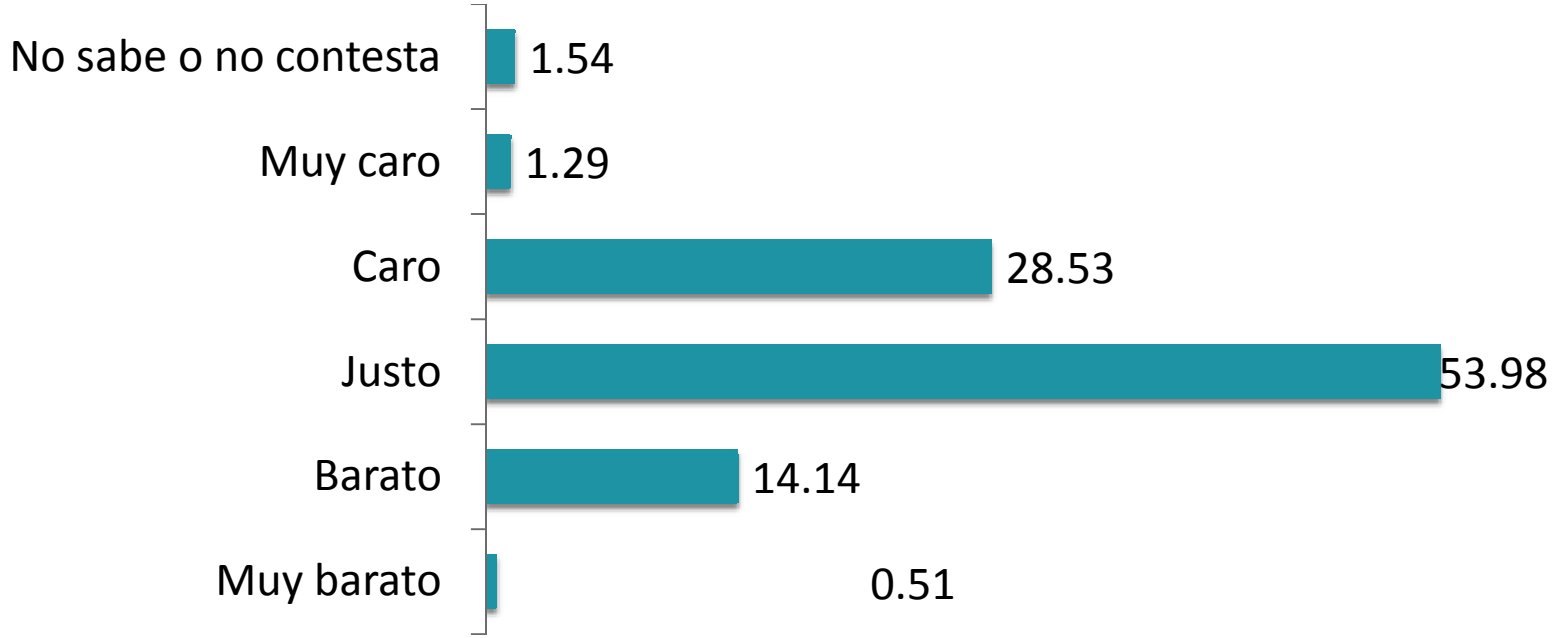
Hotel o motel	47.18
Tiempo compartido	0.77
Apartamento Rentado (o casa)	6.67
Con amigos o familiares	30.26
Casa o apartamento PRESTADO	5.13
Casa o apartamento PROPIO	3.08
Otro	1.03
VINO A PASAR EL DIA SIN ALOJAMIENTO	5.90
Total	100.00

¿Cómo hizo usted la reservación del hotel o motel? (Entre los que usaron este hospedaje)



Reservó por agencia de viajes	23.37
Reservó usted mismo sin agencia de viajes días atrás	25.00
Reservó por internet	10.33
No reservó y lo buscó aquí el hotel cuando llegó	36.96
Otro	2.72
ns/nc	1.63

¿Piensa usted que GUADALAJARA es un sitio caro, barato o justo para venir de vacaciones?

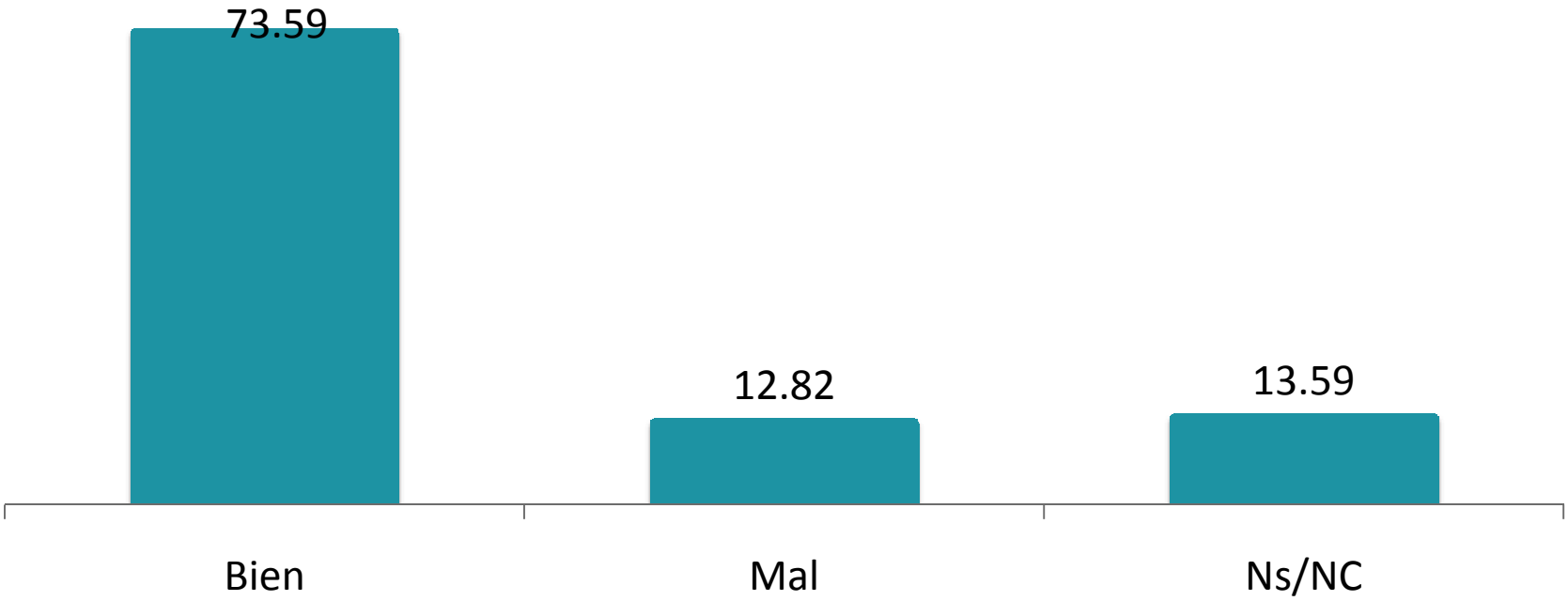


Muy barato	0.51
Barato	14.14
Justo	53.98
Caro	28.53
Muy caro	1.29
No sabe o no contesta	1.54
Total	100.00

Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de Guadalajara... podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, regular, bueno o excelente?

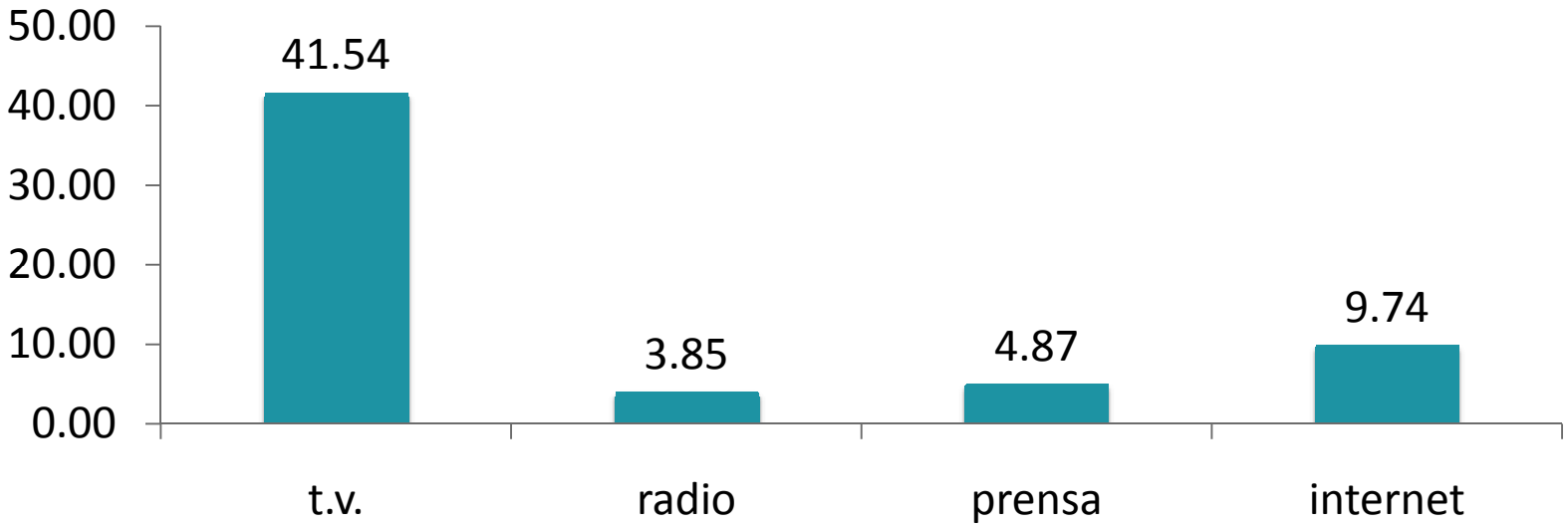
	MUY DEF.	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Ns/Nc	TOTAL	POSITIVOS	NEGATIVOS + REGULAR	SALDO
Amabilidad de los ciudadanos	0.26	4.10	17.44	66.41	11.54	0.26	100.00	77.95	21.79	56.15
Seguridad en las calles	2.05	10.51	19.23	63.59	3.33	1.28	100.00	66.92	31.79	35.13
El centro de la ciudad	0.77	4.87	13.59	66.67	13.85	0.26	100.00	80.51	19.23	61.28
Limpieza de las calles	3.33	10.77	30.51	50.00	5.13	0.26	100.00	55.13	44.62	10.51
Oferta Cultural de la ciudad	0.00	3.08	20.51	57.44	12.82	6.15	100.00	70.26	23.59	46.67
Lugares para obtener información turística	0.26	5.38	14.87	59.49	12.31	7.69	100.00	71.79	20.51	51.28
Asfaltado y conservación de las calles	1.54	8.46	24.10	55.13	7.95	2.82	100.00	63.08	34.10	28.97
Contaminación acústica (nivel de ruido en las calles)	2.82	11.54	30.51	50.77	2.82	1.54	100.00	53.59	44.87	8.72
Lugares para comer	0.00	3.33	15.13	68.46	11.54	1.54	100.00	80.00	18.46	61.54
Trato recibido donde se aloja	0.26	3.08	12.05	64.62	16.15	3.85	100.00	80.77	15.38	65.38
Camiones o autobuses	4.36	10.77	22.05	50.00	3.08	9.74	100.00	53.08	37.18	15.90
Taxis	1.03	7.18	22.31	53.08	7.69	8.72	100.00	60.77	30.51	30.26
Vida nocturna	0.00	2.31	6.15	54.10	19.23	18.21	100.00	73.33	8.46	64.87
Mantenimiento de monumentos	0.51	5.38	20.26	64.36	7.69	1.79	100.00	72.05	26.15	45.90
Aspecto de los edificios del centro de la ciudad	0.51	4.36	16.92	68.21	9.23	0.77	100.00	77.44	21.79	55.64
Organización de la ciudad en términos generales	1.03	4.87	18.72	68.21	5.13	2.05	100.00	73.33	24.62	48.72

¿Considera usted que la promoción que hace Jalisco y Guadalajara en los demás Estados de la República, informan bien o mal lo que usted va a encontrar aquí?



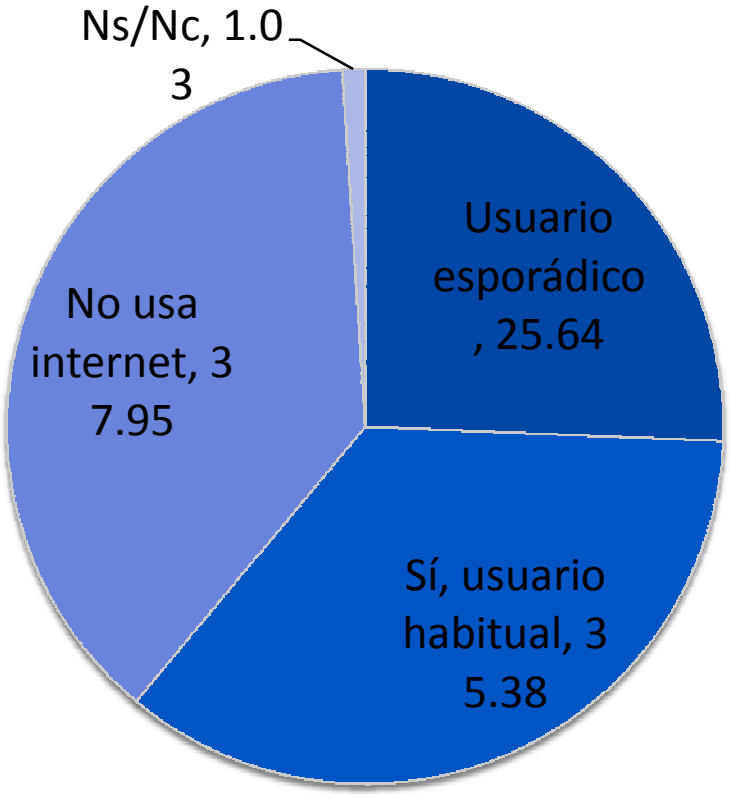
Bien	73.59
Mal	12.82
Ns/NC	13.59

¿Ha visto o escuchado usted en los últimos 12 meses alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado, en Radio, TV, prensa o internet que le haya llamado la atención como para pensar en venir a Visitar Guadalajara o algún otro lugar de Jalisco?



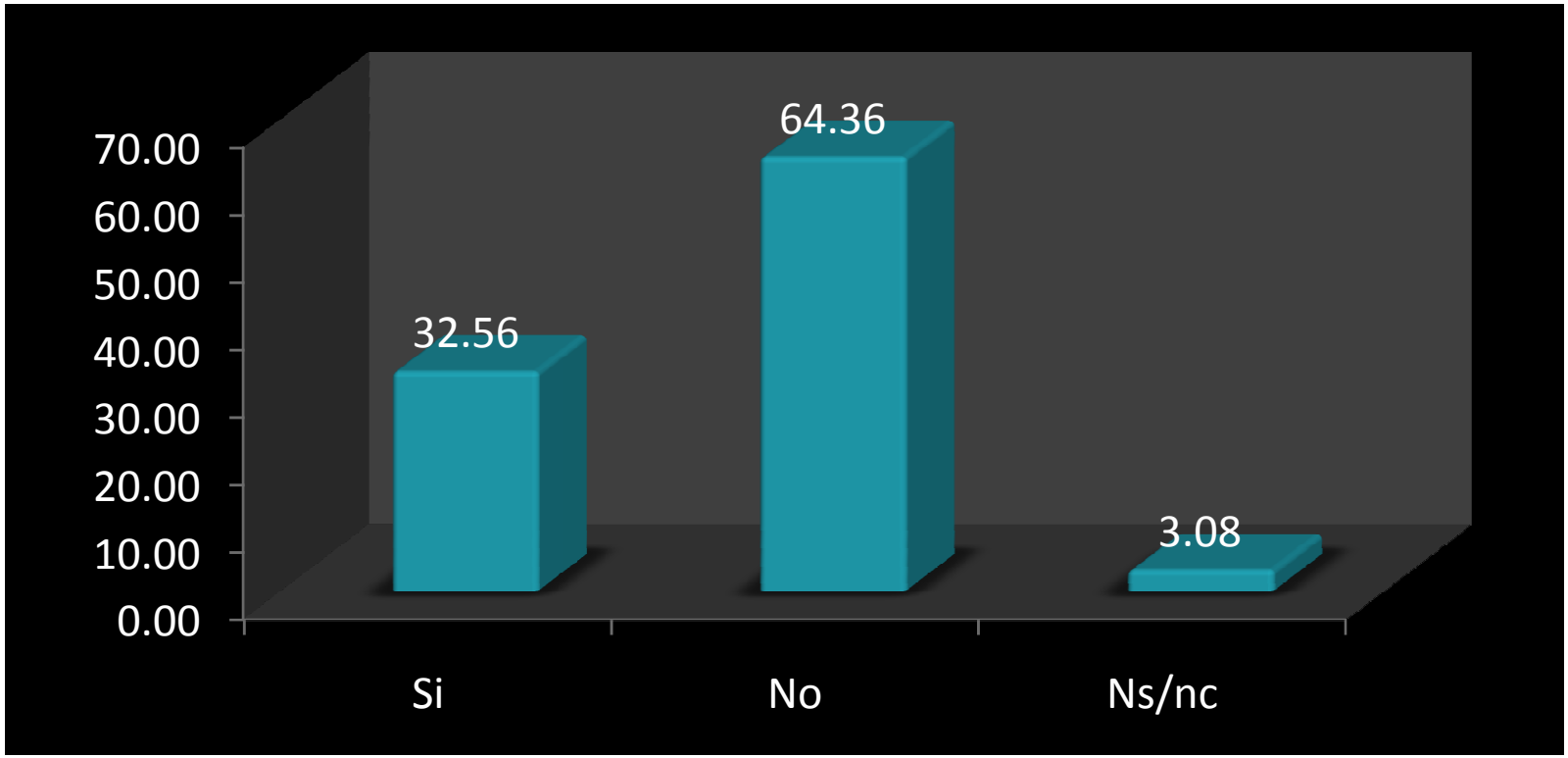
t.v.	41.54
radio	3.85
prensa	4.87
internet	9.74

¿Es usted usuario habitual de Internet?



Usuario esporádico	25.64
Sí, usuario habitual	35.38
No usa internet	37.95
Ns/Nc	1.03
Total	100.00

¿Visitó usted alguna página de internet que tuviera información de Guadalajara, antes de realizar su viaje?

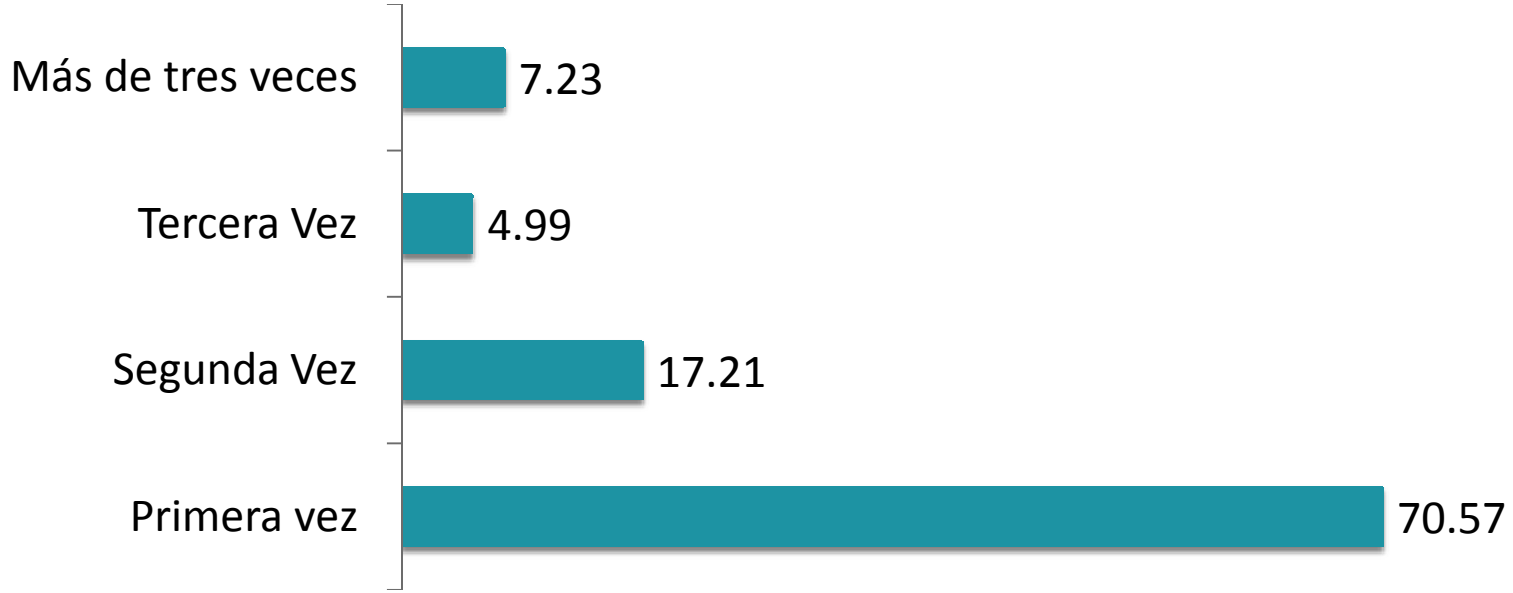


Si	32.56
No	64.36
Ns/nc	3.08
Total	100.00

II. PROCURADURÍA SOCIAL

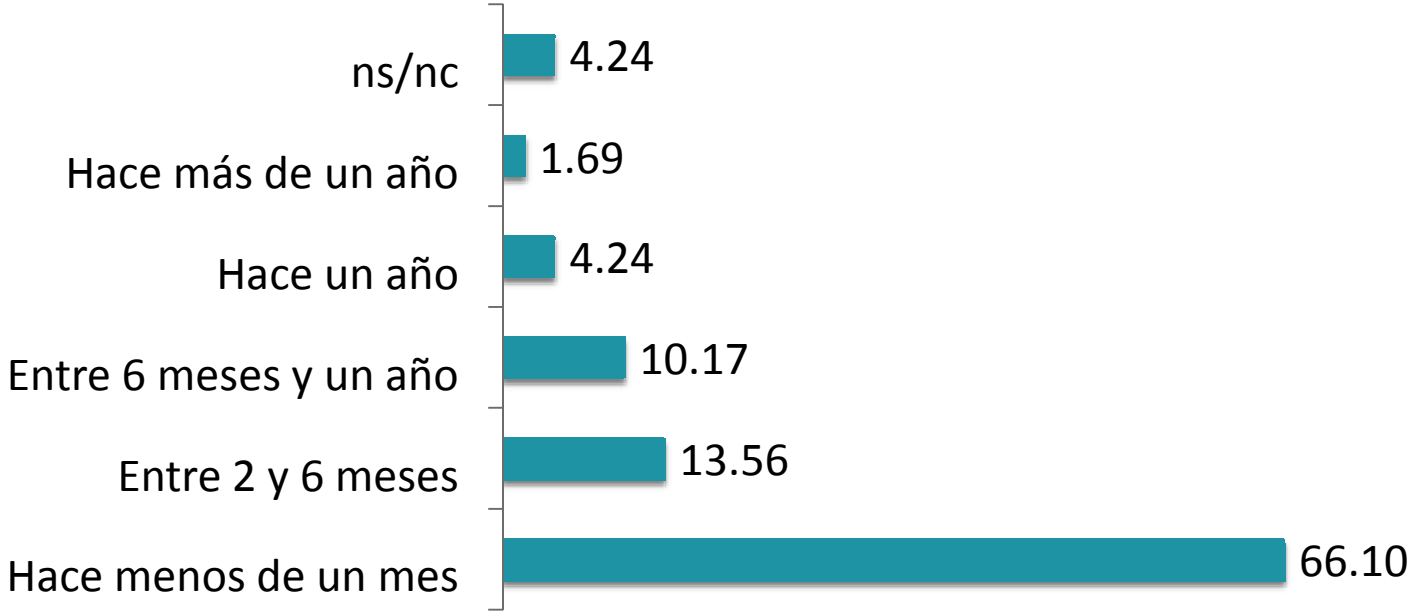
METODOLOGÍA PARA LAS PREGUNTAS DE LA PROCURADURÍA SOCIAL.
420 ENTREVISTAS PERSONALES EN LA SECRETARIA.
95% DE CONFIANZA
+-4.8% ERROR

¿Es la primera vez que viene usted viene a la Procuraduría Social o ya había venido con anterioridad?



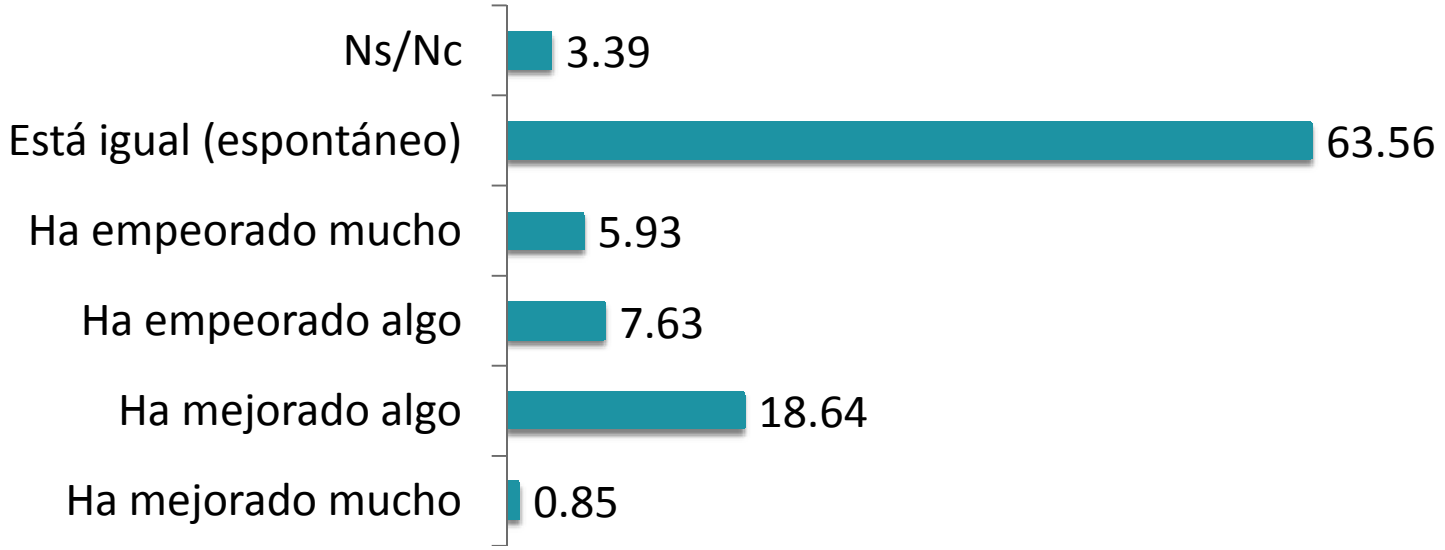
	USUARIO PROCURADURÍA	MUJER	HOMBRE
Primera vez	70.57	72.48	67.13
Segunda Vez	17.21	17.44	16.78
Tercera Vez	4.99	4.65	5.59
Más de tres veces	7.23	5.43	10.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Usted que ha venido más de una vez, ¿Hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



	USUARIO PROCURADURÍA	MUJER	HOMBRE
Hace menos de un mes	66.10	61.97	72.34
Entre 2 y 6 meses	13.56	12.68	14.89
Entre 6 meses y un año	10.17	12.68	6.38
Hace un año	4.24	5.63	2.13
Hace más de un año	1.69	1.41	2.13
ns/nc	4.24	5.63	2.13
TOTAL	100.00	100.00	100.00

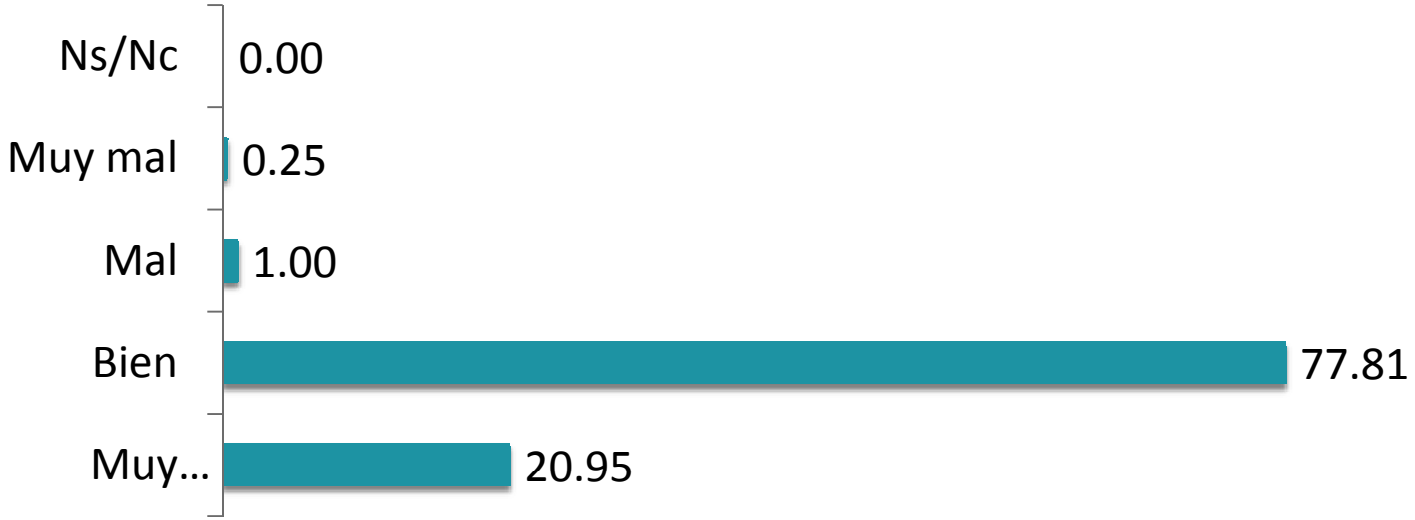
De la última vez que vino a la Procuraduría Social, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



	USUARIO PROCURADURÍA	MUJER	HOMBRE
Ha mejorado mucho	0.85	1.41	
Ha mejorado algo	18.64	21.13	14.89
Ha empeorado algo	7.63	5.63	10.64
Ha empeorado mucho	5.93	4.23	8.51
Está igual (espontáneo)	63.56	63.38	63.83
Ns/Nc	3.39	4.23	2.13
TOTAL	100.00	100.00	100.00

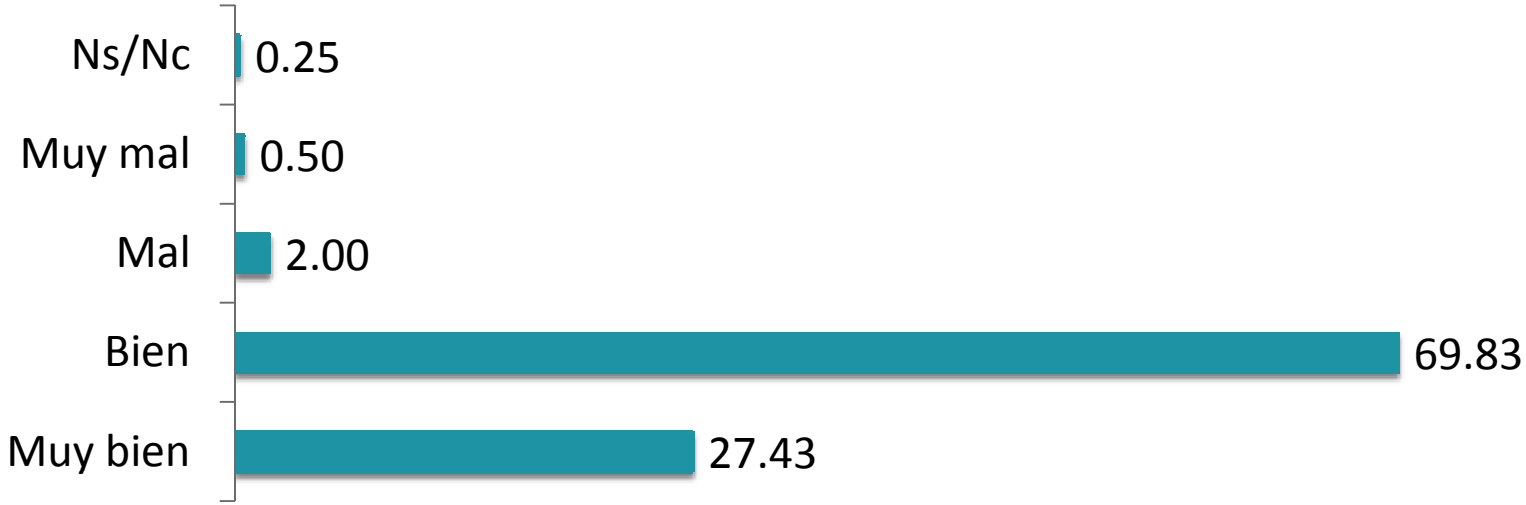
Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia de la Procuraduría Social:

1. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES



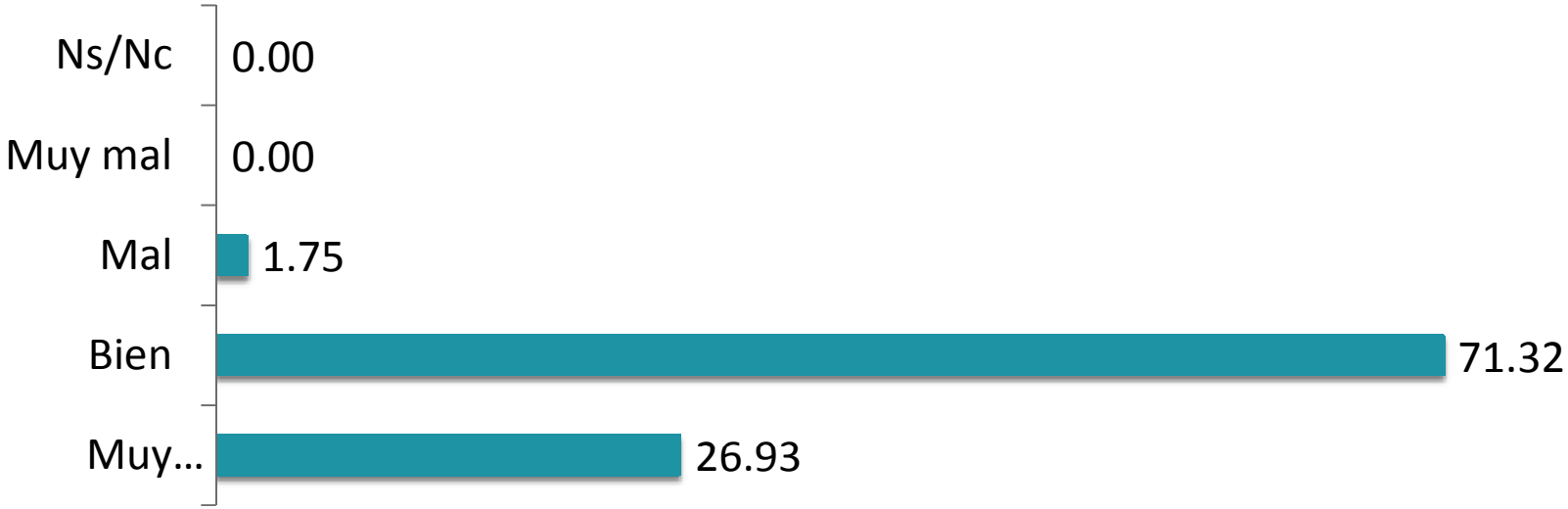
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	20.95	21.32	20.28
Bien	77.81	77.91	77.62
Mal	1.00	0.78	1.40
Muy mal	0.25		0.70
Ns/Nc	0.00		
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	98.75	99.22	97.90
Negativos	1.25	0.78	2.10
Saldo	97.51	98.45	95.80

2. PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN



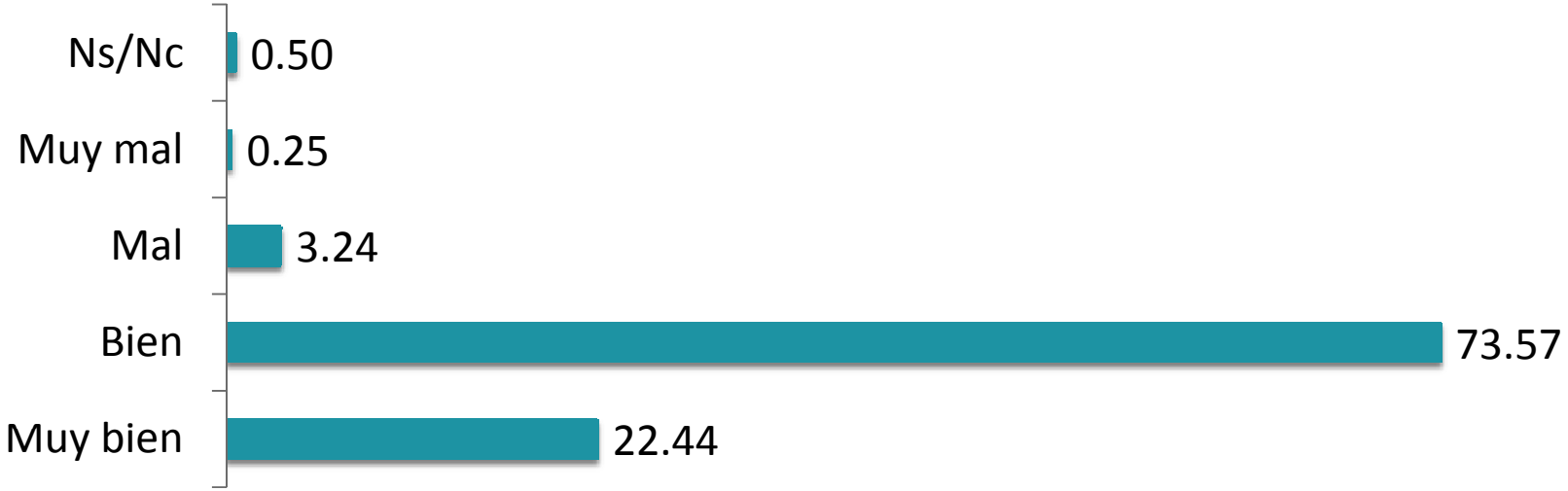
PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	27.43	28.29	25.87
Bien	69.83	69.38	70.63
Mal	2.00	2.33	1.40
Muy mal	0.50		1.40
Ns/Nc	0.25		0.70
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	97.26	97.67	96.50
Negativos	2.49	2.33	2.80
Saldo	94.76	95.35	93.71

3. AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS



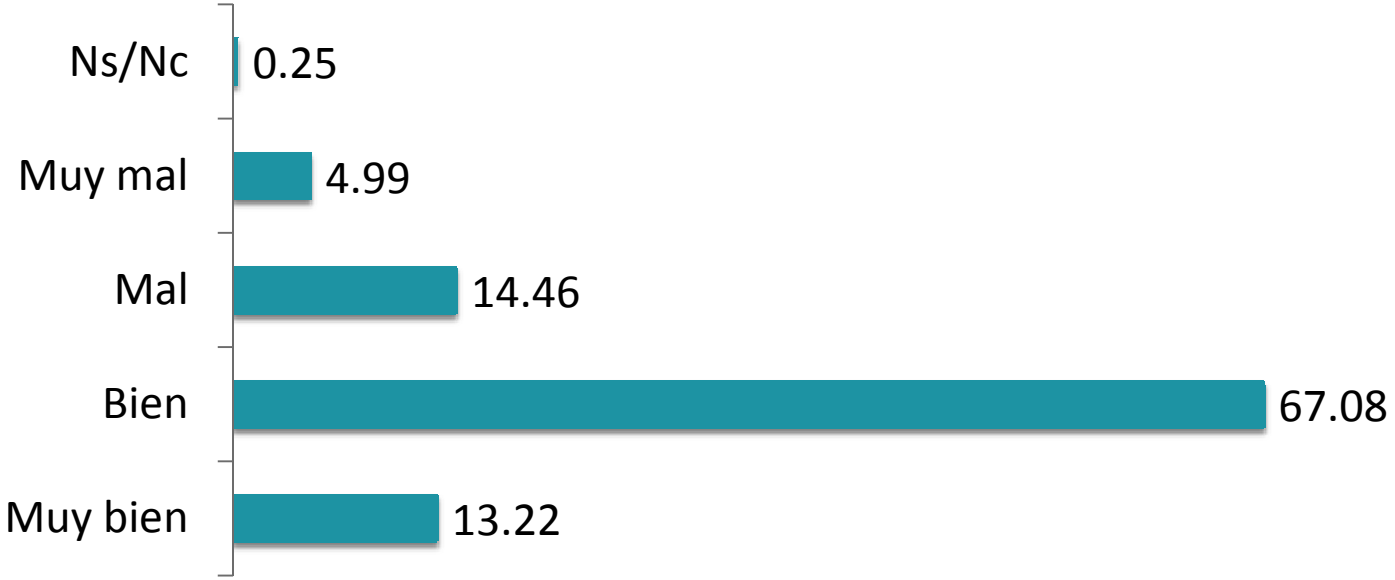
AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	26.93	26.36	27.97
Bien	71.32	71.32	71.33
Mal	1.75	2.33	0.70
Muy mal	0.00		
Ns/Nc	0.00		
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	98.25	97.67	99.30
Negativos	1.75	2.33	0.70
Saldo	96.51	95.35	98.60

4. CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES



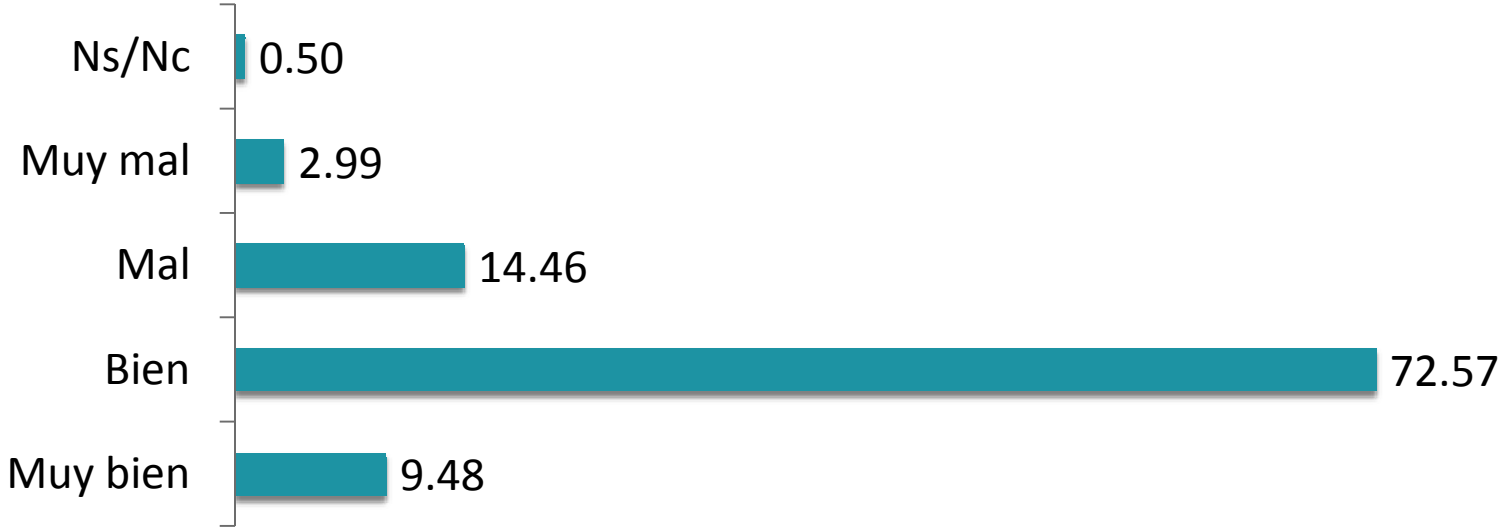
CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	22.44	22.48	22.38
Bien	73.57	73.64	73.43
Mal	3.24	3.49	2.80
Muy mal	0.25		0.70
Ns/Nc	0.50	0.39	0.70
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	96.01	96.12	95.80
Negativos	3.49	3.49	3.50
Saldo	92.52	92.64	92.31

5. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	13.22	12.79	13.99
Bien	67.08	65.12	70.63
Mal	14.46	16.67	10.49
Muy mal	4.99	5.04	4.90
Ns/Nc	0.25	0.39	
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	80.30	77.91	84.62
Negativos	19.45	21.71	15.38
Saldo	60.85	56.20	69.23

6. AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

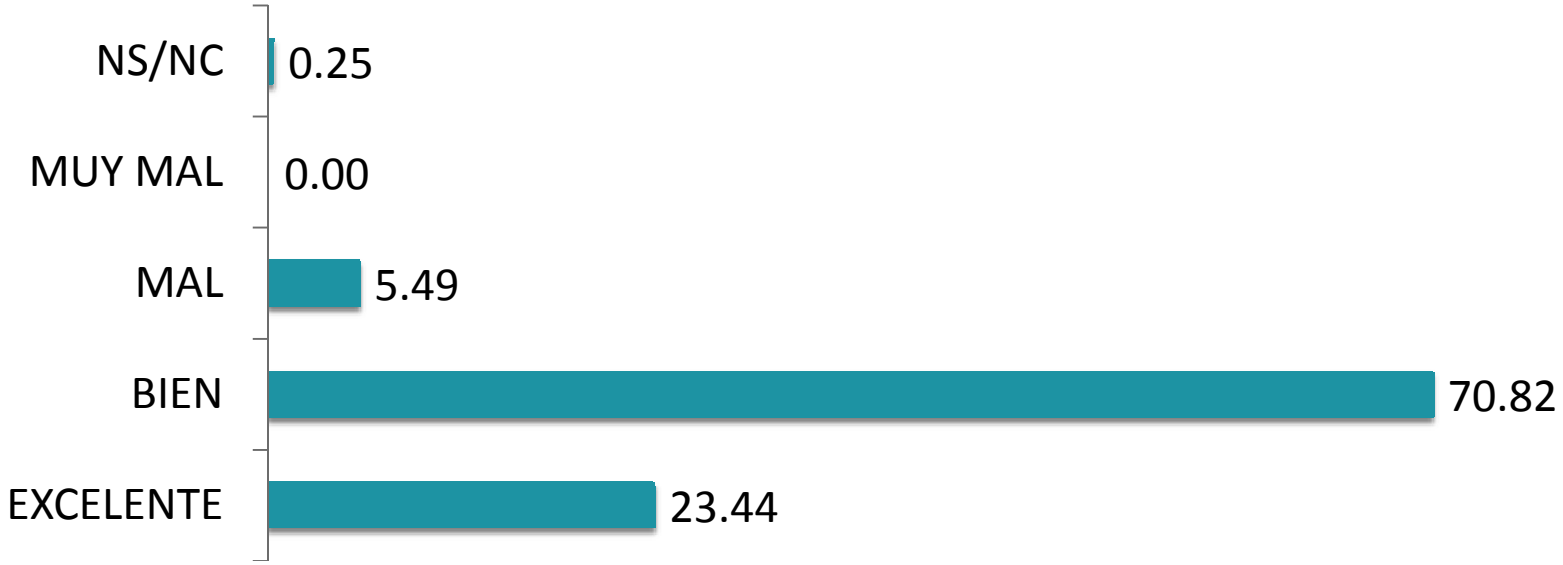


AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	9.48	10.47	7.69
Bien	72.57	68.99	79.02
Mal	14.46	16.67	10.49
Muy mal	2.99	3.49	2.10
Ns/Nc	0.50	0.39	0.70
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	82.04	79.46	86.71
Negativos	17.46	20.16	12.59
Saldo	64.59	59.30	74.13

7. FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ

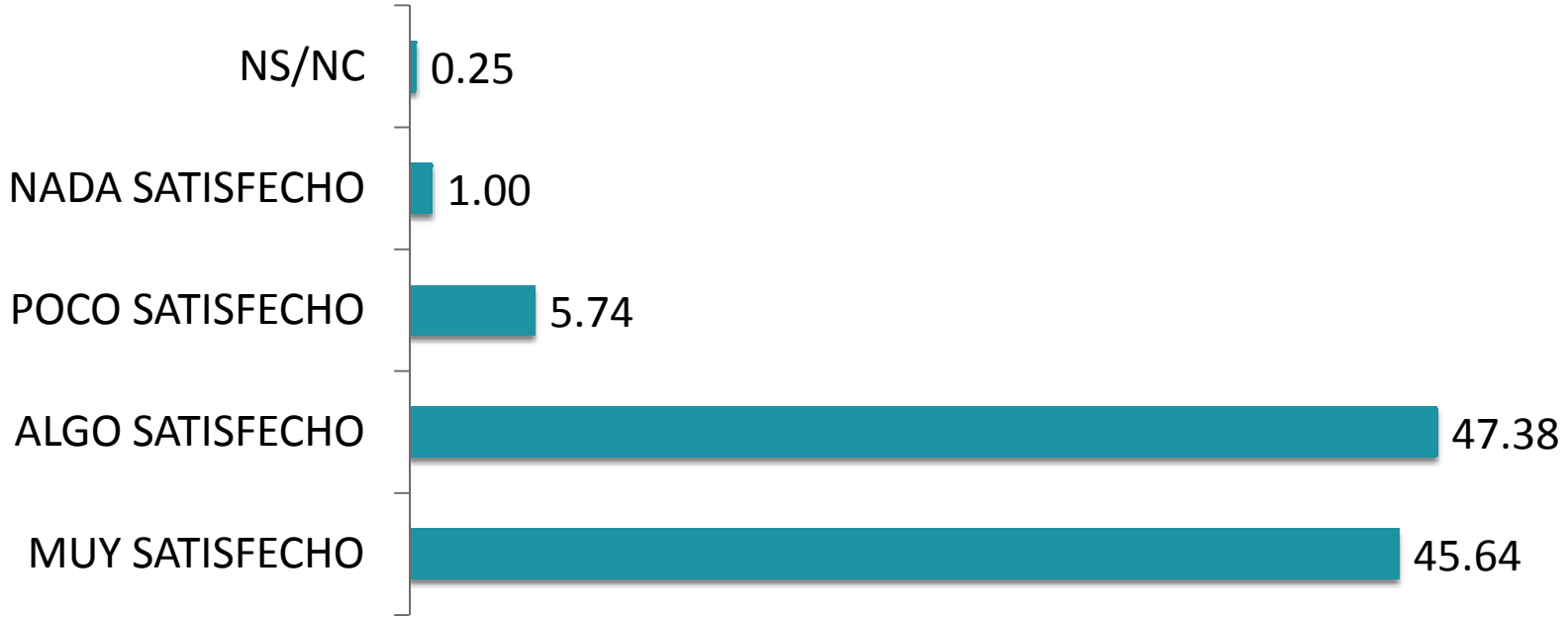
FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ			
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Muy bien	5.49	4.65	6.99
Bien	83.29	83.33	83.22
Mal	7.73	8.14	6.99
Muy mal	3.24	3.49	2.80
Ns/Nc	0.25	0.39	
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	88.78	87.98	90.21
Negativos	10.97	11.63	9.79
Saldo	77.81	76.36	80.42

Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal ó Muy mal como percibe usted la organización en términos generales de la Procuraduría Social



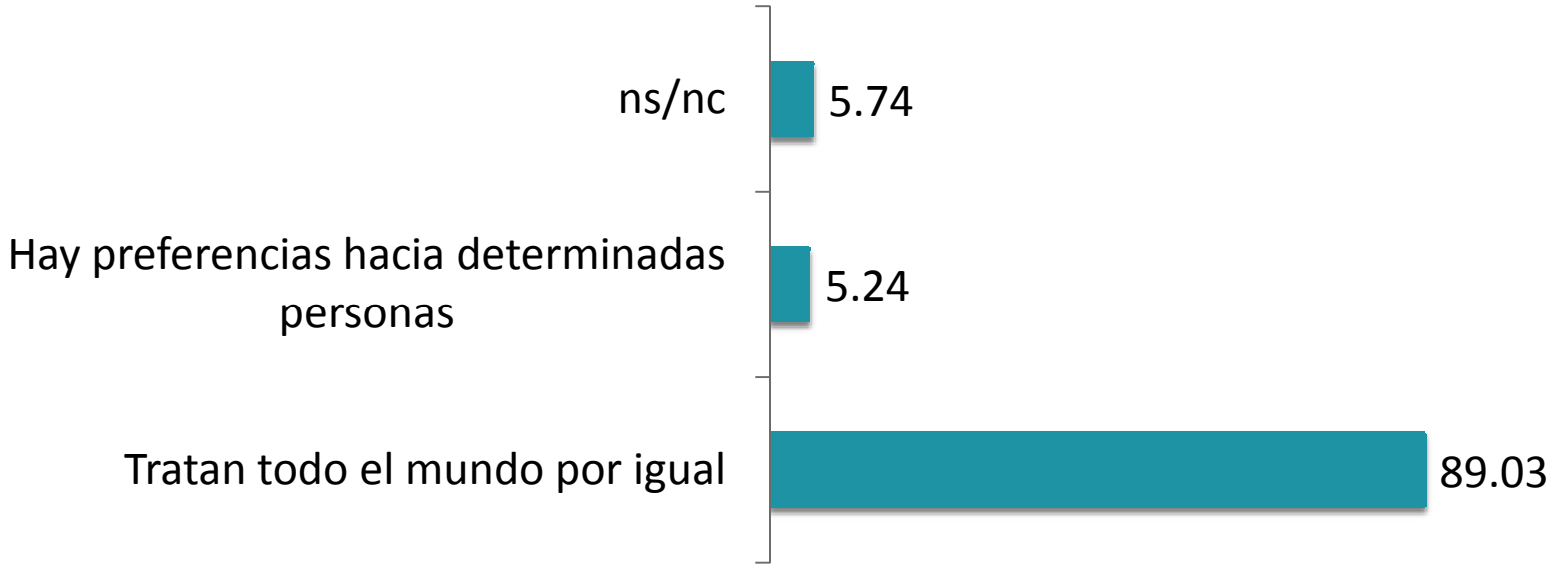
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
EXCELENTE	23.44	21.71	26.57
BIEN	70.82	71.71	69.23
MAL	5.49	6.20	4.20
MUY MAL	0.00		
NS/NC	0.25	0.39	
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	94.26	93.41	95.80
Negativos	5.49	6.20	4.20
Saldo	88.78	87.21	91.61

¿Qué tan satisfecho se va usted de esta dependencia de la Procuraduría Social respecto a la atención recibida: MUY SATISFECHO, ALGO SATISFECHO, POCO SATISFECHO ó NADA SATISFECHO?



	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
MUY SATISFECHO	45.64	43.02	50.35
ALGO SATISFECHO	47.38	50.00	42.66
POCO SATISFECHO	5.74	6.20	4.90
NADA SATISFECHO	1.00	0.39	2.10
NS/NC	0.25	0.39	
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Considera usted que en la procuraduría social se trata a todo el mundo por igual o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?

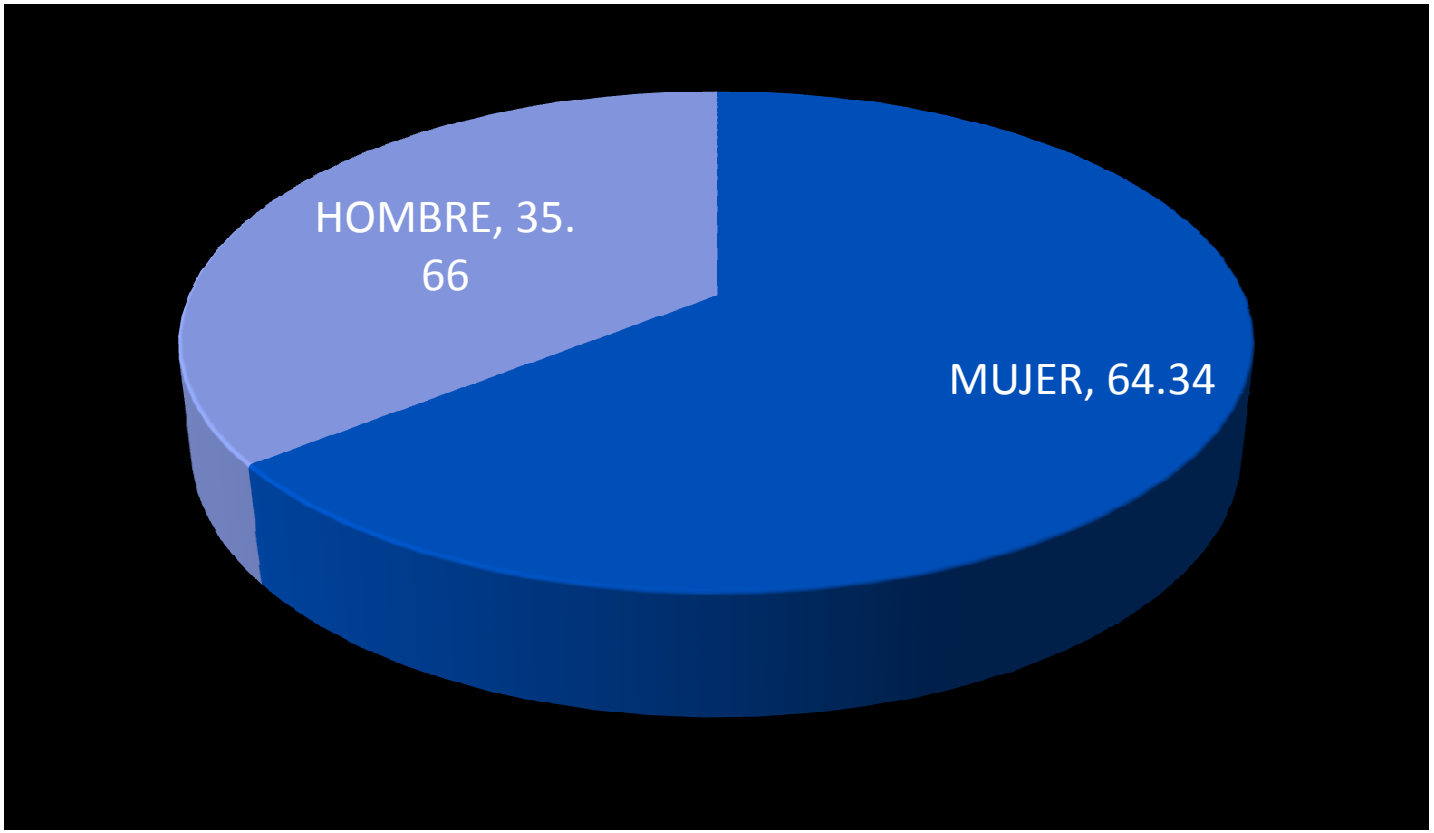


	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Tratan todo el mundo por igual	89.03	90.31	86.71
Hay preferencias hacia determinadas personas	5.24	3.88	7.69
ns/nc	5.74	5.81	5.59
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Mayormente, ¿Confía usted o no confía en los abogados y funcionarios que le han atendido le ayuden a solucionar su problema?

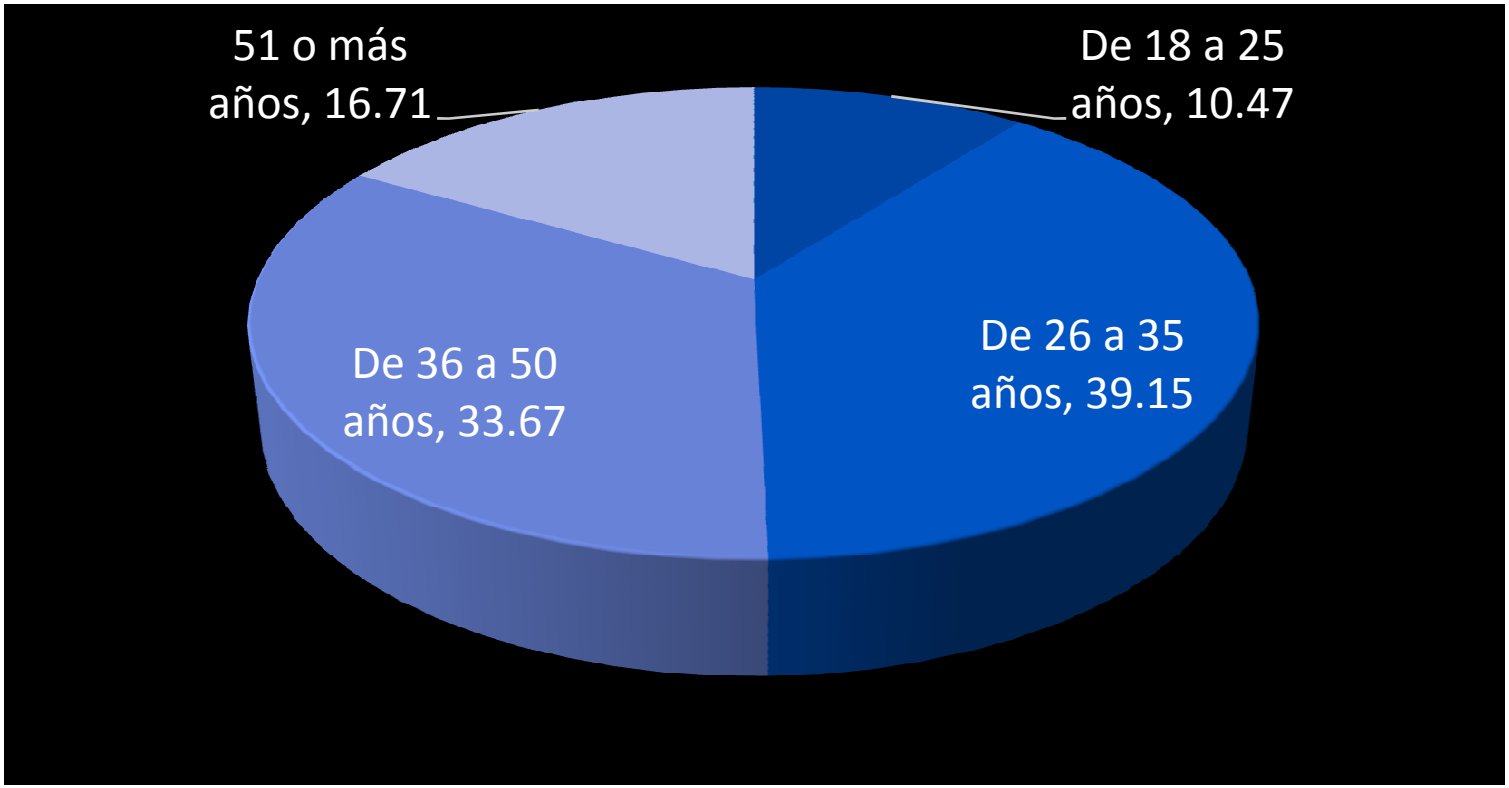
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE
Sí	85.79	87.21	83.22
No	5.49	4.26	7.69
Ns/Nc	8.73	8.53	9.09
TOTAL	100.00	100.00	100.00

PERFIL DEL VISITANTE: Sexo, Edades, Nivel Educativo.



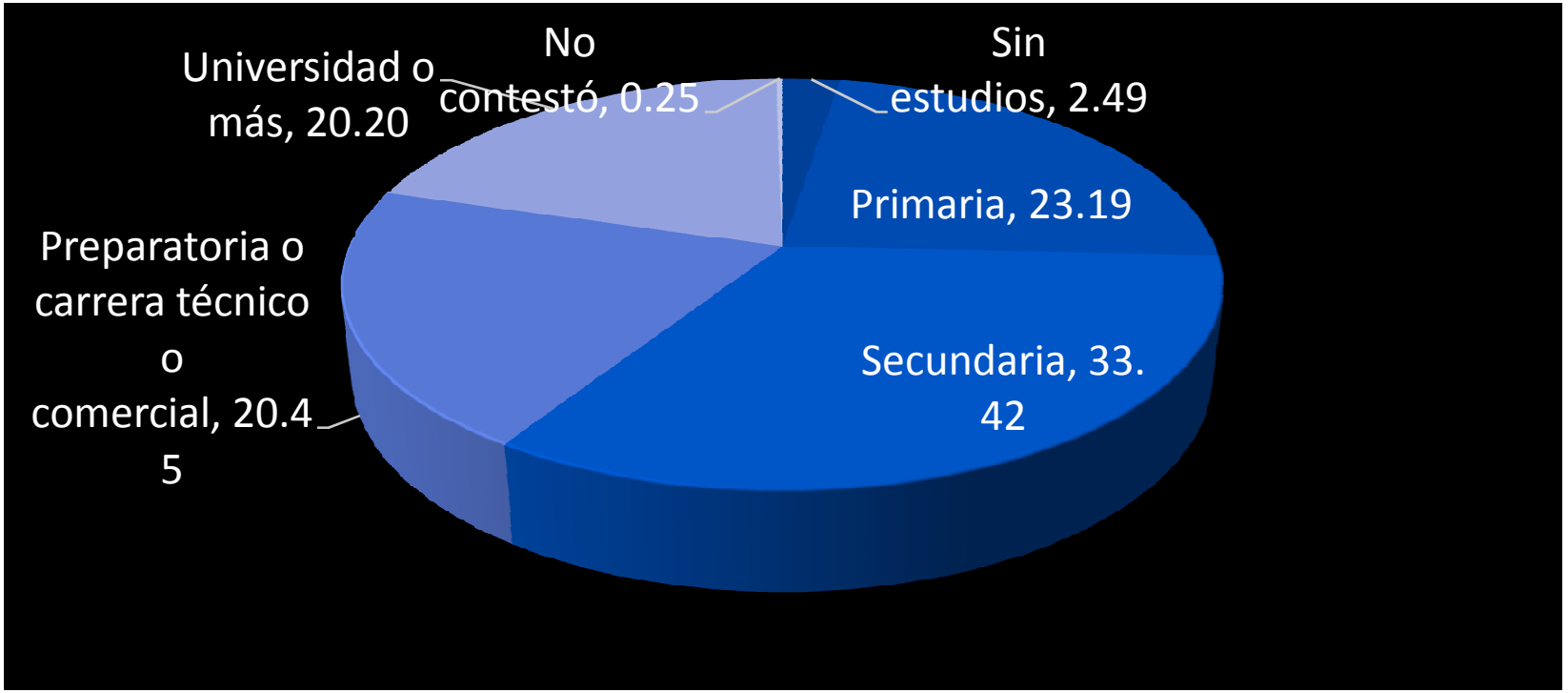
MUJER	64.34
HOMBRE	35.66
Total	100.00

¿Cuántos años tiene usted?



De 18 a 25 años	10.47
De 26 a 35 años	39.15
De 36 a 50 años	33.67
51 o más años	16.71
Total	100.00

¿Hasta que año estudió usted?



Sin estudios	2.49
Primaria	23.19
Secundaria	33.42
Preparatoria o carrera técnico o comercial	20.45
Universidad o más	20.20
No contestó	0.25
Total	100.00

III. SECRETARIA GRAL. DE GOBIERNO:

REGISTRO CIVIL

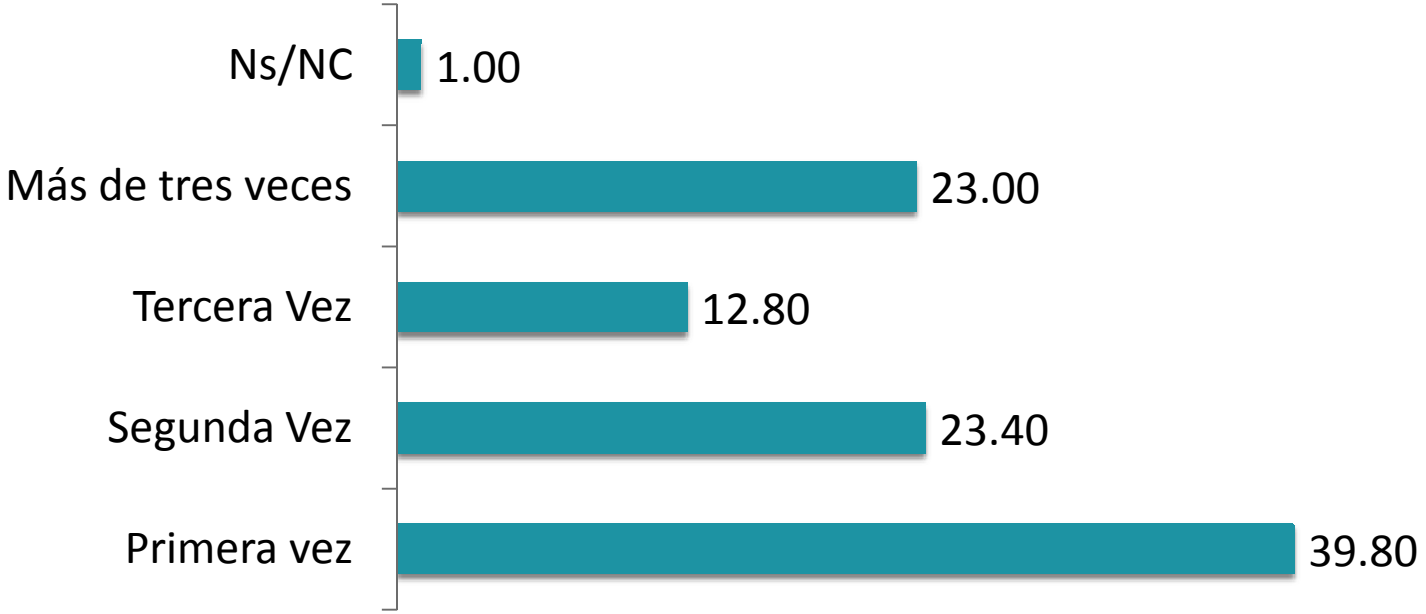
METODOLOGÍA PARA LAS PREGUNTAS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO.

502 ENTREVISTAS PERSONALES EN 5 REGISTROS CIVILES DEL ESTADO.

95% DE CONFIANZA

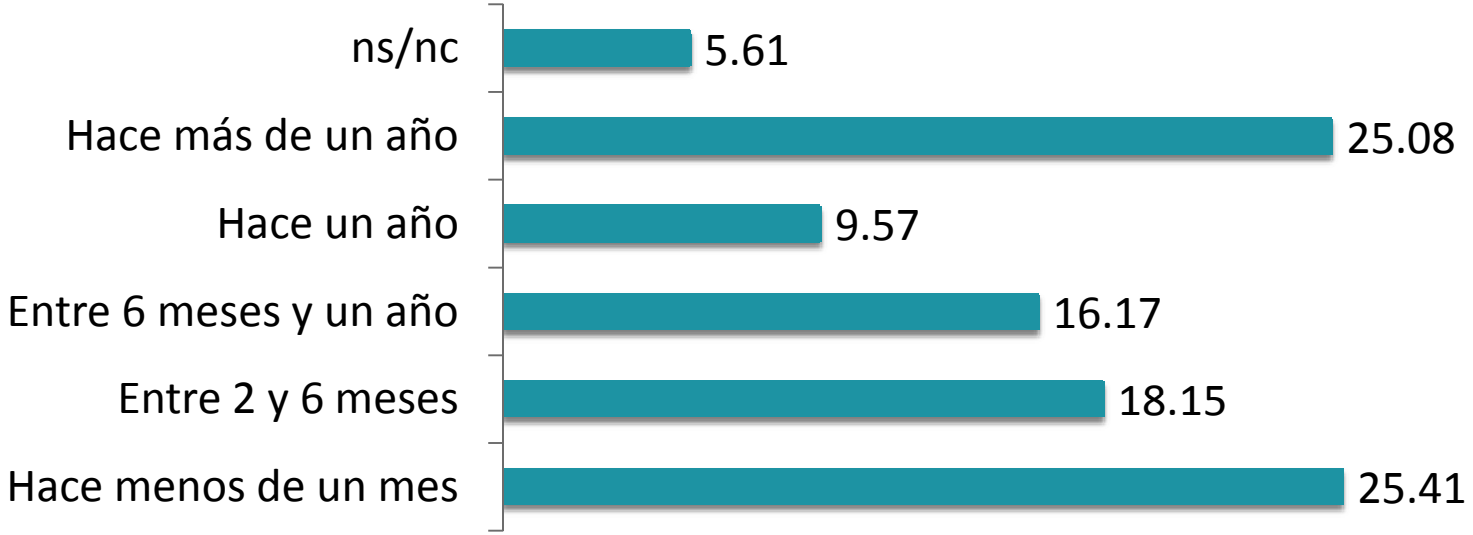
+-4.4% ERROR

¿Es la primera vez que viene usted al Registro Civil o ya había venido con anterioridad?



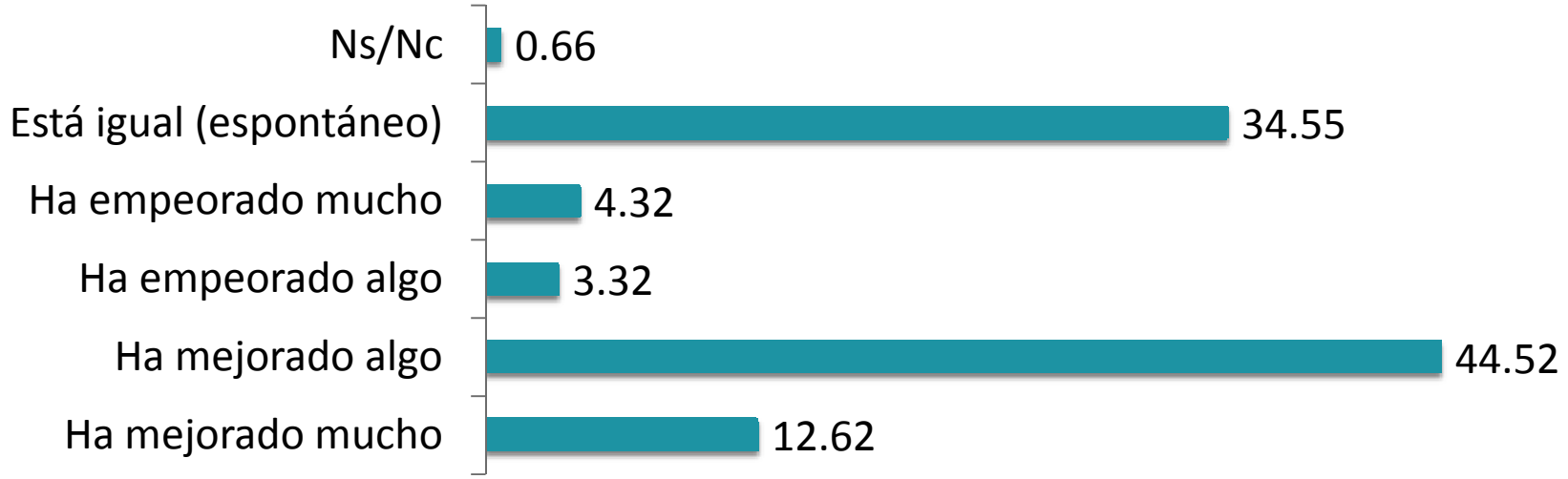
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Primera vez	39.80	30.24	46.44
Segunda Vez	23.40	18.54	26.78
Tercera Vez	12.80	13.17	12.54
Más de tres veces	23.00	37.56	12.88
Ns/NC	1.00	0.49	1.36
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuanto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



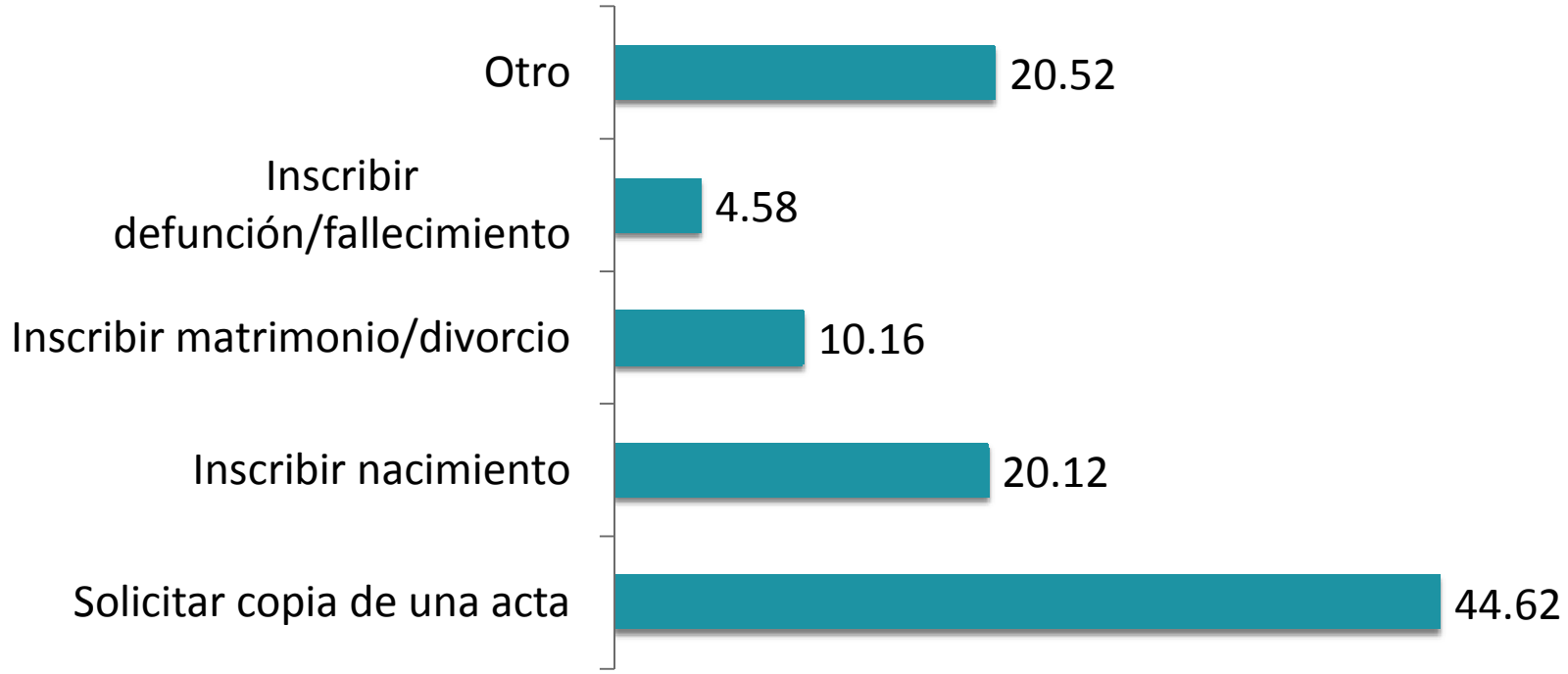
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Hace menos de un mes	25.41	25.00	25.79
Entre 2 y 6 meses	18.15	23.61	13.21
Entre 6 meses y un año	16.17	15.97	16.35
Hace un año	9.57	13.19	6.29
Hace más de un año	25.08	18.75	30.82
ns/nc	5.61	3.47	7.55
TOTAL	100.00	100.00	100.00

De la última vez que vino al Registro Civil, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Ha mejorado mucho	12.62	17.48	8.23
Ha mejorado algo	44.52	60.84	29.75
Ha empeorado algo	3.32	2.10	4.43
Ha empeorado mucho	4.32		8.23
Está igual (espontáneo)	34.55	18.88	48.73
Ns/Nc	0.66	0.70	0.63
TOTAL	100.00	100.00	100.00

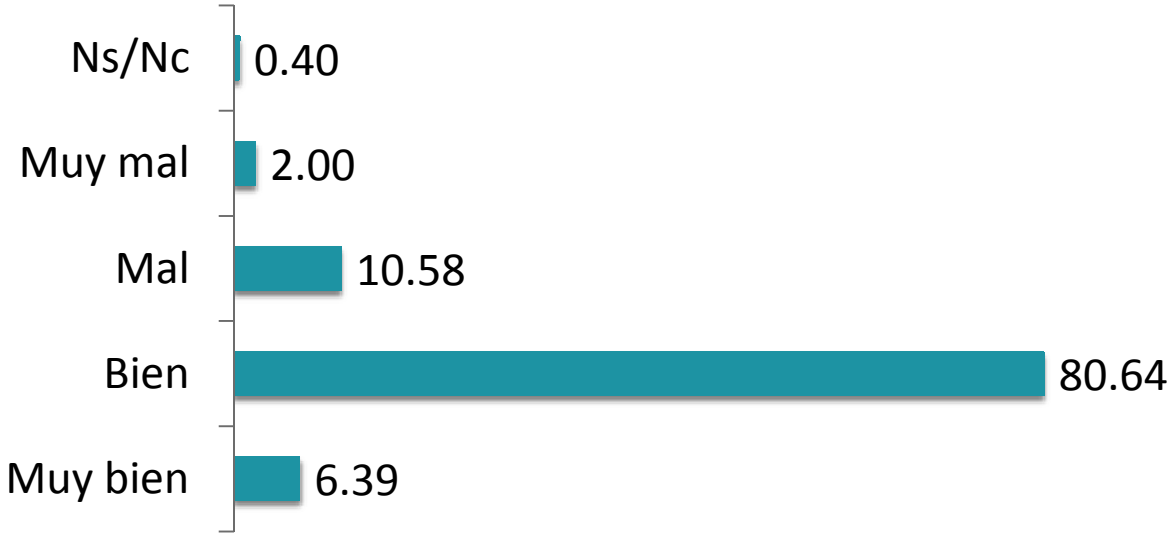
¿Qué trámite ha venido a hacer al registro civil?



	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Solicitar copia de una acta	44.62	43.20	45.61
Inscribir nacimiento	20.12	29.61	13.51
Inscribir matrimonio/divorcio	10.16	6.31	12.84
Inscribir defunción/fallecimiento	4.58	2.43	6.08
Otro	20.52	18.45	21.96
TOTAL	100.00	100.00	100.00

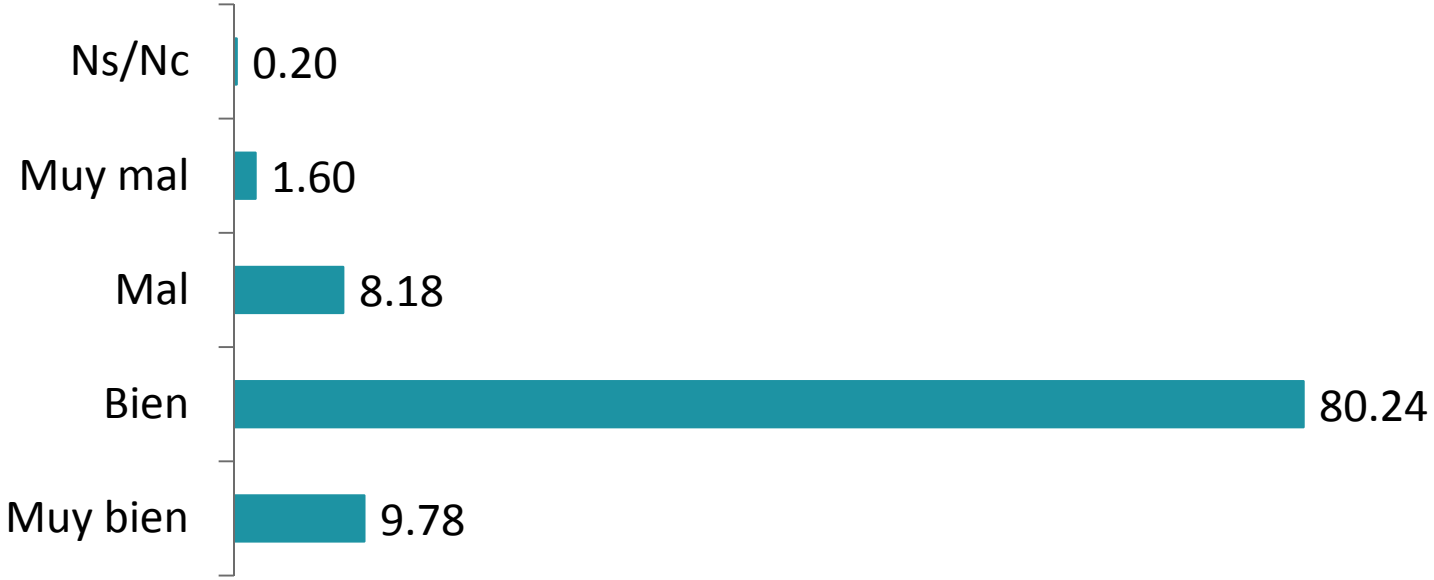
Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia de conciliación y arbitraje:

1. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES



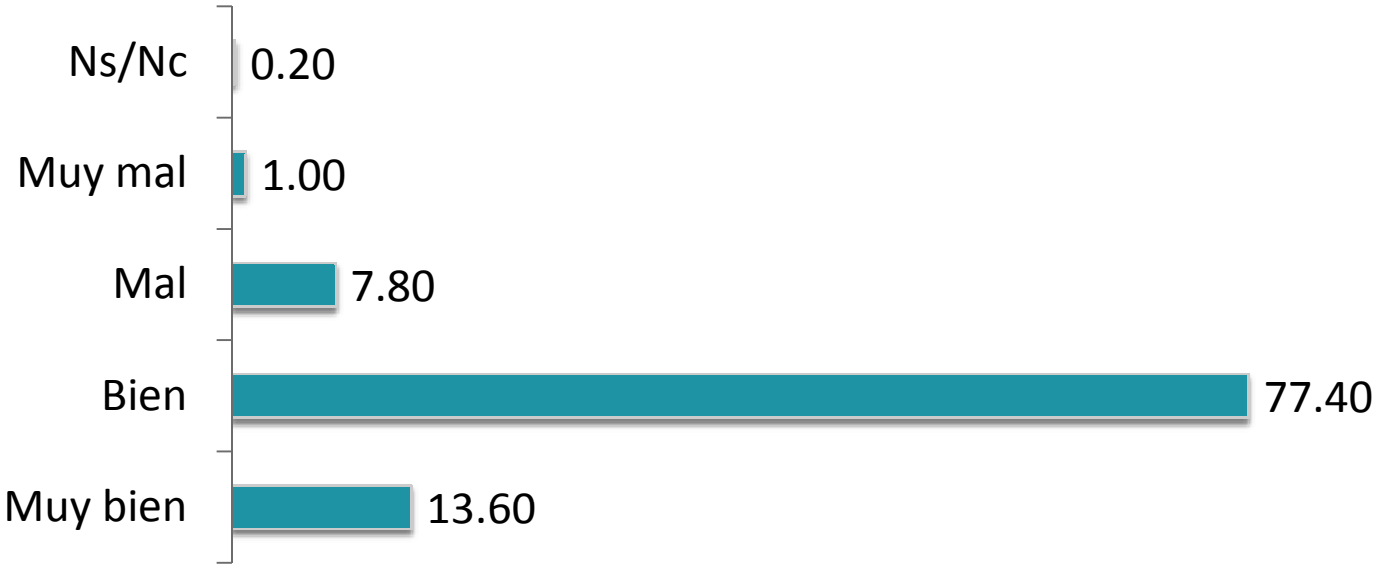
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	6.39	12.62	2.03
Bien	80.64	79.13	81.69
Mal	10.58	6.31	13.56
Muy mal	2.00	1.46	2.37
Ns/Nc	0.40	0.49	0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	87.03	91.75	83.73
Negativos	12.57	7.77	15.93
Saldo	74.45	83.98	67.80

2. PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN



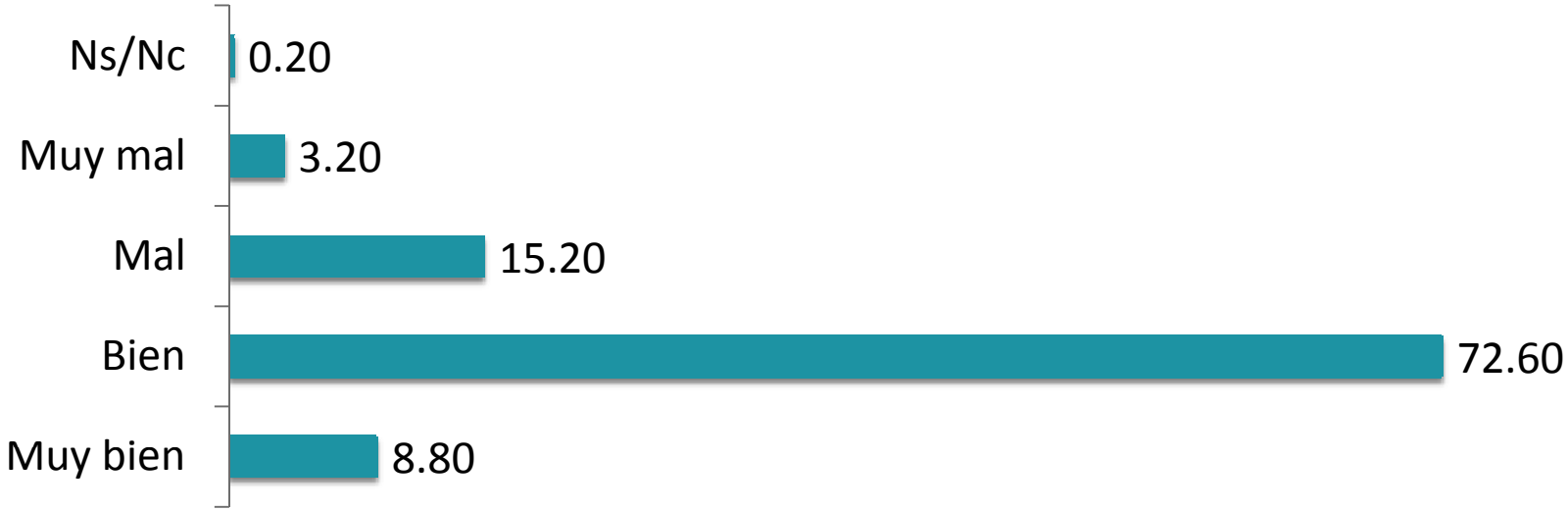
PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN			
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	9.78	16.50	5.08
Bien	80.24	80.10	80.34
Mal	8.18	2.91	11.86
Muy mal	1.60	0.49	2.37
Ns/Nc	0.20		0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	90.02	96.60	85.42
Negativos	9.78	3.40	14.24
Saldo	80.24	93.20	71.19

3. AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS



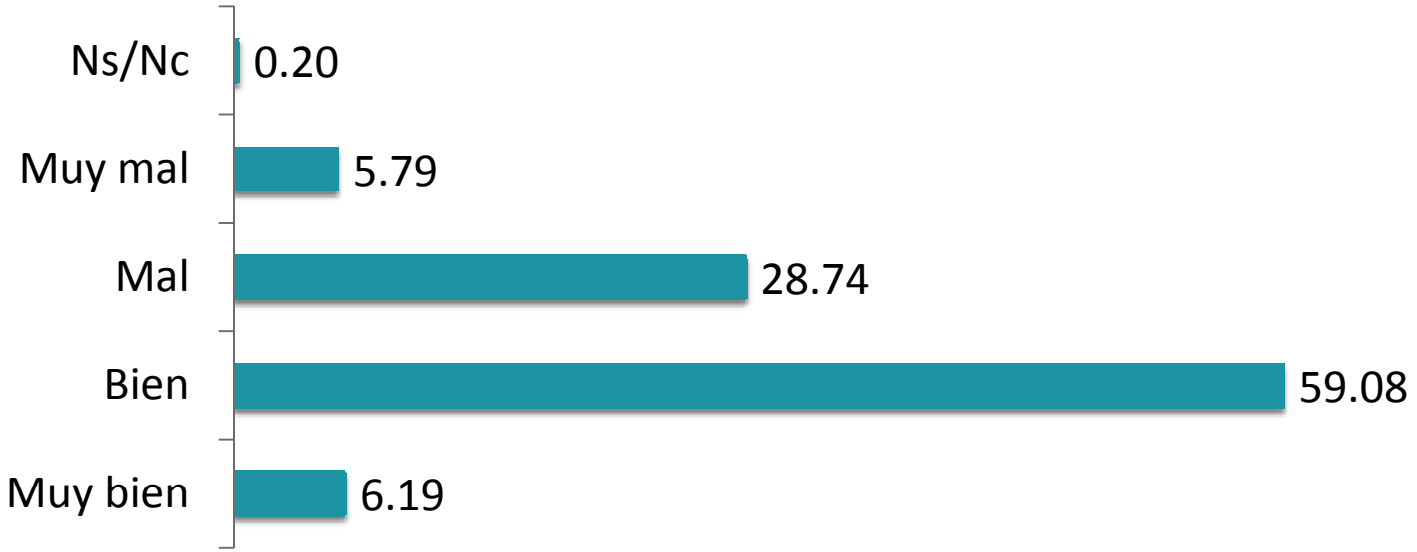
AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS			
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	13.60	19.02	9.83
Bien	77.40	76.59	77.97
Mal	7.80	3.90	10.51
Muy mal	1.00	0.49	1.36
Ns/Nc	0.20		0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	91.00	95.61	87.80
Negativos	8.80	4.39	11.86
Saldo	82.20	91.22	75.93

4. CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES



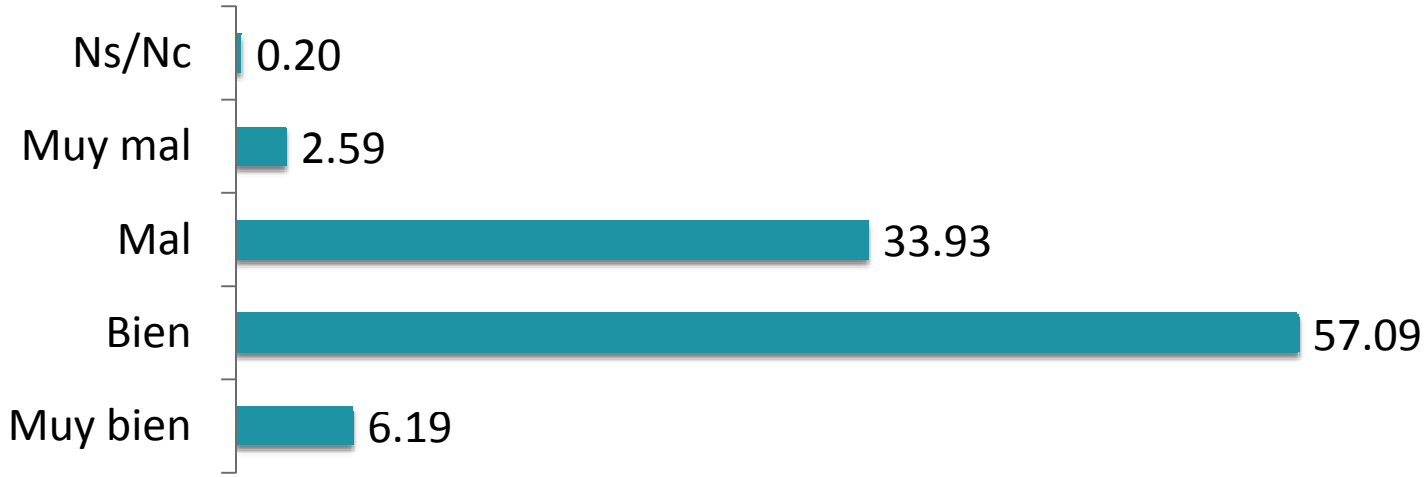
CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES			
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	8.80	17.07	3.05
Bien	72.60	74.63	71.19
Mal	15.20	6.34	21.36
Muy mal	3.20	1.95	4.07
Ns/Nc	0.20		0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	81.40	91.71	74.24
Negativos	18.40	8.29	25.42
Saldo	63.00	83.41	48.81

5. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



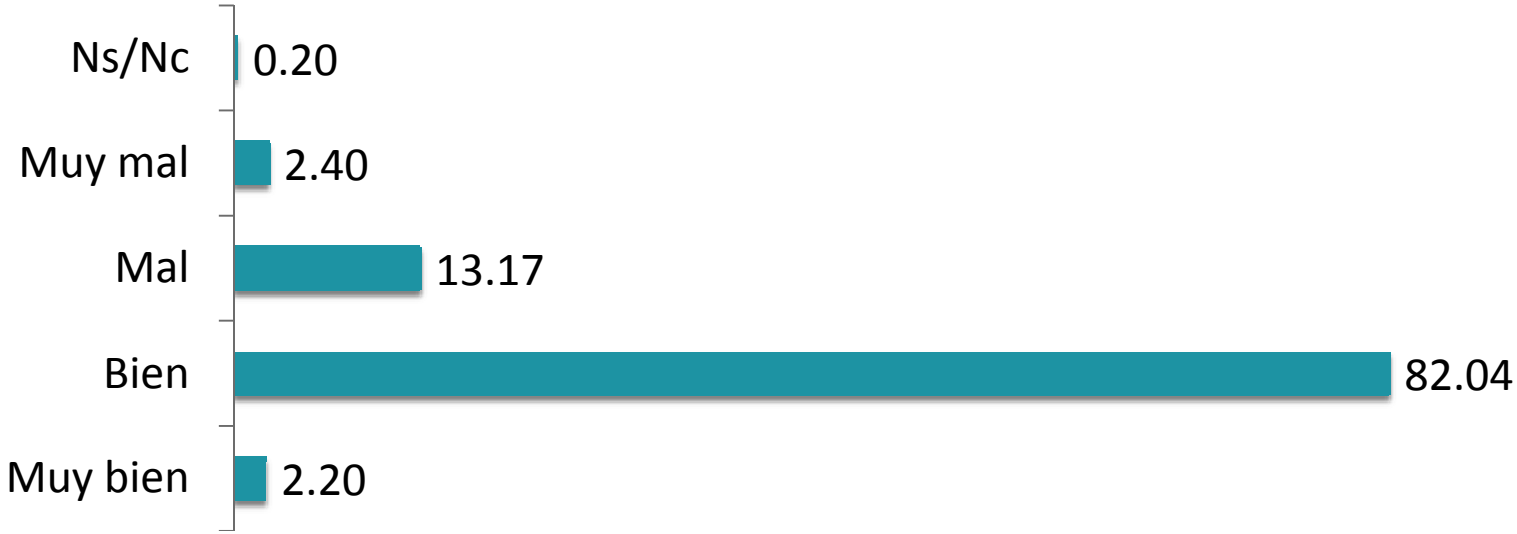
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO			
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	6.19	15.12	
Bien	59.08	68.29	52.70
Mal	28.74	14.15	38.85
Muy mal	5.79	2.44	8.11
Ns/Nc	0.20		0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	65.27	83.41	52.70
Negativos	34.53	16.59	46.96
Saldo	30.74	66.83	5.74

6. AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE



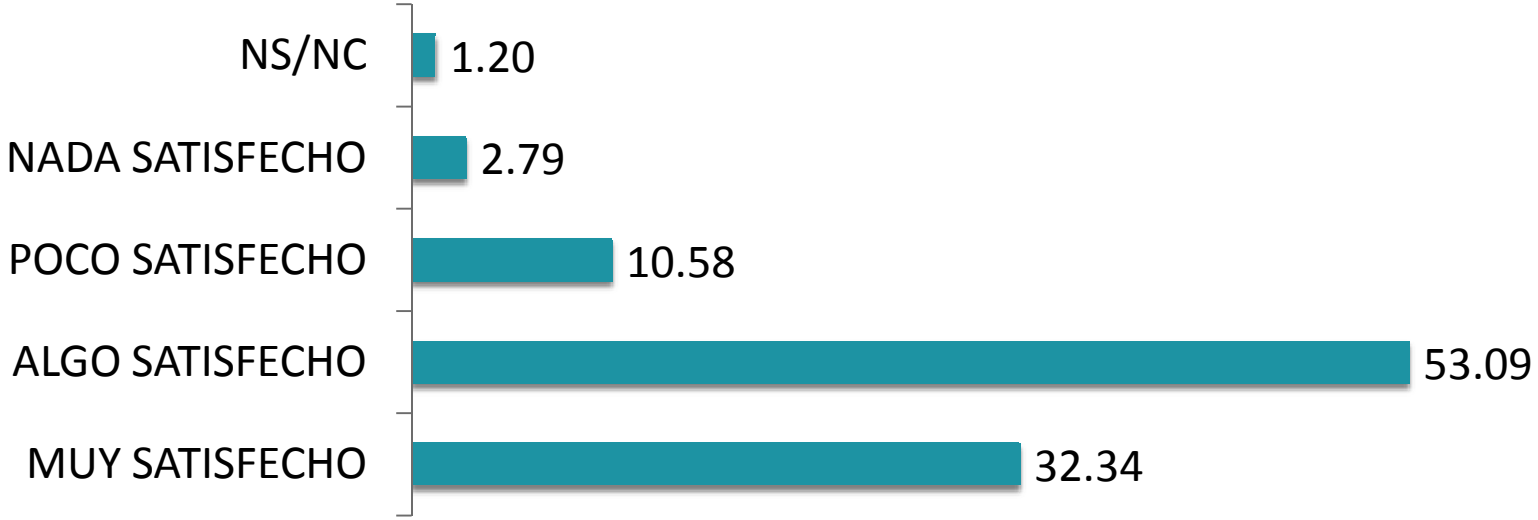
AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE			
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	6.19	13.11	1.36
Bien	57.09	76.21	43.73
Mal	33.93	8.74	51.53
Muy mal	2.59	1.94	3.05
Ns/Nc	0.20		0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	63.27	89.32	45.08
Negativos	36.53	10.68	54.58
Saldo	26.75	78.64	-9.49

7. FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ



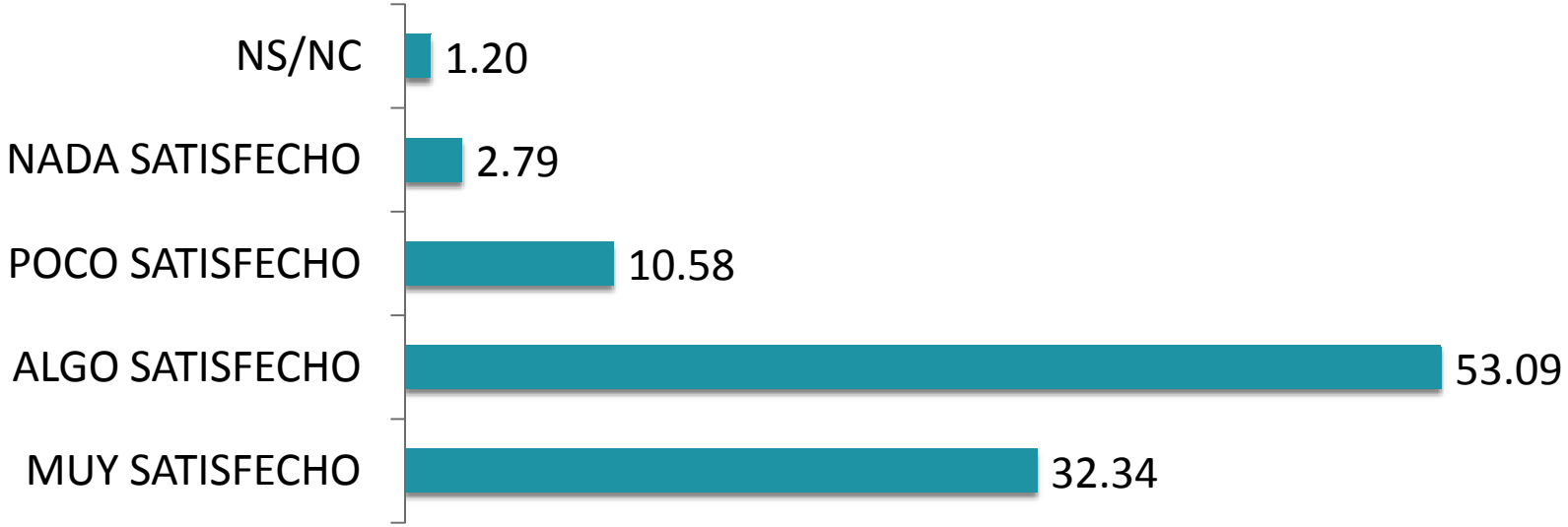
FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ			
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Muy bien	2.20	3.88	1.02
Bien	82.04	81.55	82.37
Mal	13.17	10.68	14.92
Muy mal	2.40	3.88	1.36
Ns/Nc	0.20		0.34
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	84.23	85.44	83.39
Negativos	15.57	14.56	16.27
Saldo	68.66	70.87	67.12

Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal ó Muy mal como percibe usted la organización en términos generales de este Registro Civil.



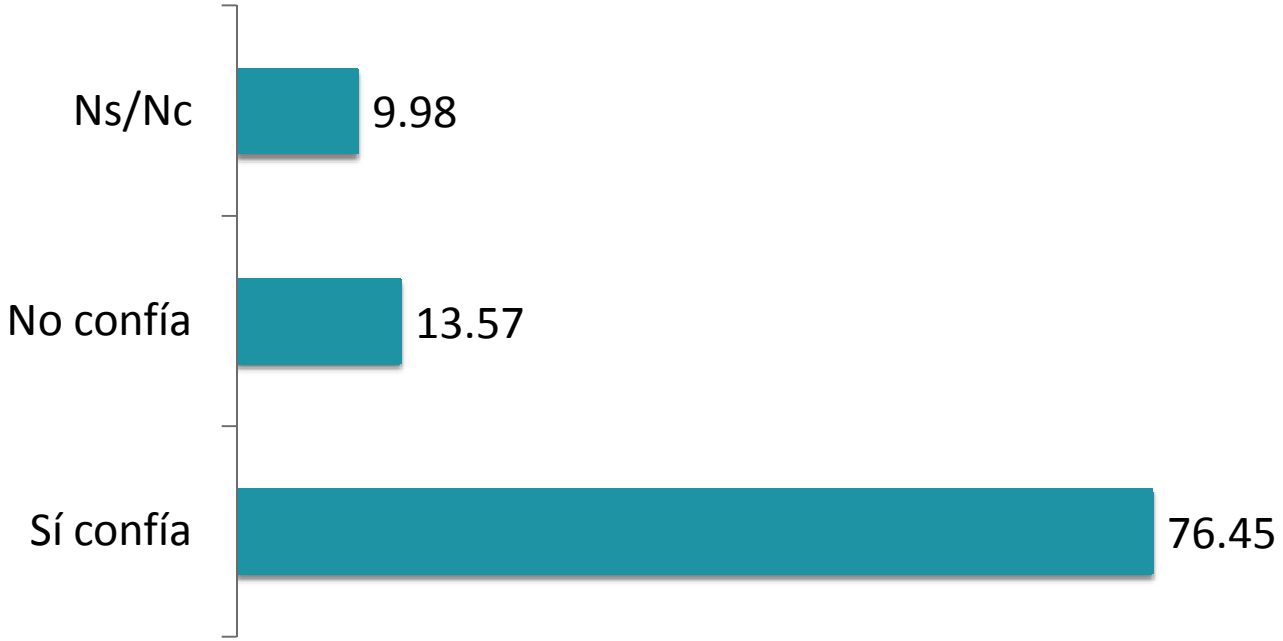
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
EXCELENTE	7.98	12.20	5.07
BIEN	77.05	87.32	69.93
MAL	11.38	0.49	18.92
MUY MAL	1.80		3.04
NS/NC	1.80		3.04
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	85.03	99.51	75.00
Negativos	13.17	0.49	21.96
Saldo	71.86	99.02	53.04

¿Qué tan satisfecho se va usted del Registro Civil respecto a la atención recibida: MUY SATISFECHO, ALGO SATISFECHO, POCO SATISFECHO ó NADA SATISFECHO?



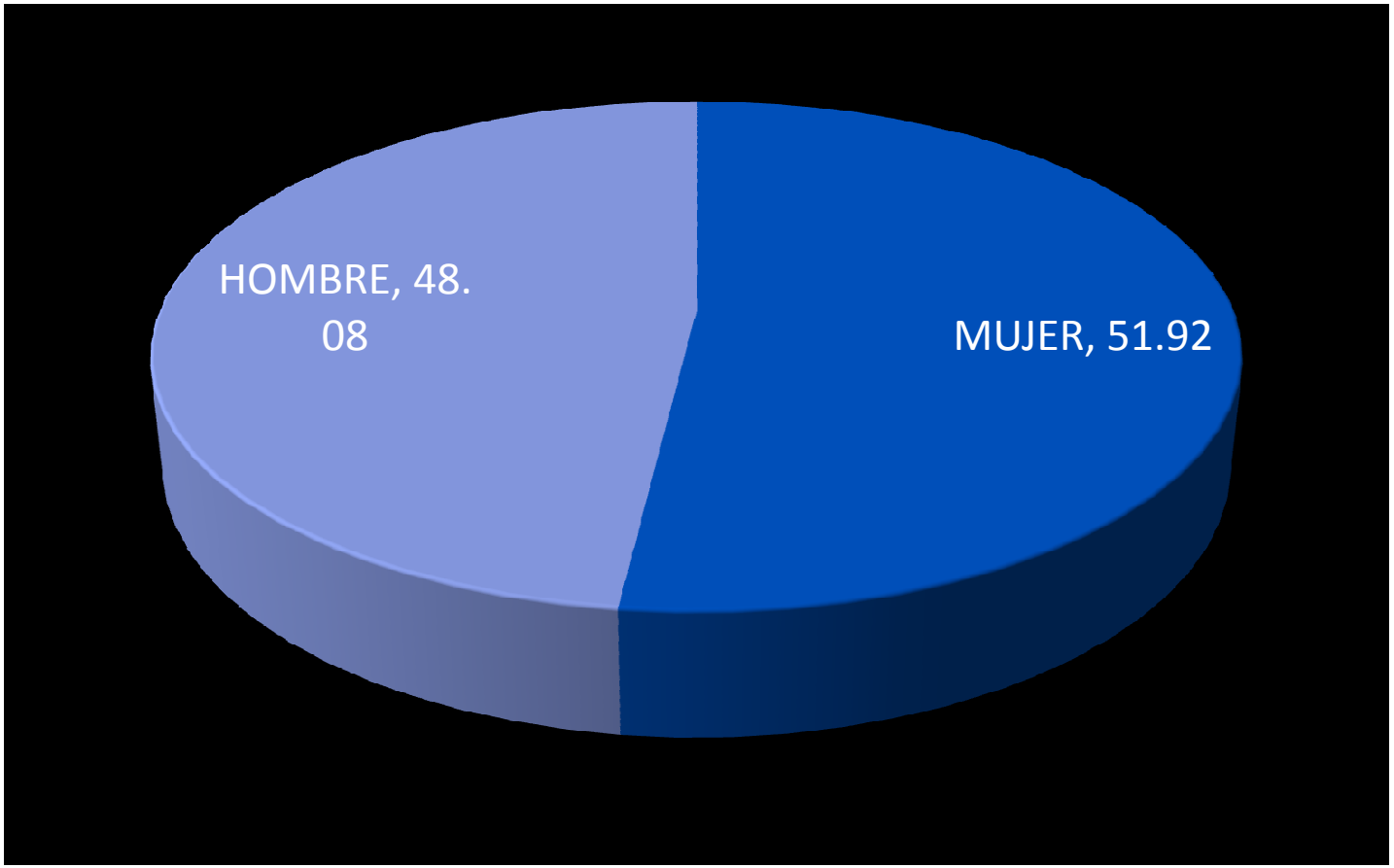
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
MUY SATISFECHO	32.34	38.05	28.38
ALGO SATISFECHO	53.09	58.54	49.32
POCO SATISFECHO	10.58	2.93	15.88
NADA SATISFECHO	2.79	0.49	4.39
NS/NC	1.20		2.03
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Mayormente, ¿confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?



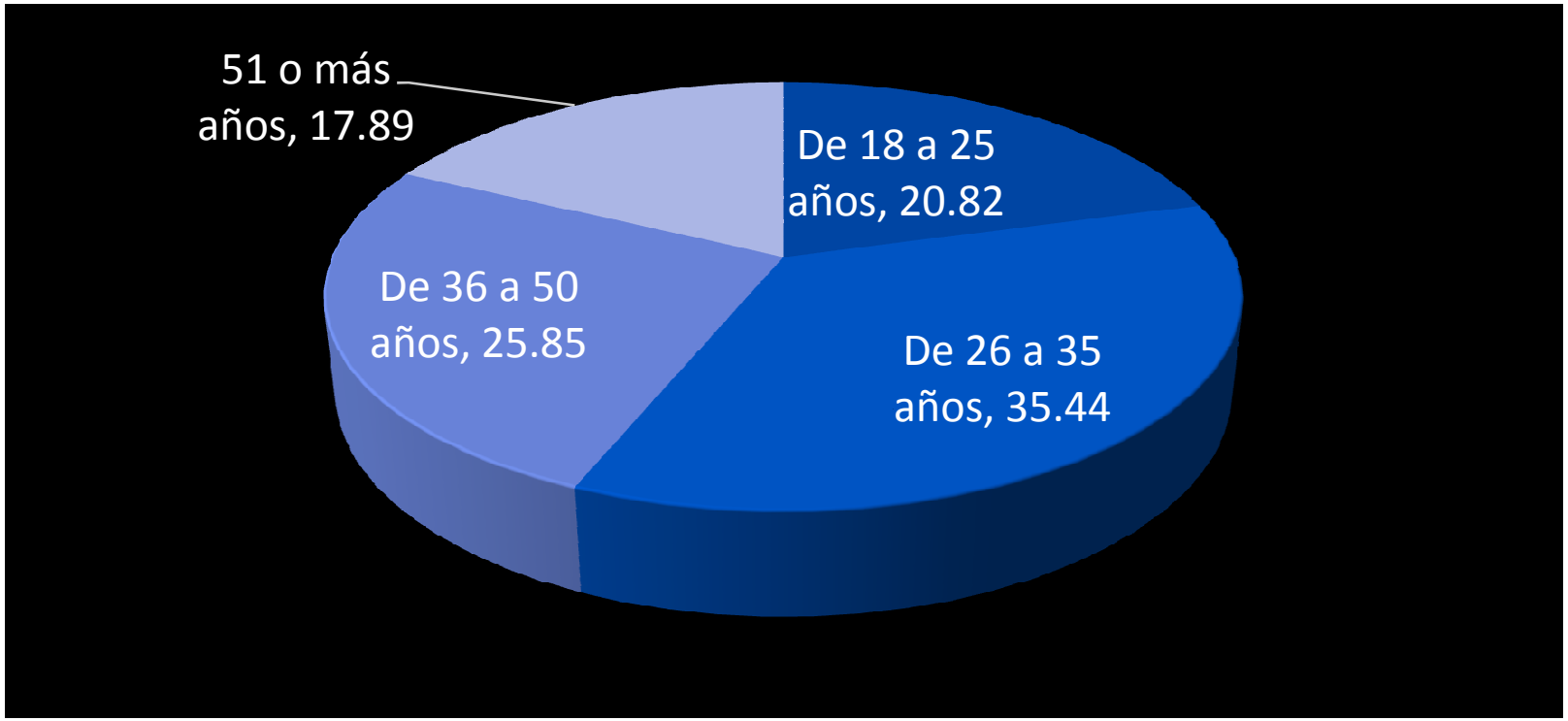
	USUARIO DEL REGISTRO	INTERIOR	ZMG
Sí confía	76.45	97.07	62.16
No confía	13.57	2.93	20.95
Ns/Nc	9.98		16.89
TOTAL	100.00	100.00	100.00

PERFIL DEL VISITANTE: Sexo, Edades, Nivel Educativo.



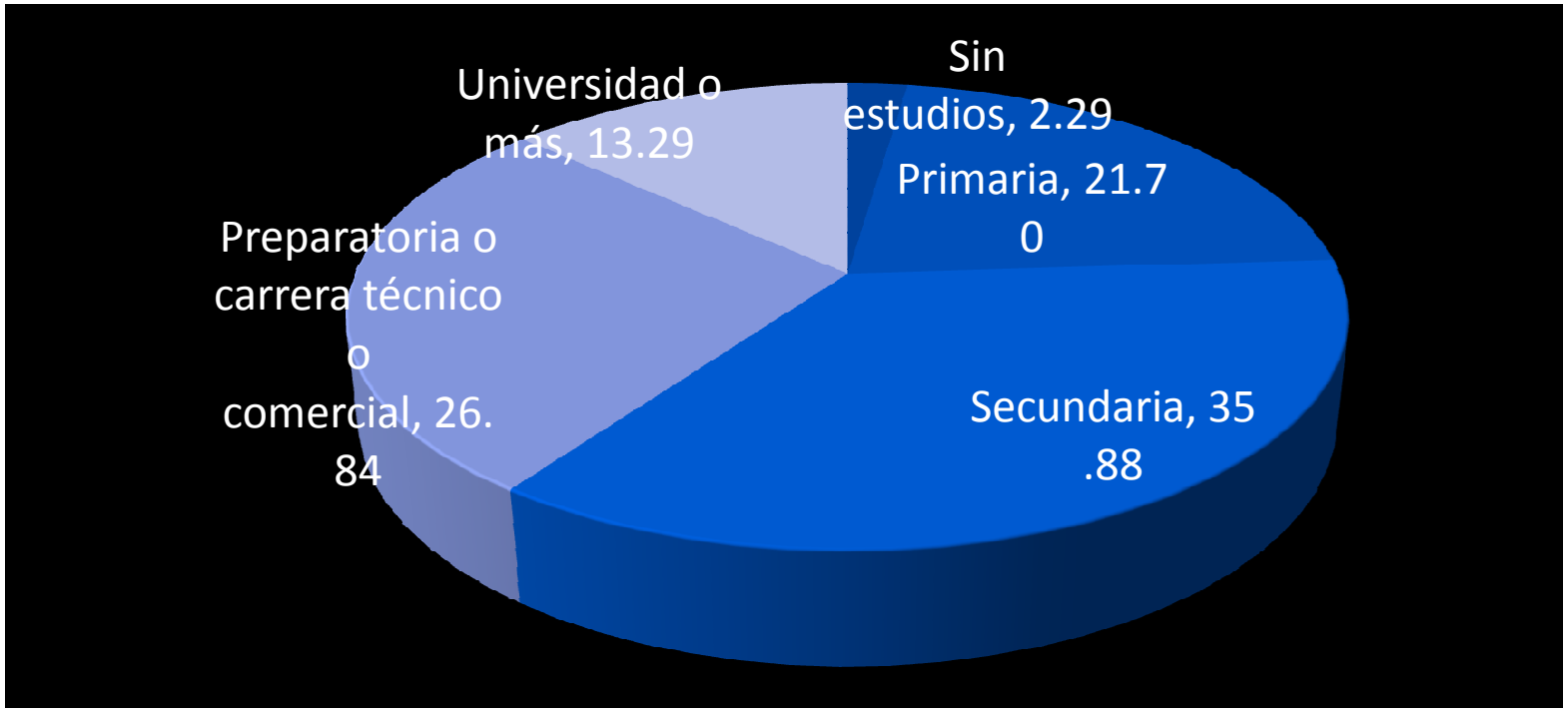
MUJER	51.92
HOMBRE	48.08
Total	100.00

¿Cuántos años tiene usted?



De 18 a 25 años	20.82
De 26 a 35 años	35.44
De 36 a 50 años	25.85
51 o más años	17.89
Total	100.00

¿Hasta que año estudió usted?



Sin estudios	2.29
Primaria	21.70
Secundaria	35.88
Preparatoria o carrera técnico o comercial	26.84
Universidad o más	13.29
No contestó	0.00
Total	100.00

IV. SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN

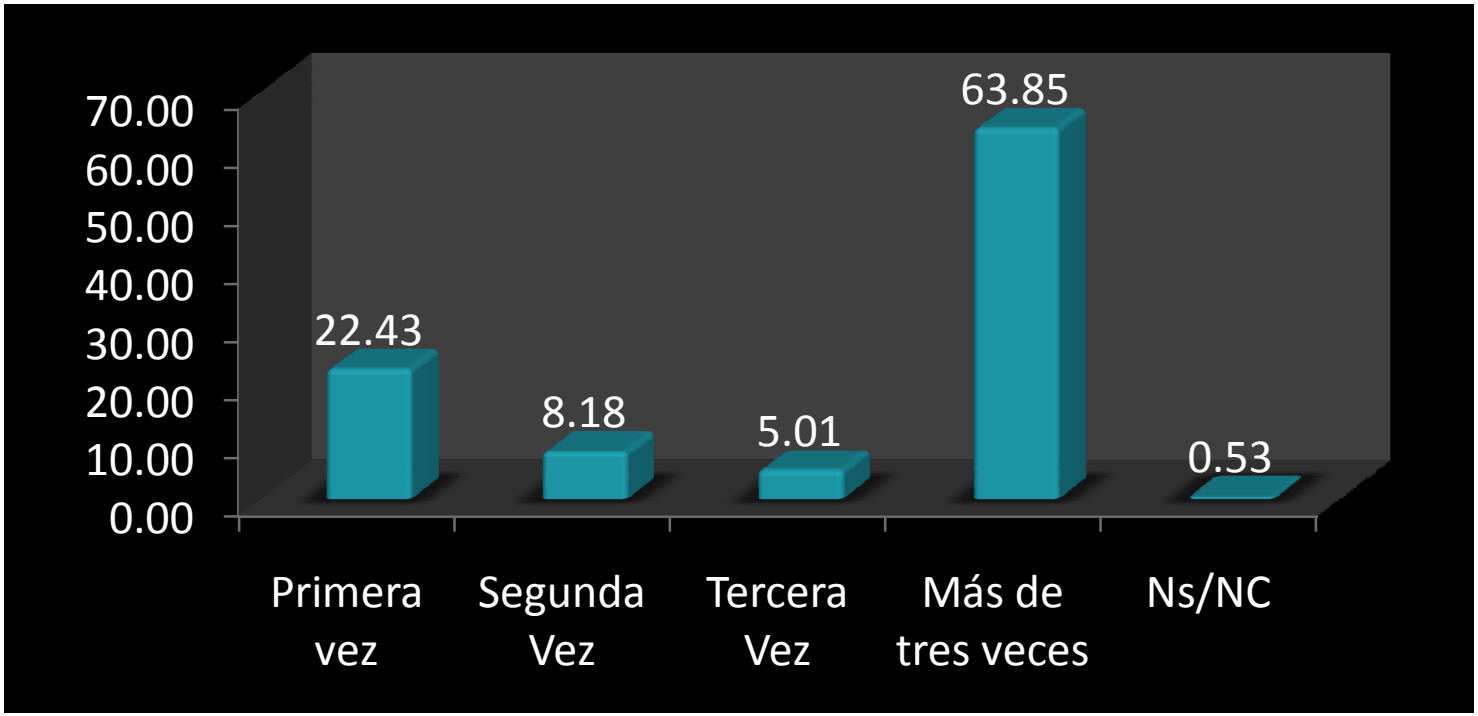
METODOLOGÍA PARA LAS PREGUNTAS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN:

396 ENTREVISTAS PERSONALES EN LA MISMA SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

95% DE CONFIANZA

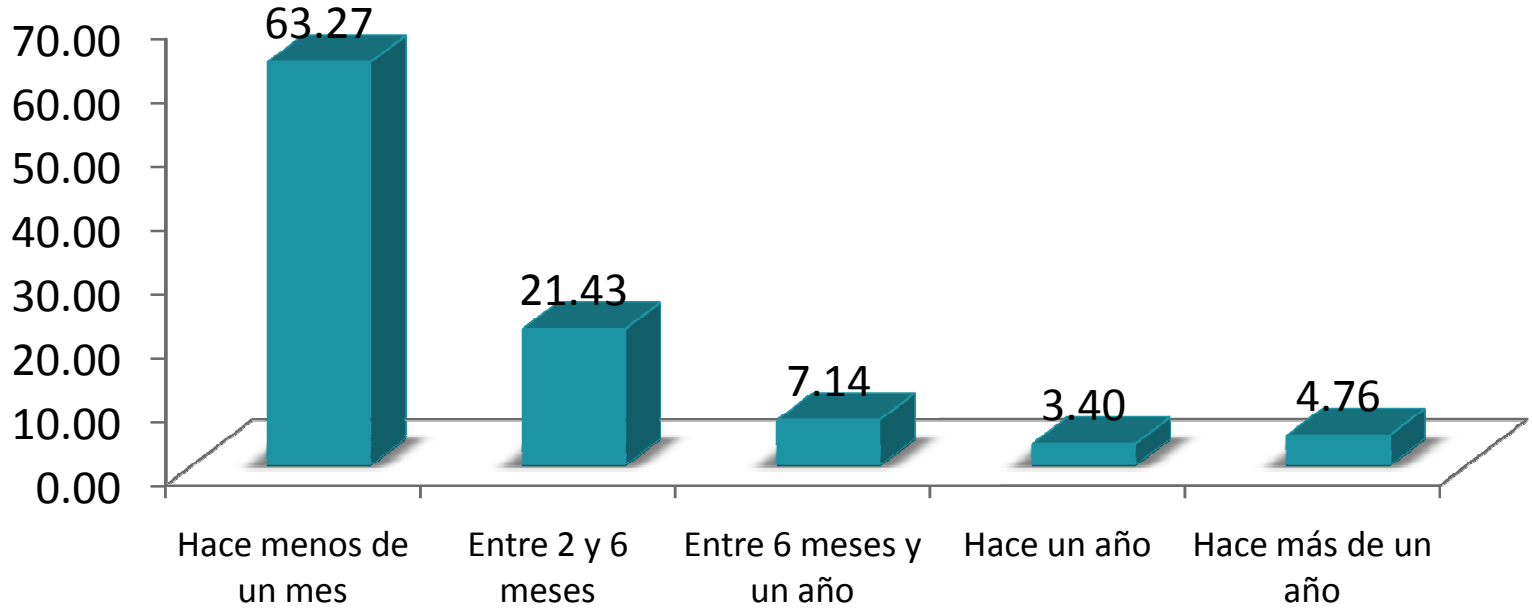
+-4.9% ERROR

¿Es la primera vez que viene usted a la secretaría de Administración o ya había venido con anterioridad?



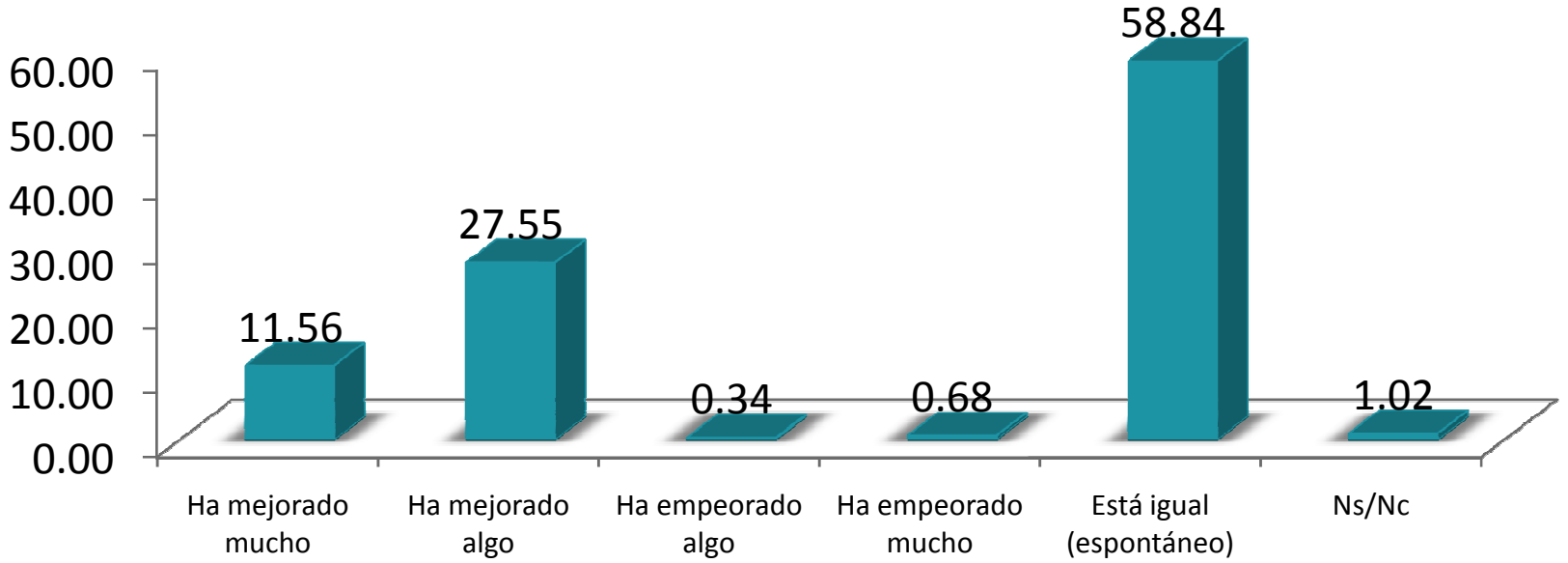
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Primera vez	22.43	32.95	19.24	44.19	26.61	14.84	17.86
Segunda Vez	8.18	13.64	6.53	13.95	8.06	8.39	3.57
Tercera Vez	5.01	5.68	4.81	4.65	8.06	2.58	5.36
Más de tres veces	63.85	46.59	69.07	37.21	55.65	74.19	73.21
Ns/NC	0.53	1.14	0.34	0.00	1.61	0.00	0.00
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Usted que ha venido más de una vez, ¿Hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente? (Usuarios repetidores)



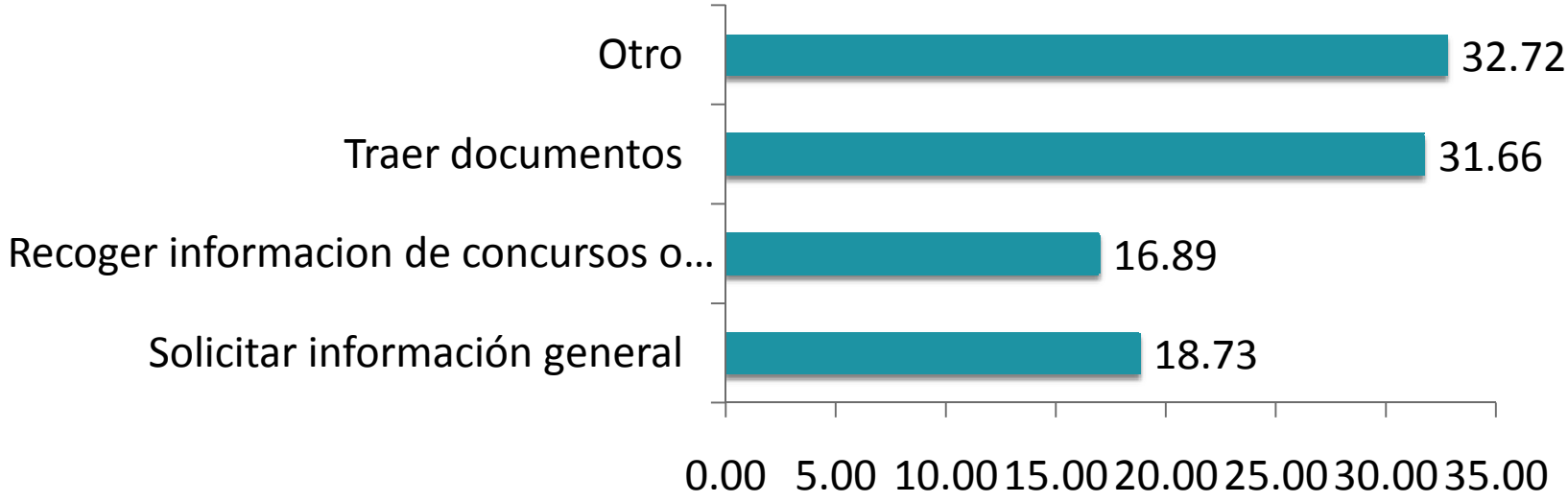
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
hace menos de un mes	63.27	50.85	66.38	54.17	57.14	66.67	69.57
entre 2 y 6 meses	21.43	22.03	21.28	25.00	24.18	20.45	17.39
entre 6 meses y un año	7.14	13.56	5.53	8.33	8.79	6.06	6.52
hace un año	3.40	6.78	2.55	4.17	4.40	3.03	2.17
hace más de un año	4.76	6.78	4.26	8.33	5.49	3.79	4.35
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

De la última vez que vino a la secretaría de Administración, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado? (Usuarios repetidores)



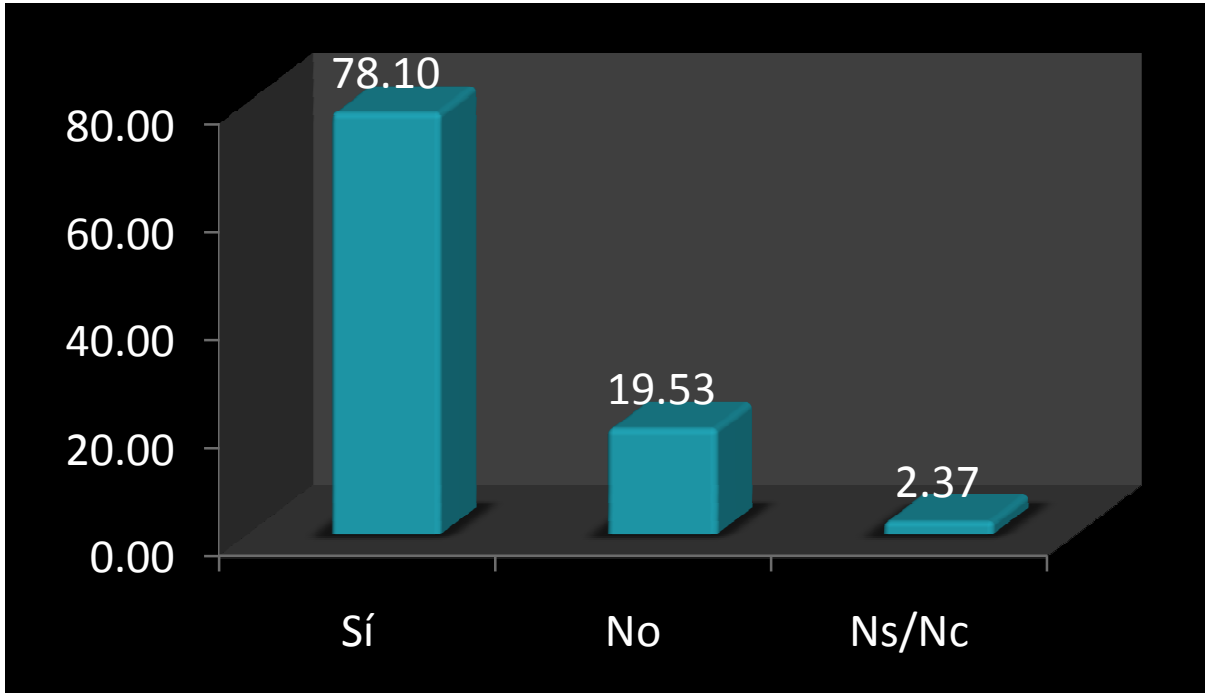
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Ha mejorado mucho	11.56	11.86	11.49	12.50	9.89	14.39	6.52
Ha mejorado algo	27.55	25.42	28.09	16.67	37.36	25.76	19.57
Ha empeorado algo	0.34	0.00	0.43	0.00	0.00	0.00	2.17
Ha empeorado mucho	0.68	0.00	0.85	0.00	0.00	1.52	0.00
Está igual (espontáneo)	58.84	61.02	58.30	70.83	51.65	56.82	71.74
Ns/Nc	1.02	1.69	0.85	0.00	1.10	1.52	0.00
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

¿Qué trámite ha venido a hacer a la Secretaría de Administración?



	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Solicitar información general	18.73	21.59	17.87	25.58	16.94	18.71	17.86
Recoger informacion de concursos o licitaciones	16.89	13.64	17.87	18.60	14.52	18.71	16.07
Traer documentos	31.66	32.95	31.27	30.23	35.48	31.61	25.00
Otro	32.72	31.82	32.99	25.58	33.06	30.97	41.07
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

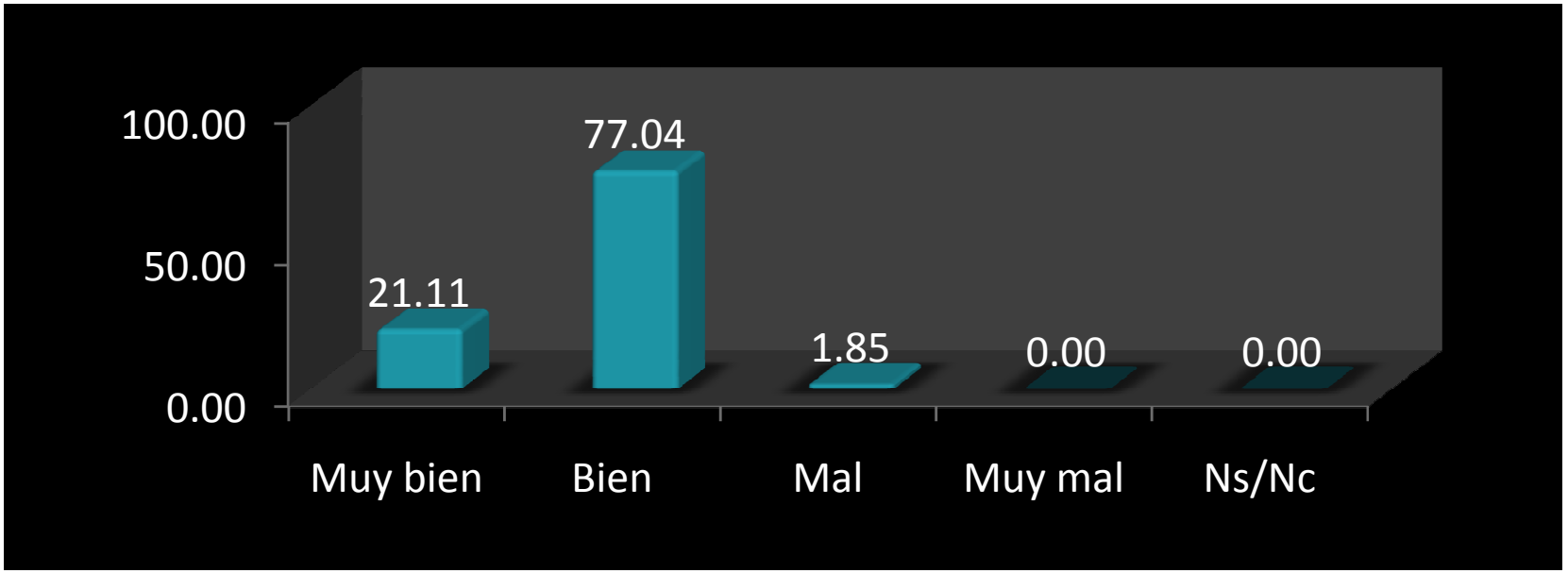
¿Está usted ó su empresa inscrita en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco?



	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Sí	78.10	69.32	80.76	53.49	75.00	82.58	91.07
No	19.53	28.41	16.84	37.21	21.77	16.77	8.93
Ns/Nc	2.37	2.27	2.41	9.30	3.23	0.65	0.00
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

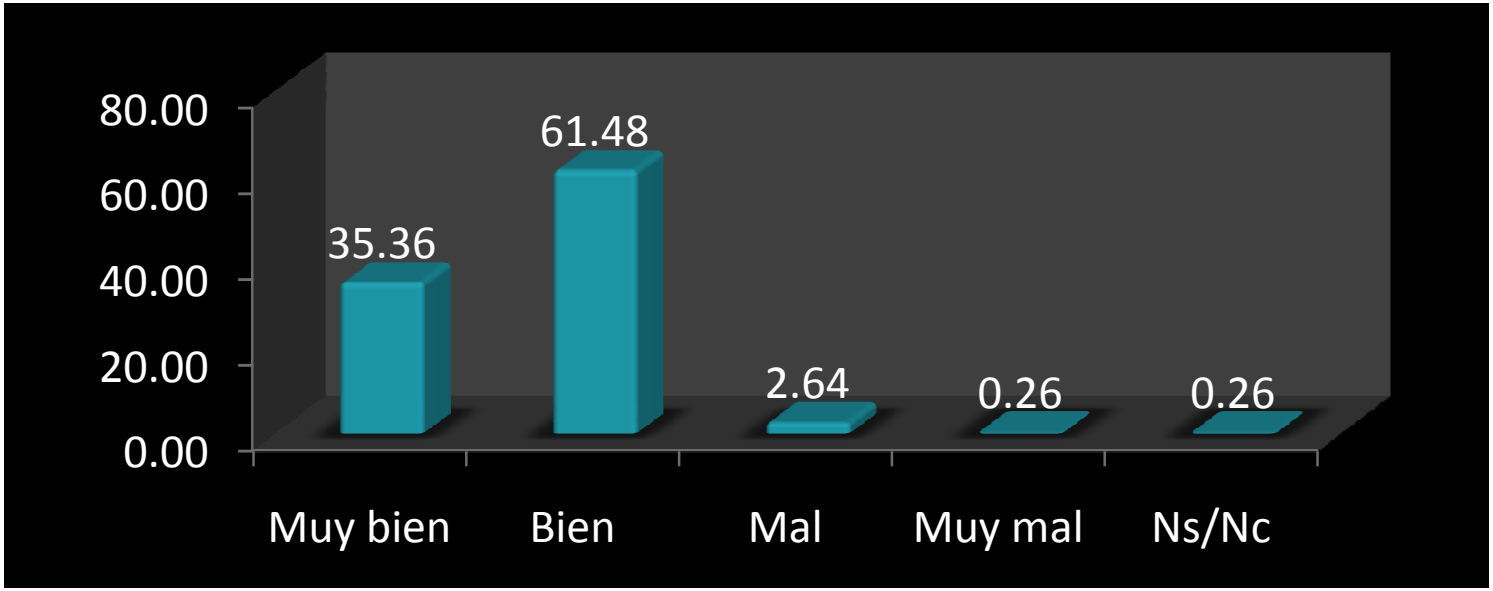
Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de la Secretaria de Administración:

1. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES



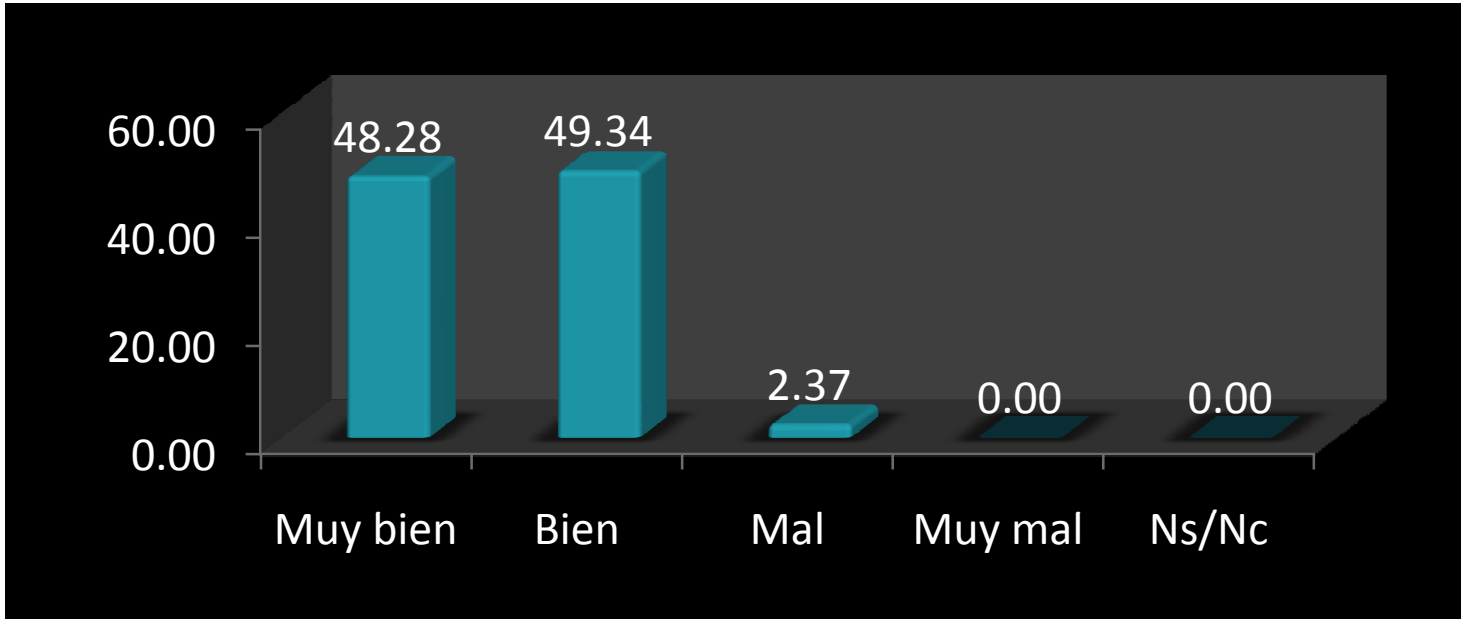
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	21.11	26.14	19.59	25.58	17.74	19.35	30.36
Bien	77.04	73.86	78.01	72.09	79.84	80.00	66.07
Mal	1.85		2.41	2.33	2.42	0.65	3.57
Muy mal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ns/Nc	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	98.15	100.00	97.59	97.67	97.58	99.35	96.43
Negativos	1.85	0.00	2.41	2.33	2.42	0.65	3.57
Saldo	96.31	100.00	95.19	95.35	95.16	98.71	92.86

2. PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN



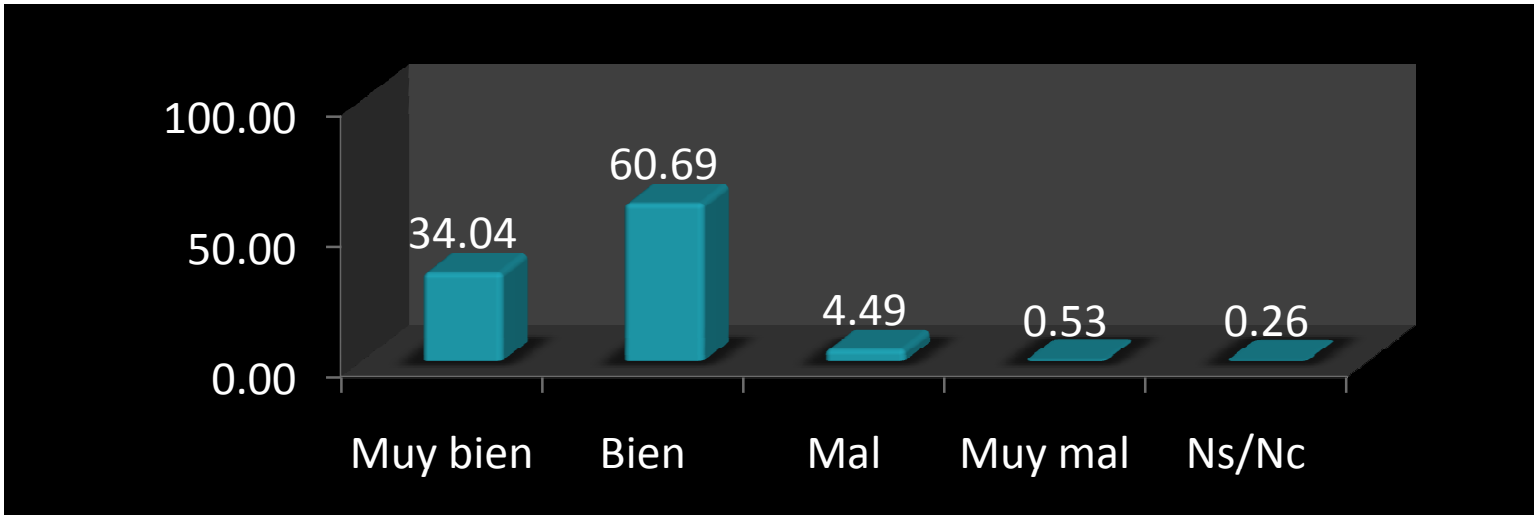
PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	35.36	35.23	35.40	18.60	33.06	38.06	46.43
Bien	61.48	59.09	62.20	76.74	62.10	59.35	53.57
Mal	2.64	5.68	1.72	4.65	4.03	1.94	
Muy mal	0.26		0.34			0.65	
Ns/Nc	0.26		0.34		0.81		
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	96.83	94.32	97.59	95.35	95.16	97.42	100.00
Negativos	2.90	5.68	2.06	4.65	4.03	2.58	0.00
Saldo	93.93	88.64	95.53	90.70	91.13	94.84	100.00

3. AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS



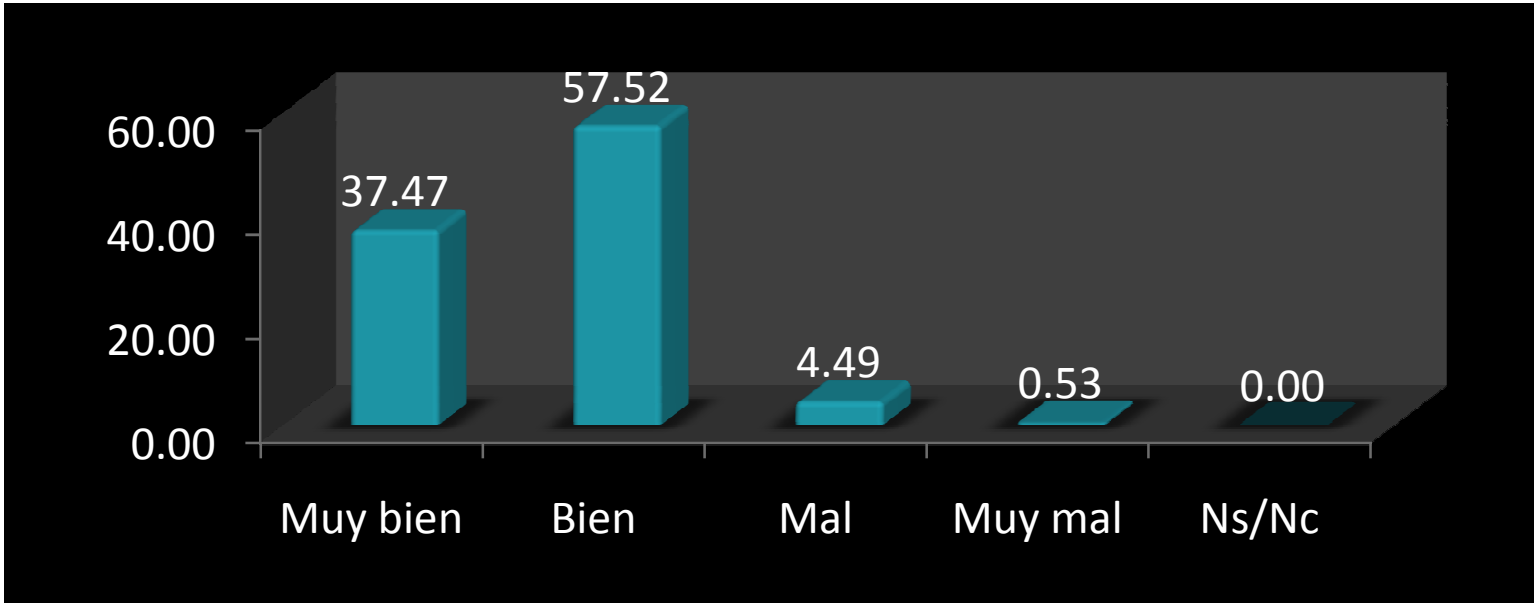
AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	48.28	47.73	48.45	34.88	47.58	48.39	58.93
Bien	49.34	48.86	49.48	65.12	48.39	50.32	37.50
Mal	2.37	3.41	2.06	0.00	4.03	1.29	3.57
Muy mal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ns/Nc	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	97.63	96.59	97.94	100.00	95.97	98.71	96.43
Negativos	2.37	3.41	2.06	0.00	4.03	1.29	3.57
Saldo	95.25	93.18	95.88	100.00	91.94	97.42	92.86

4. CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES



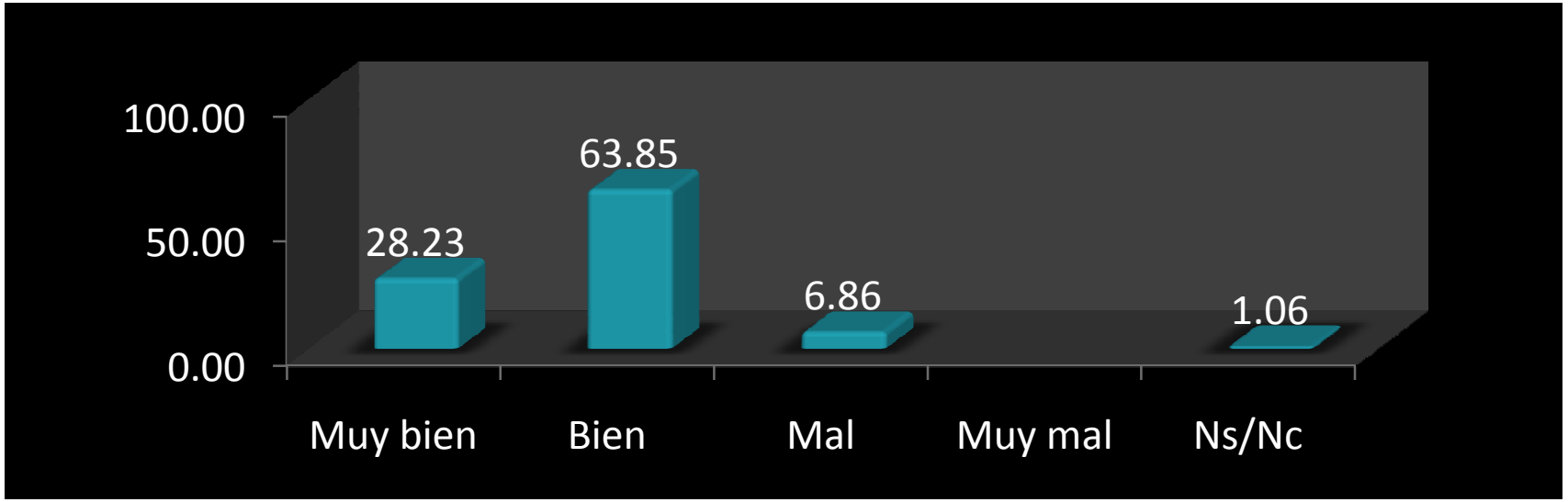
CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	34.04	29.55	35.40	25.58	29.84	39.35	35.71
Bien	60.69	62.50	60.14	69.77	60.48	57.42	62.50
Mal	4.49	6.82	3.78	2.33	9.68	1.94	1.79
Muy mal	0.53	1.14	0.34			1.29	
Ns/Nc	0.26		0.34	2.33			
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	94.72	92.05	95.53	95.35	90.32	96.77	98.21
Negativos	5.01	7.95	4.12	2.33	9.68	3.23	1.79
Saldo	89.71	84.09	91.41	93.02	80.65	93.55	96.43

5. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



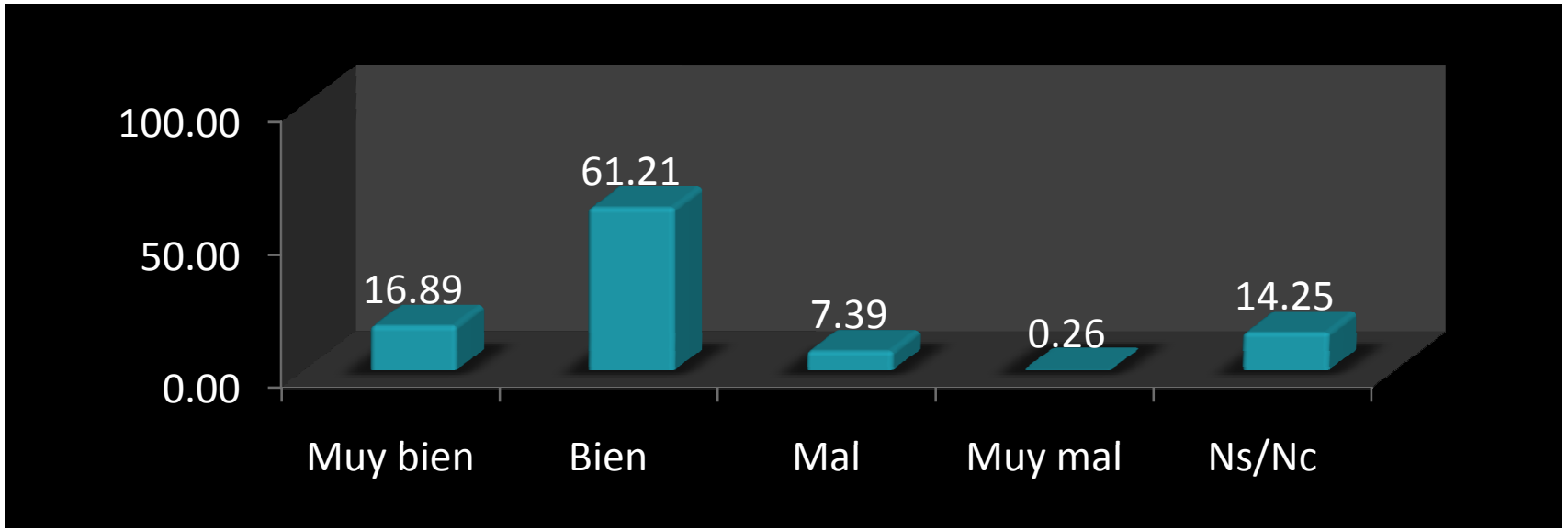
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	37.47	42.05	36.08	34.88	34.68	40.65	37.50
Bien	57.52	55.68	58.08	60.47	58.06	54.84	60.71
Mal	4.49	2.27	5.15	4.65	5.65	4.52	1.79
Muy mal	0.53		0.69		1.61		
Ns/Nc	0.00						
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	94.99	97.73	94.16	95.35	92.74	95.48	98.21
Negativos	5.01	2.27	5.84	4.65	7.26	4.52	1.79
Saldo	89.97	95.45	88.32	90.70	85.48	90.97	96.43

6. AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE



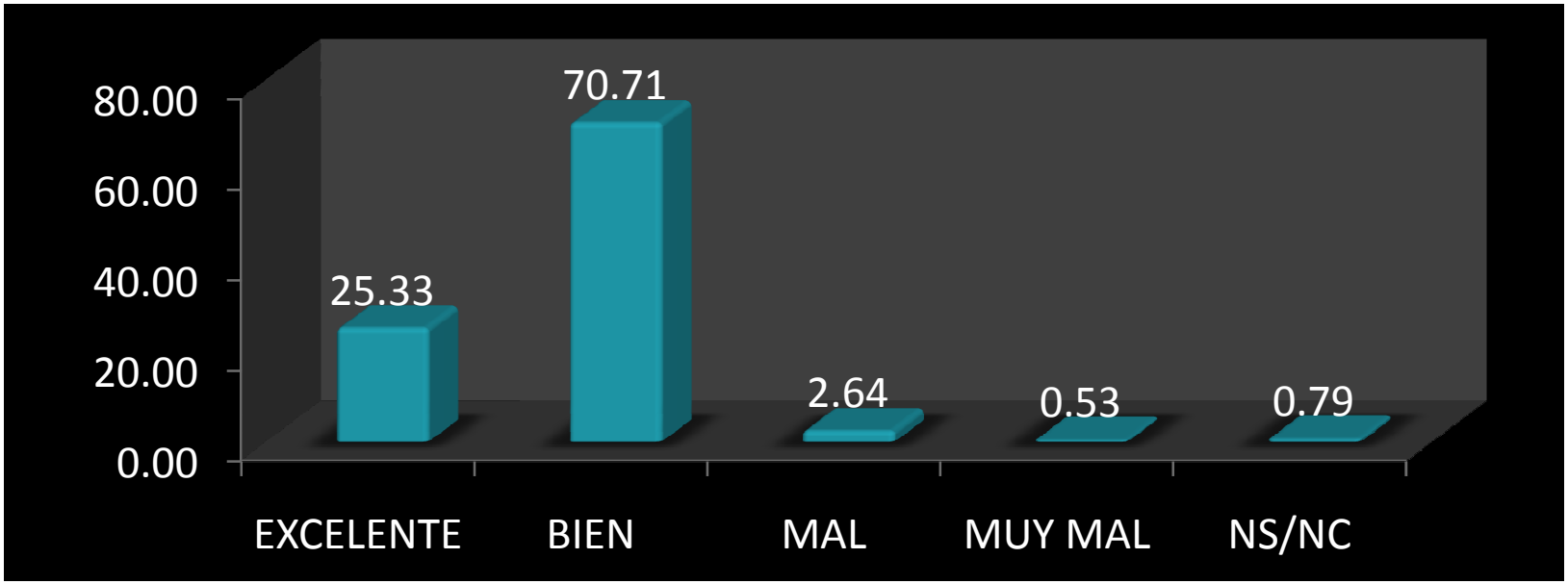
AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	28.23	26.14	28.87	20.93	25.00	32.90	28.57
Bien	63.85	64.77	63.57	65.12	61.29	62.58	71.43
Mal	6.86	6.82	6.87	11.63	12.10	3.87	
Muy mal							
Ns/Nc	1.06	2.27	0.69	2.33	1.61	0.65	
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	92.08	90.91	92.44	86.05	86.29	95.48	100.00
Negativos	6.86	6.82	6.87	11.63	12.10	3.87	0.00
Saldo	85.22	84.09	85.57	74.42	74.19	91.61	100.00

7. TRANSPARENCIA EN LOS CONCURSOS O LICITACIONES



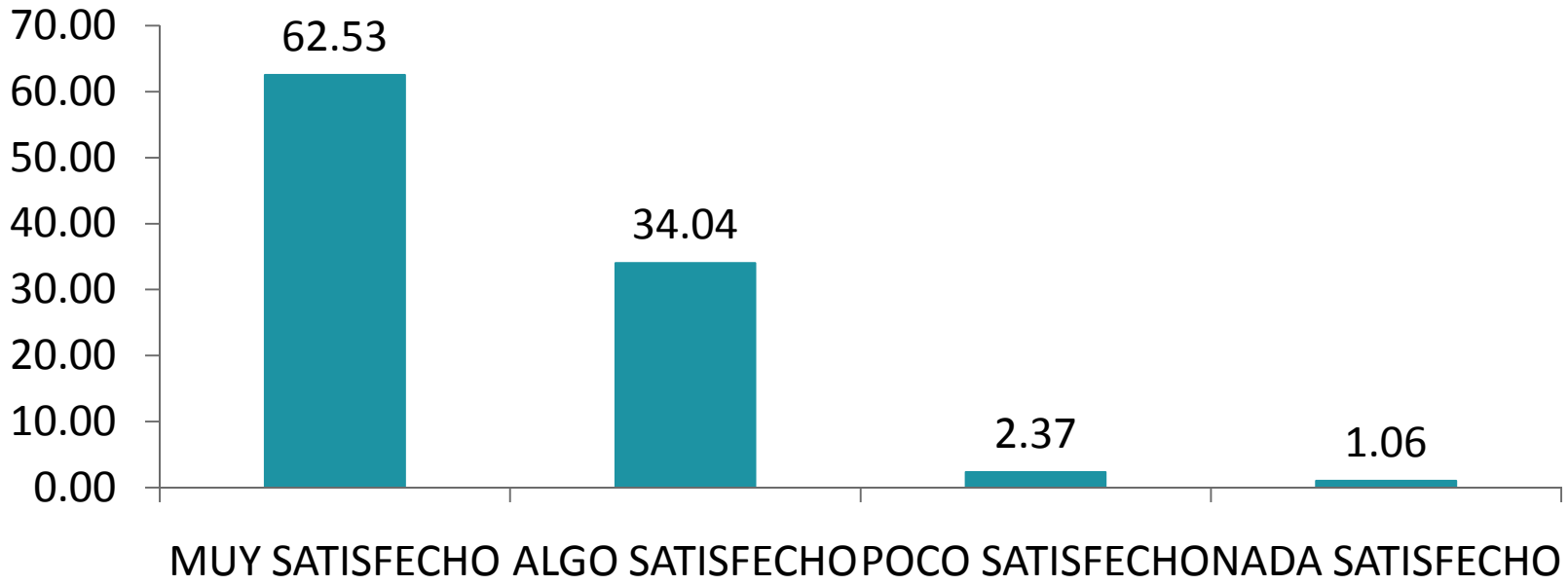
TRANSPARENCIA EN LOS CONCURSOS O LICITACIONES							
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Muy bien	16.89	14.77	17.53	11.63	13.71	20.00	19.64
Bien	61.21	61.36	61.17	51.16	63.71	61.94	60.71
Mal	7.39	10.23	6.53	6.98	11.29	4.52	7.14
Muy mal	0.26		0.34			0.65	
Ns/Nc	14.25	13.64	14.43	30.23	11.29	12.90	12.50
TOTAL:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	78.10	76.14	78.69	62.79	77.42	81.94	80.36
Negativos	7.65	10.23	6.87	6.98	11.29	5.16	7.14
Saldo	70.45	65.91	71.82	55.81	66.13	76.77	73.21

Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal ó Muy mal como percibe usted la organización en términos generales de la Secretaría de Administración



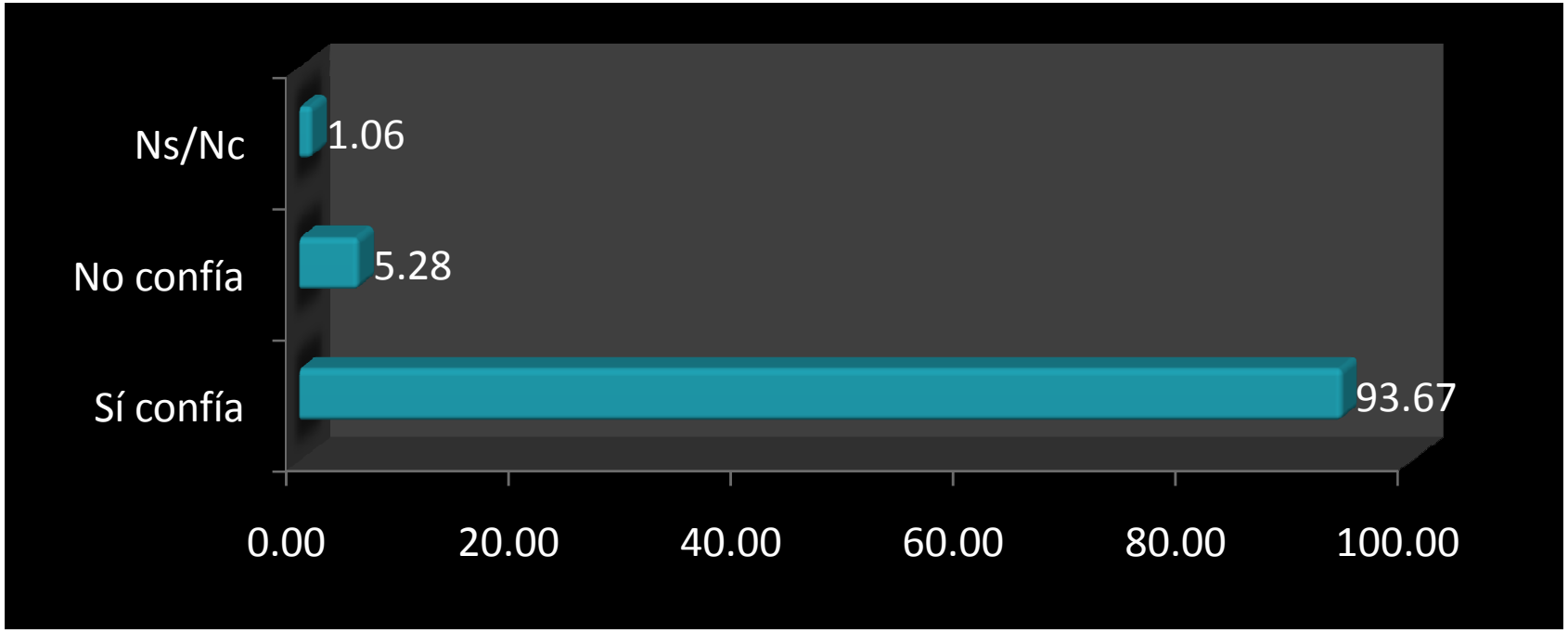
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
EXCELENTE	25.33	19.32	27.15	9.30	24.19	29.68	28.57
BIEN	70.71	76.14	69.07	90.70	70.16	66.45	67.86
MAL	2.64	4.55	2.06		4.84	2.58	
MUY MAL	0.53		0.69			1.29	
NS/NC	0.79		1.03		0.81		3.57
Total:	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	96.04	95.45	96.22	100.00	94.35	96.13	96.43
Negativos	3.17	4.55	2.75	0.00	4.84	3.87	0.00
Saldo	92.88	90.91	93.47	100.00	89.52	92.26	96.43

¿Qué tan satisfecho se va usted de la Secretaría de Administración respecto a la atención recibida: MUY SATISFECHO, ALGO SATISFECHO, POCO SATISFECHO ó NADA SATISFECHO?



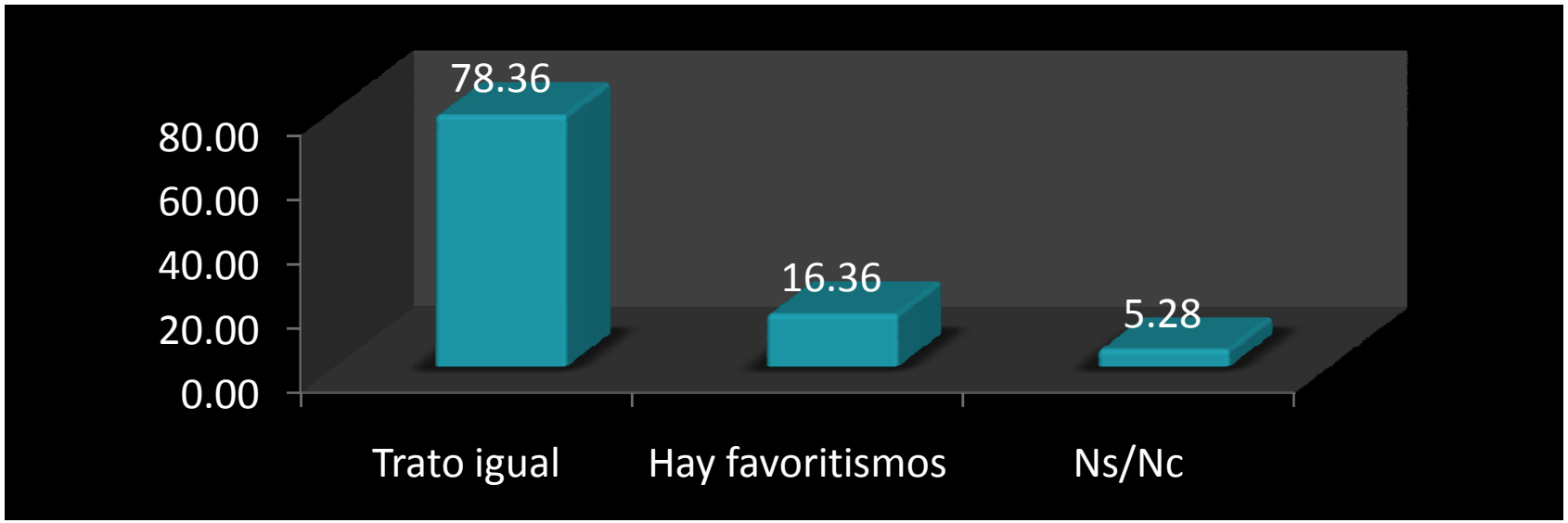
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
MUY SATISFECHO	62.53	62.50	62.54	60.47	55.65	65.81	69.64
ALGO SATISFECHO	34.04	32.95	34.36	34.88	40.32	30.97	28.57
POCO SATISFECHO	2.37	3.41	2.06	4.65	3.23	1.29	1.79
NADA SATISFECHO	1.06	1.14	1.03		0.81	1.94	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Mayormente, ¿confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?



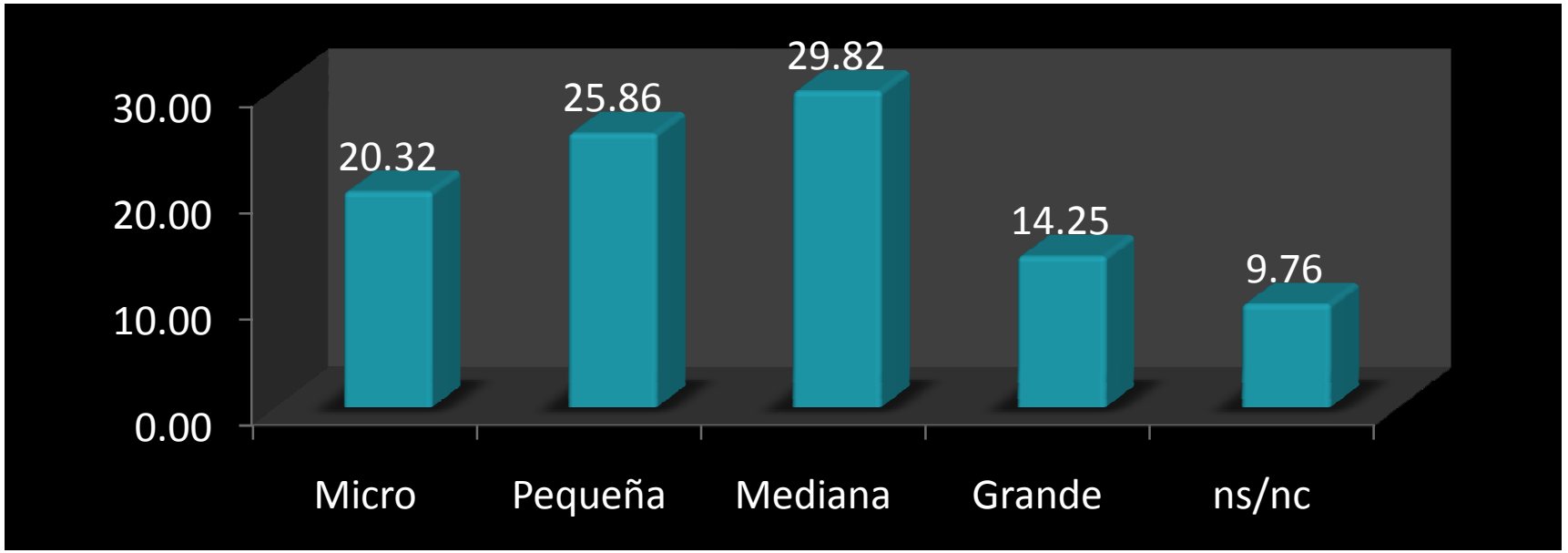
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Sí confía	93.67	92.05	94.16	93.02	91.94	94.19	96.43
No confía	5.28	6.82	4.81	6.98	6.45	4.52	3.57
Ns/Nc	1.06	1.14	1.03		1.61	1.29	
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

¿Considera usted que aquí tratan a todas las empresas y a todas las personas por igual, o piensa usted que hay favoritismos con ciertas empresas o personas?



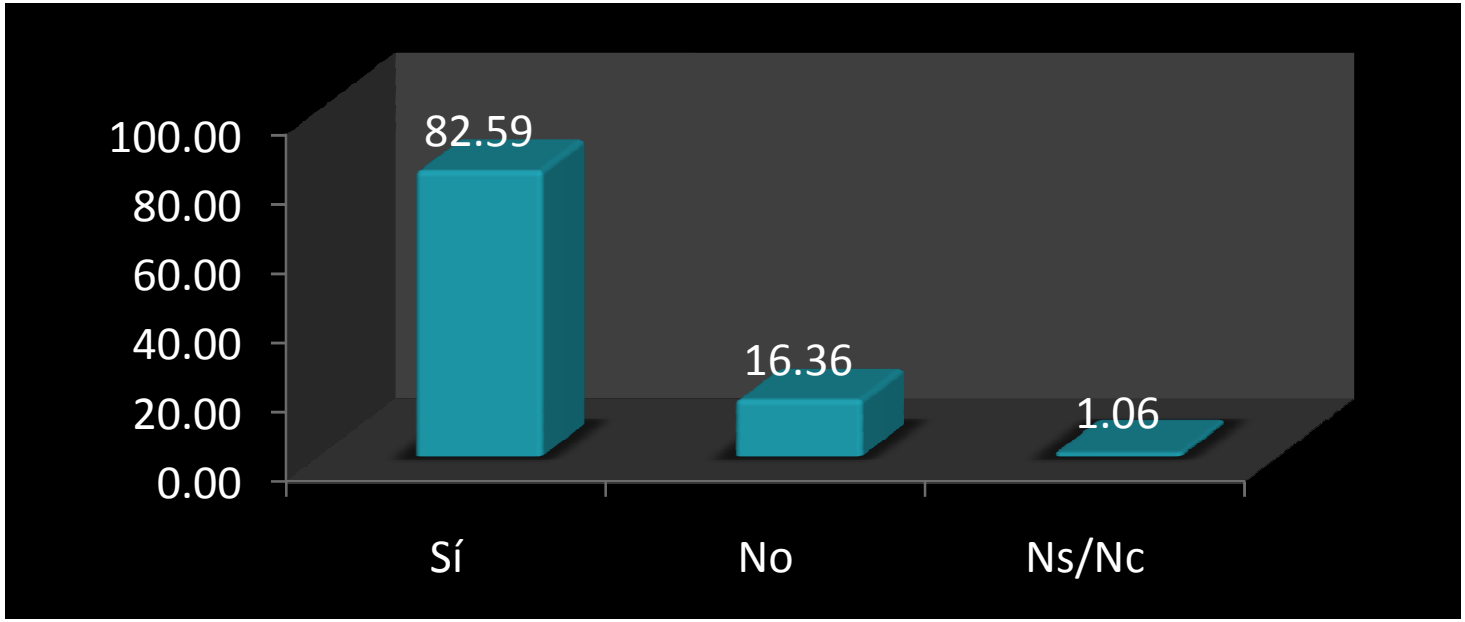
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Trato igual	78.36	75.00	79.38	76.74	71.77	81.29	85.71
Hay favoritismos	16.36	20.45	15.12	18.60	23.39	14.19	5.36
Ns/Nc	5.28	4.55	5.50	4.65	4.84	4.52	8.93
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

¿Su empresa, o a la que usted representa, es una micro, pequeña, mediana o gran empresa?



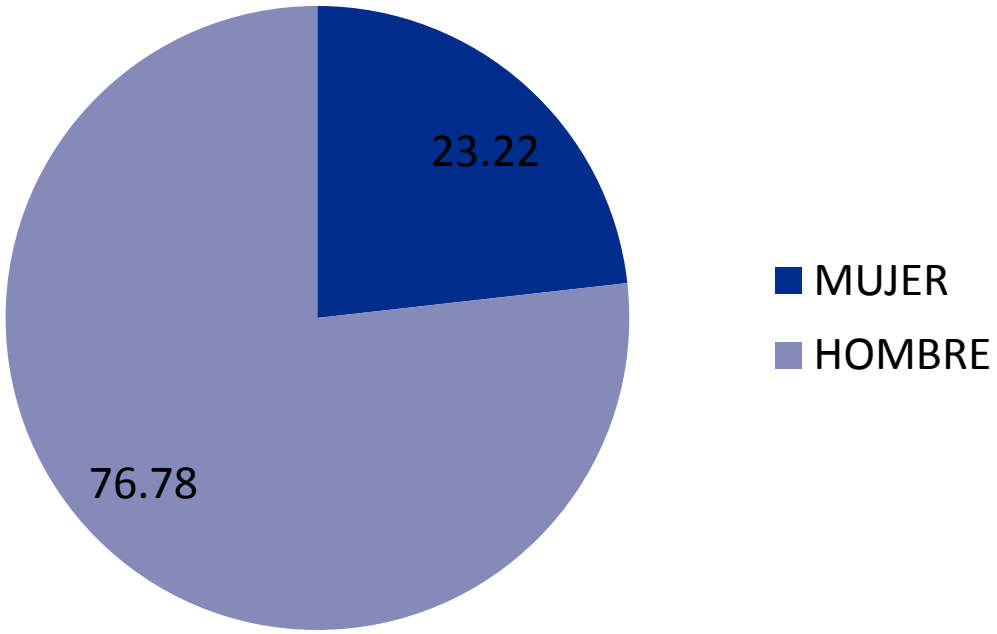
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Micro	20.32	26.14	18.56	32.56	18.55	18.71	19.64
Pequeña	25.86	28.41	25.09	23.26	25.00	26.45	26.79
Mediana	29.82	26.14	30.93	13.95	31.45	30.32	37.50
Grande	14.25	4.55	17.18	11.63	11.29	18.06	12.50
ns/nc	9.76	14.77	8.25	18.60	13.71	6.45	3.57
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

¿Sabía usted que muchas de las bases de los concursos ya puede bajarlas usted desde internet sin necesidad de venir a esta dependencia?



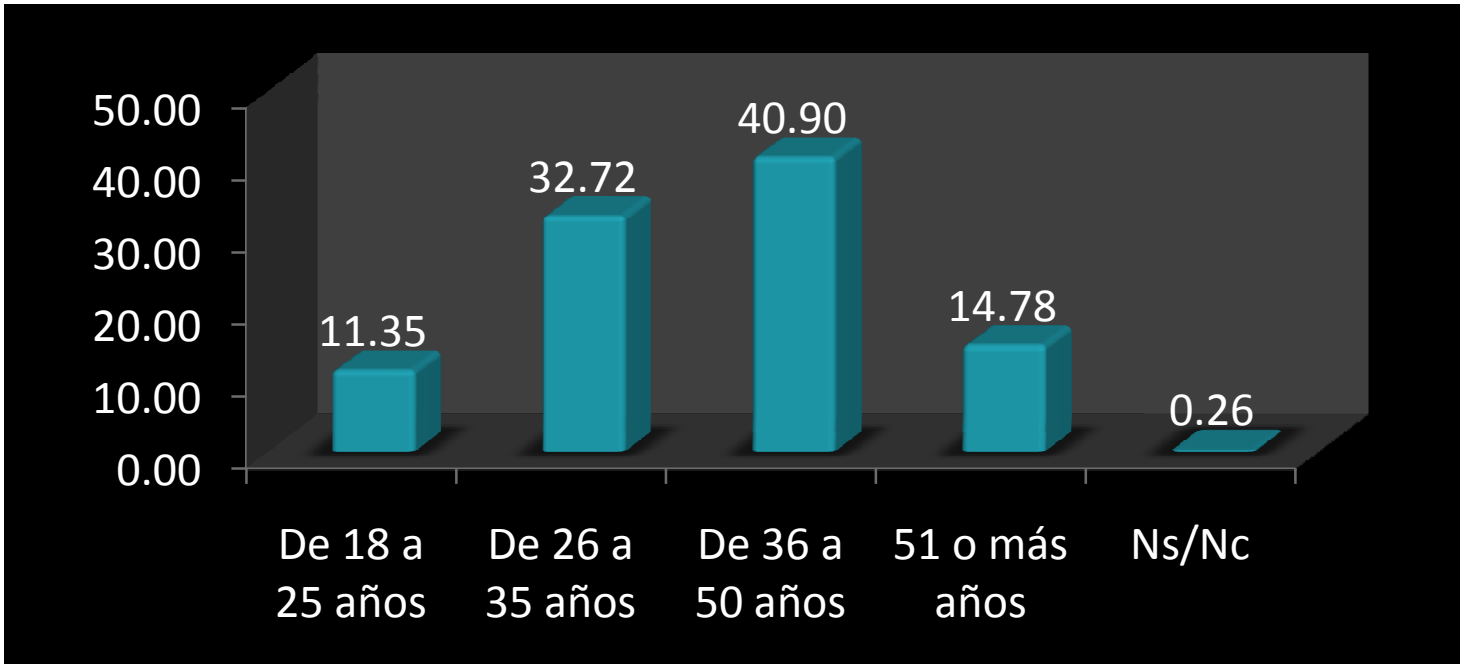
	USUARIOS TOTALES	MUJER	HOMBRE	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 50 años	51 o más años
Sí	82.59	82.95	82.47	67.44	85.48	82.58	87.50
No	16.36	15.91	16.49	32.56	14.52	15.48	10.71
Ns/Nc	1.06	1.14	1.03			1.94	1.79
	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

PERFIL DEL VISITANTE: Sexo, Edades, Nivel Educativo.



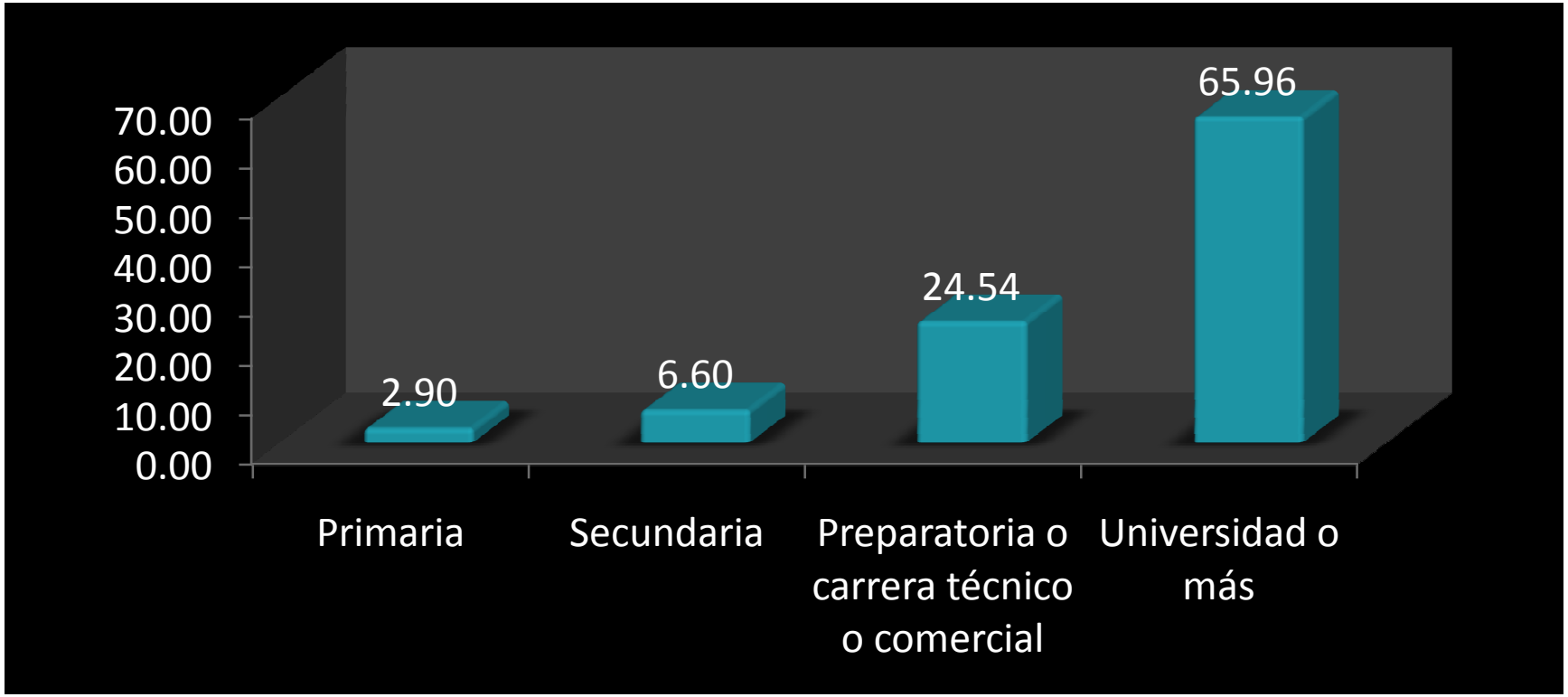
SEXO DEL ENCUESTADO	
	USUARIOS TOTALES
MUJER	23.22
HOMBRE	76.78
Total	100.00

¿Cuántos años tiene usted?



	USUARIOS TOTALES
De 18 a 25 años	11.35
De 26 a 35 años	32.72
De 36 a 50 años	40.90
51 o más años	14.78
Ns/Nc	0.26
Total	100

¿Hasta que año estudió usted?



	USUARIOS TOTALES
Primaria	2.90
Secundaria	6.60
Preparatoria o carrera técnico o comercial	24.54
Universidad o más	65.96
Total	100

V. SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL

TEMPLE CONSULTING

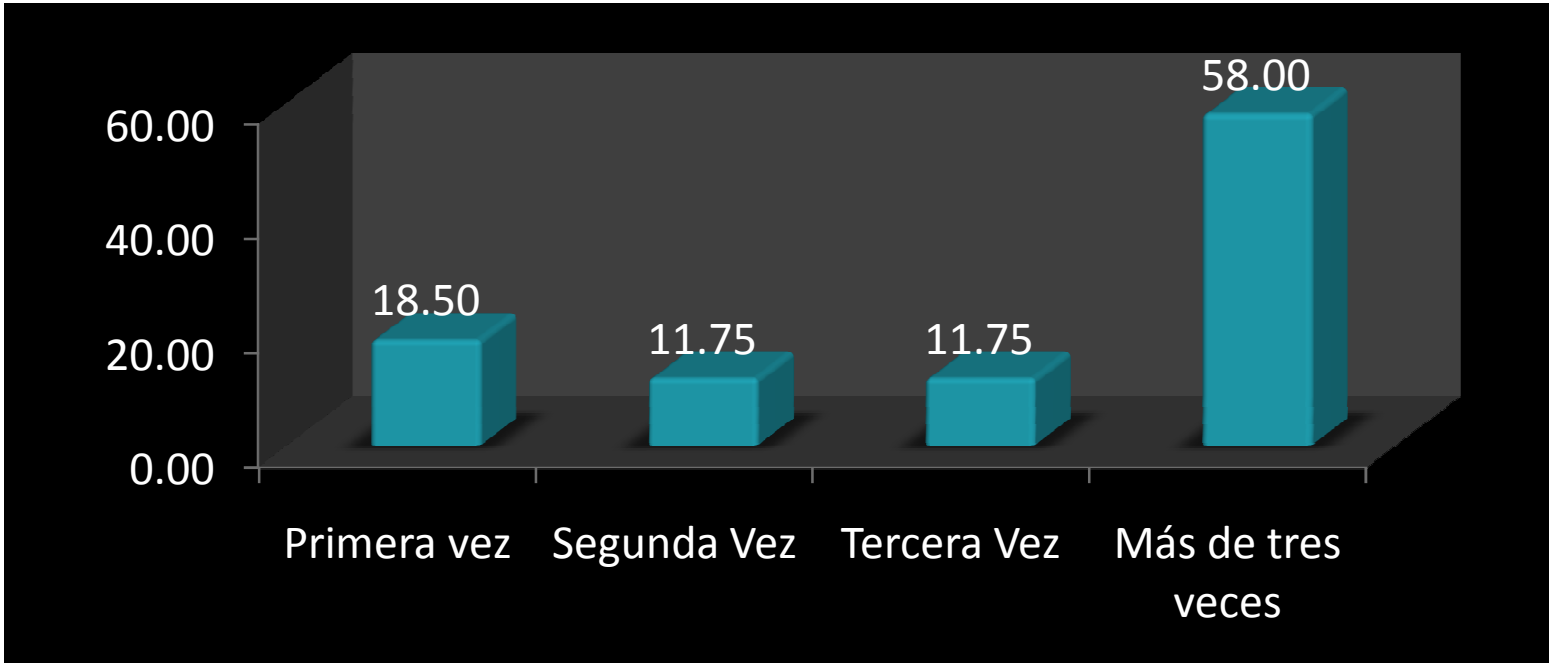
METODOLOGÍA PARA LAS PREGUNTAS DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL:

400 ENTREVISTAS PERSONALES EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL

95% DE CONFIANZA

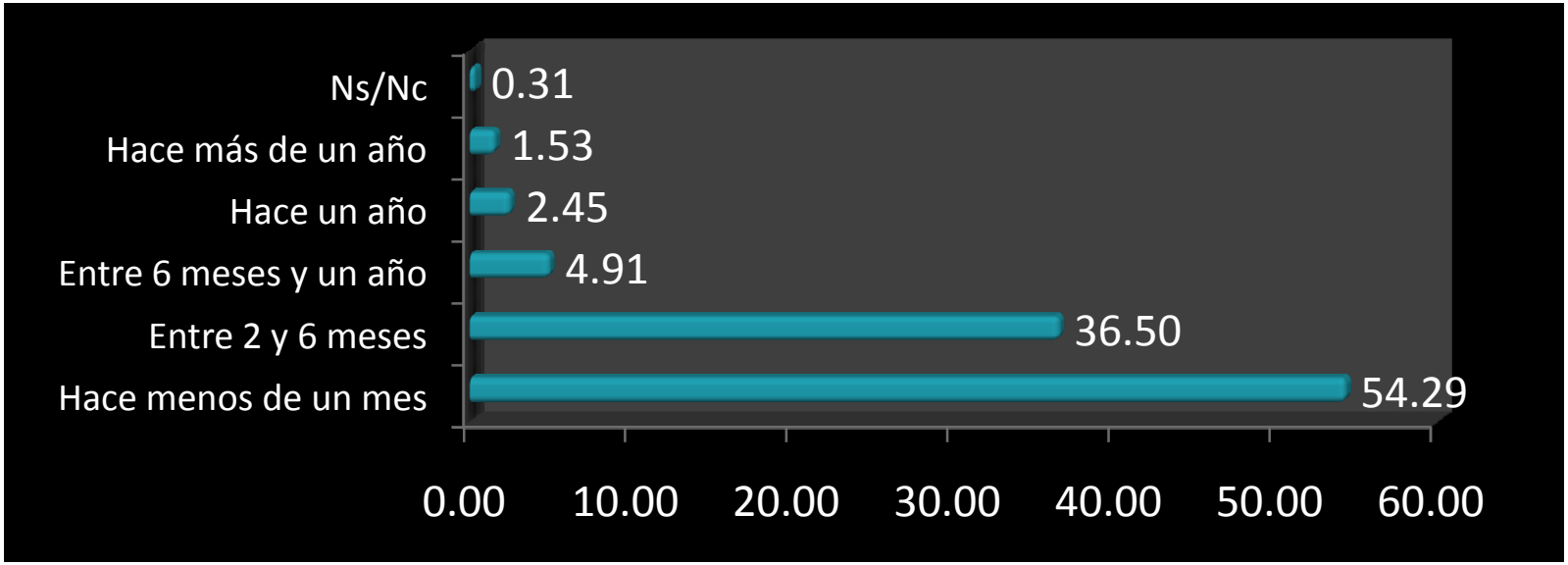
+-4.9% ERROR

¿Es la primera vez que viene usted a la Secretaria de Desarrollo Rural o ya había venido con anterioridad?



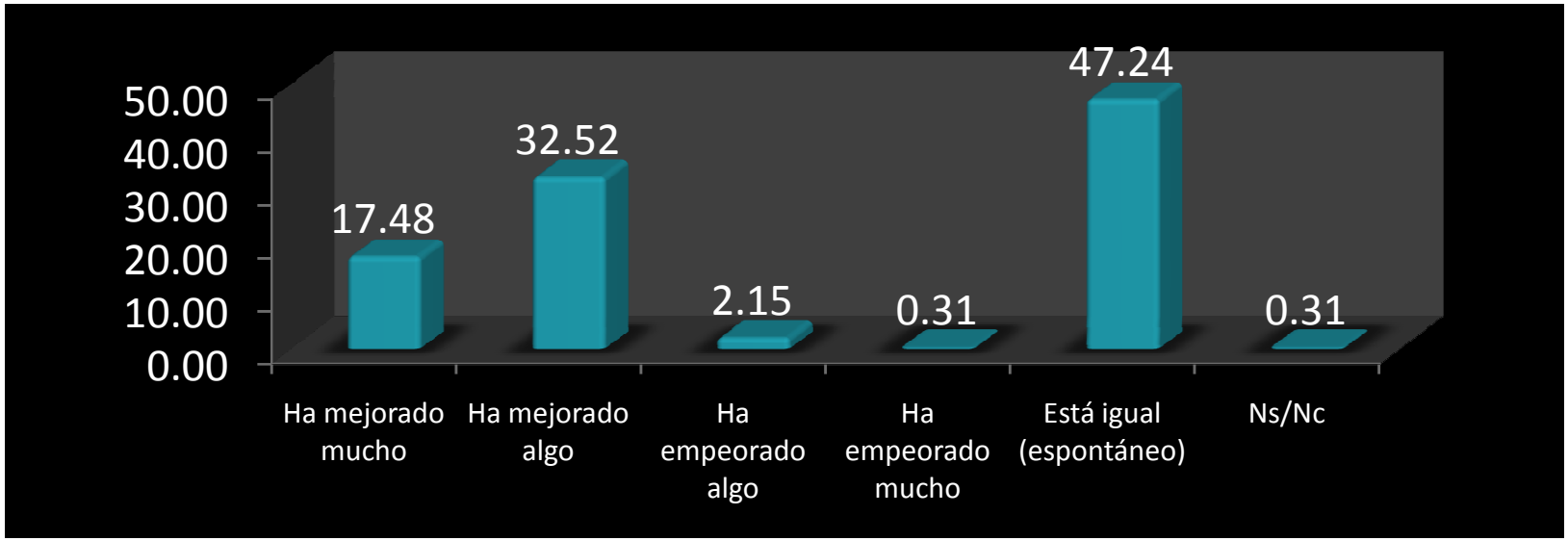
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Primera vez	18.50	22.79	13.51
Segunda Vez	11.75	14.88	8.11
Tercera Vez	11.75	11.63	11.89
Más de tres veces	58.00	50.70	66.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Usted que ha venido más de una vez, ¿Hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Hace menos de un mes	54.29	48.80	60.00
Entre 2 y 6 meses	36.50	39.16	33.75
Entre 6 meses y un año	4.91	6.63	3.13
Hace un año	2.45	3.01	1.88
Hace más de un año	1.53	1.81	1.25
Ns/Nc	0.31	0.60	
TOTAL	100.00	100.00	100.00

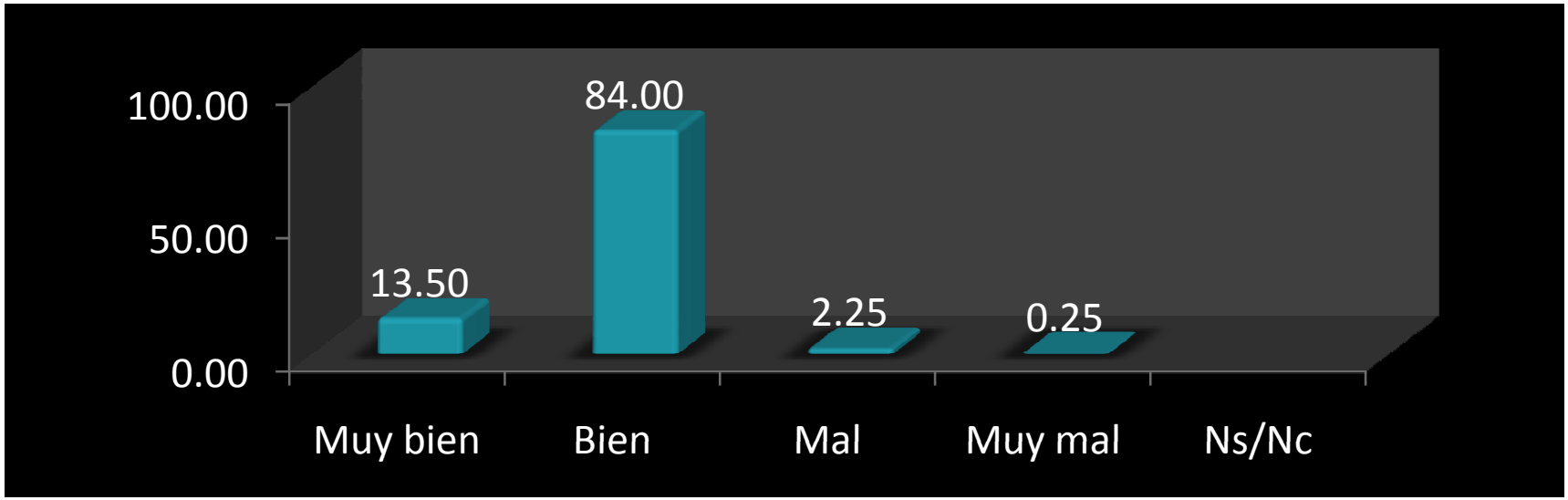
De la última vez que vino a la Secretaria de Desarrollo Rural, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Ha mejorado mucho	17.48	18.67	16.25
Ha mejorado algo	32.52	30.12	35.00
Ha empeorado algo	2.15	3.01	1.25
Ha empeorado mucho	0.31	0.60	
Está igual (espontáneo)	47.24	47.59	46.88
Ns/Nc	0.31		0.63
TOTAL	100.00	100.00	100.00

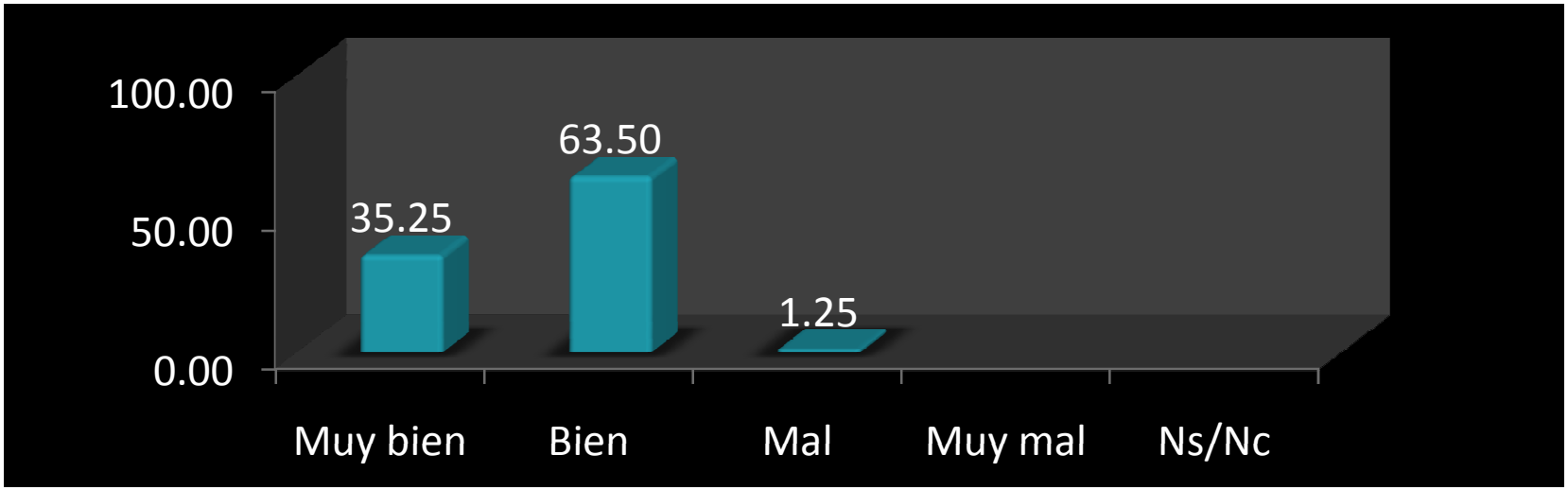
Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaria de Desarrollo Rural:

1. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES



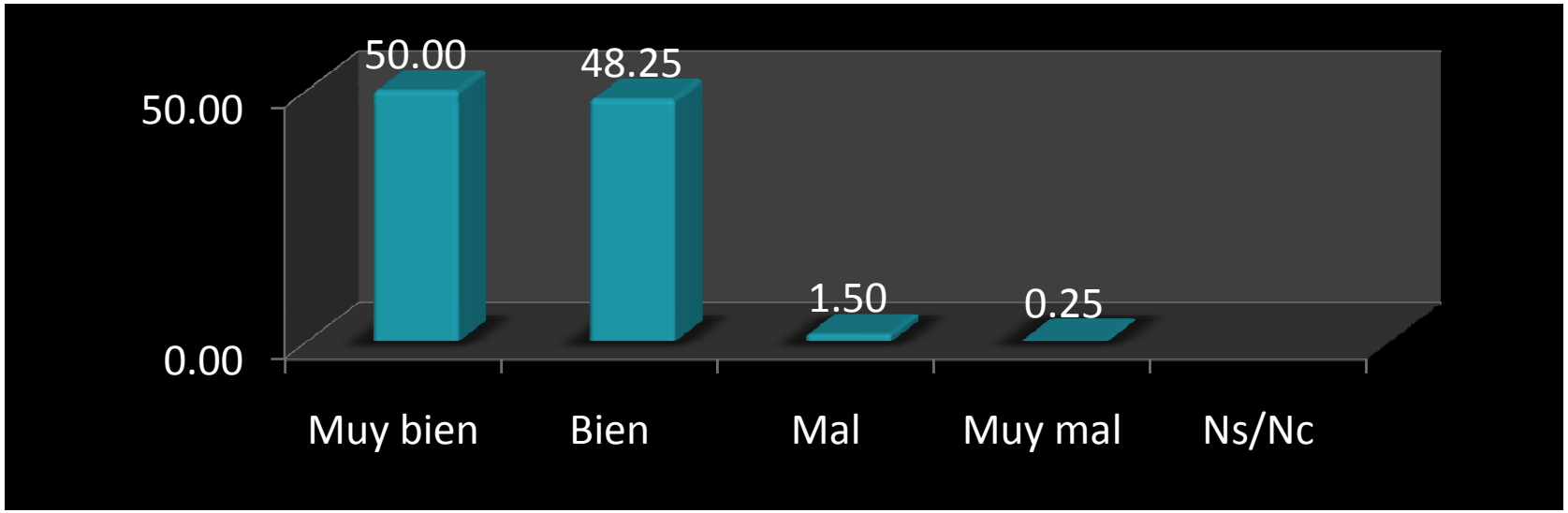
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	13.50	15.35	11.35
Bien	84.00	84.19	83.78
Mal	2.25	0.47	4.32
Muy mal	0.25		0.54
Ns/Nc			
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	97.50	99.53	95.14
Negativos	2.50	0.47	4.86
Saldo	95.00	99.07	90.27

2. PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN



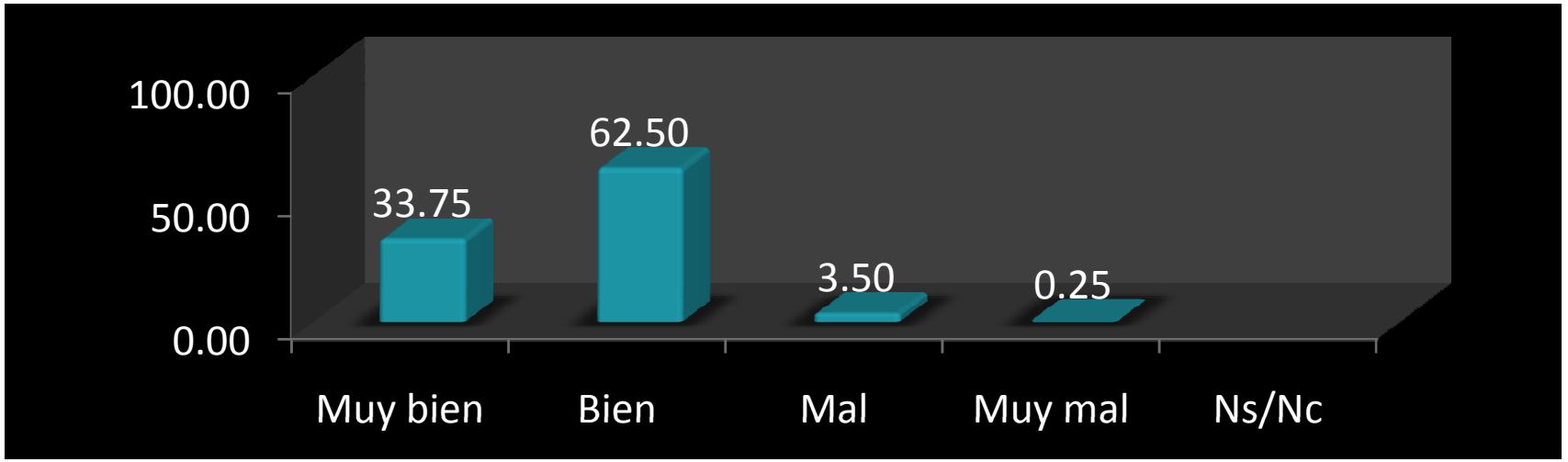
PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	35.25	36.28	34.05
Bien	63.50	62.33	64.86
Mal	1.25	1.40	1.08
Muy mal			
Ns/Nc			
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	98.75	98.60	98.92
Negativos	1.25	1.40	1.08
Saldo	97.50	97.21	97.84

3. AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS



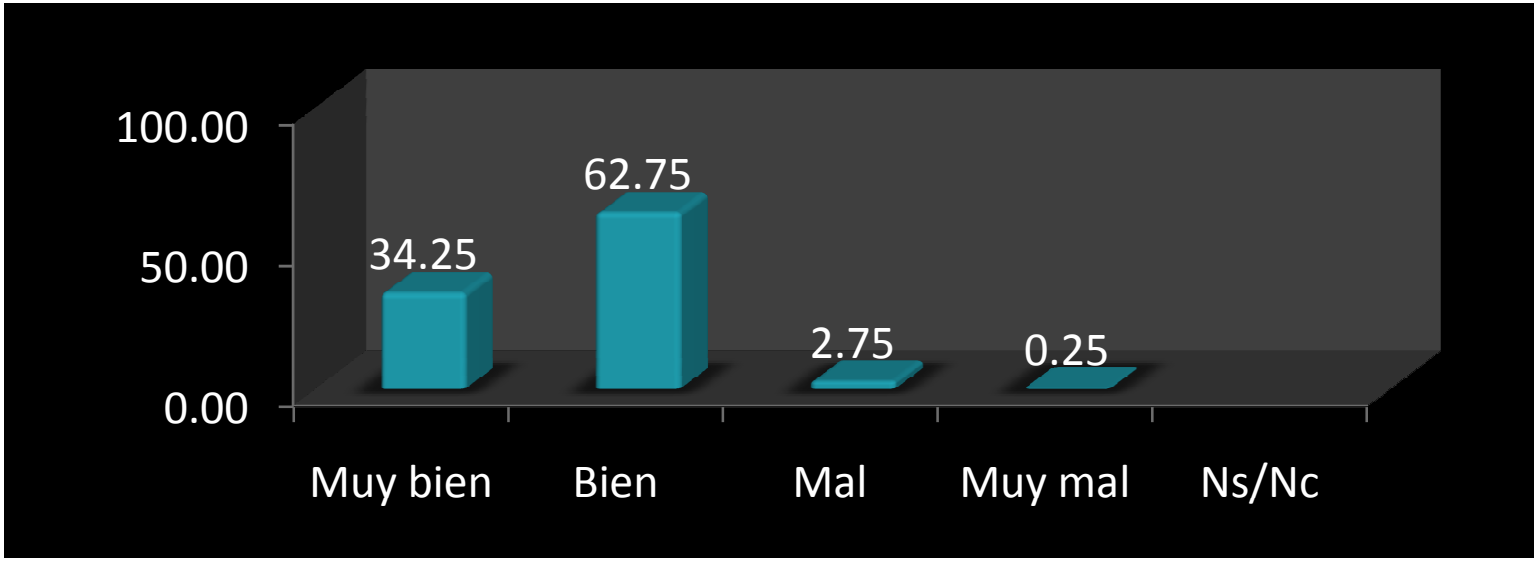
AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	50.00	51.63	48.11
Bien	48.25	45.58	51.35
Mal	1.50	2.33	0.54
Muy mal	0.25	0.47	
Ns/Nc			
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	98.25	97.21	99.46
Negativos	1.75	2.79	0.54
Saldo	96.50	94.42	98.92

4. CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES



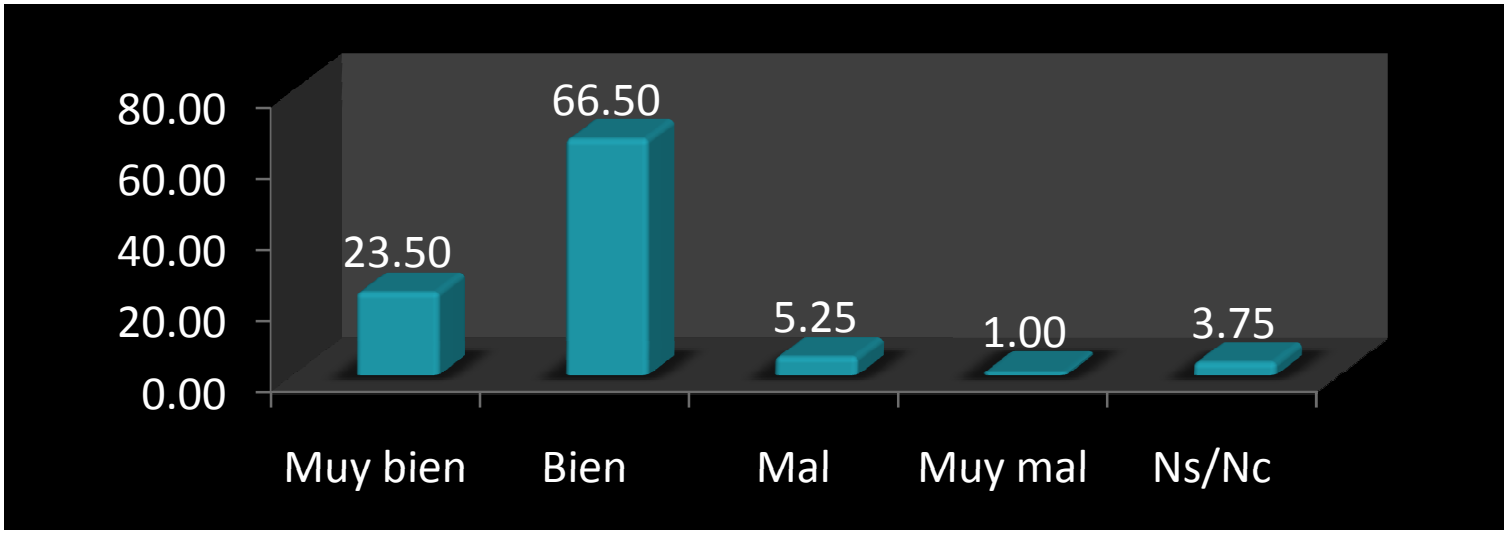
CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	33.75	36.28	30.81
Bien	62.50	60.00	65.41
Mal	3.50	3.72	3.24
Muy mal	0.25		0.54
Ns/Nc			
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	96.25	96.28	96.22
Negativos	3.75	3.72	3.78
Saldo	92.50	92.56	92.43

5. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



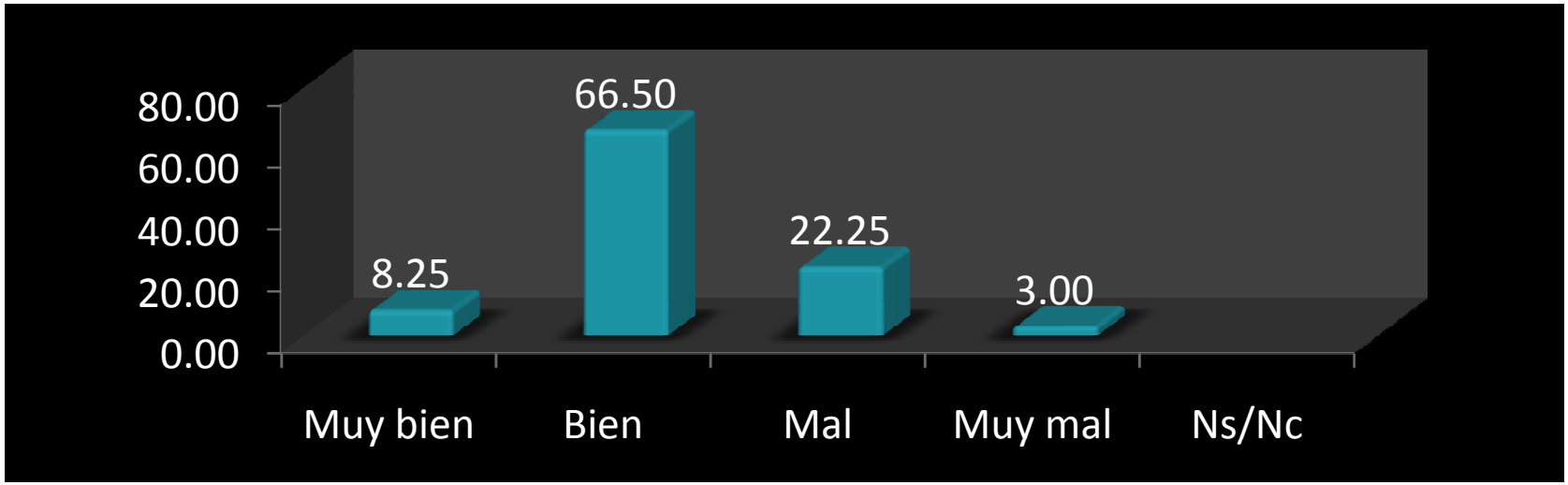
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	34.25	33.95	34.59
Bien	62.75	62.79	62.70
Mal	2.75	2.79	2.70
Muy mal	0.25	0.47	
Ns/Nc			
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	97.00	96.74	97.30
Negativos	3.00	3.26	2.70
Saldo	94.00	93.49	94.59

6. AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE



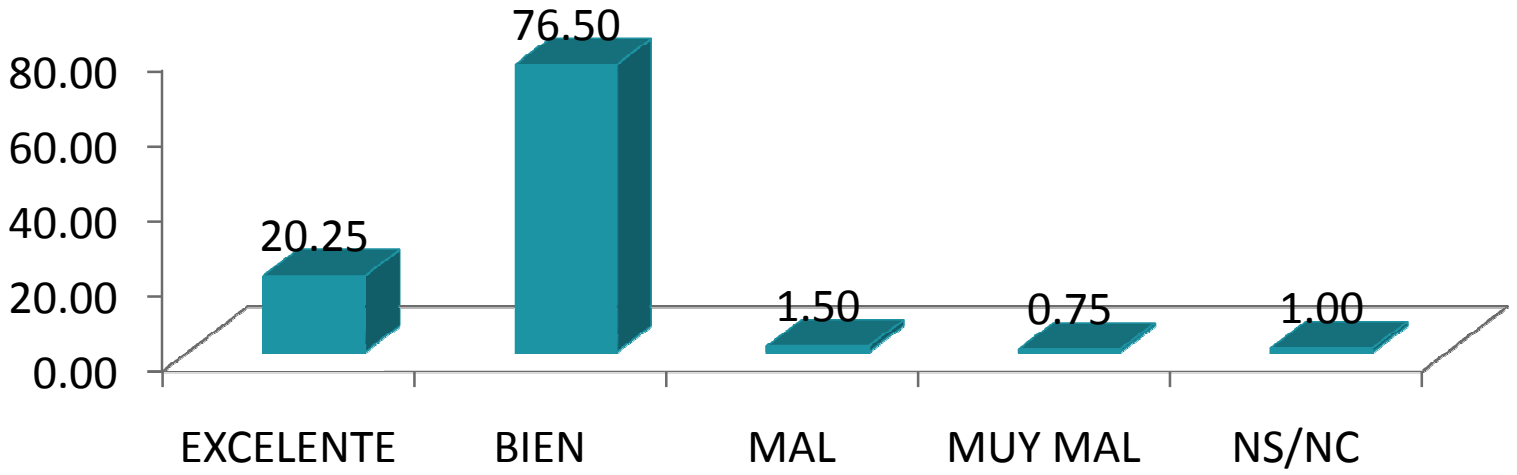
AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	23.50	25.58	21.08
Bien	66.50	64.19	69.19
Mal	5.25	6.51	3.78
Muy mal	1.00	0.47	1.62
Ns/Nc	3.75	3.26	4.32
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	90.00	89.77	90.27
Negativos	6.25	6.98	5.41
Saldo	83.75	82.79	84.86

7. FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ



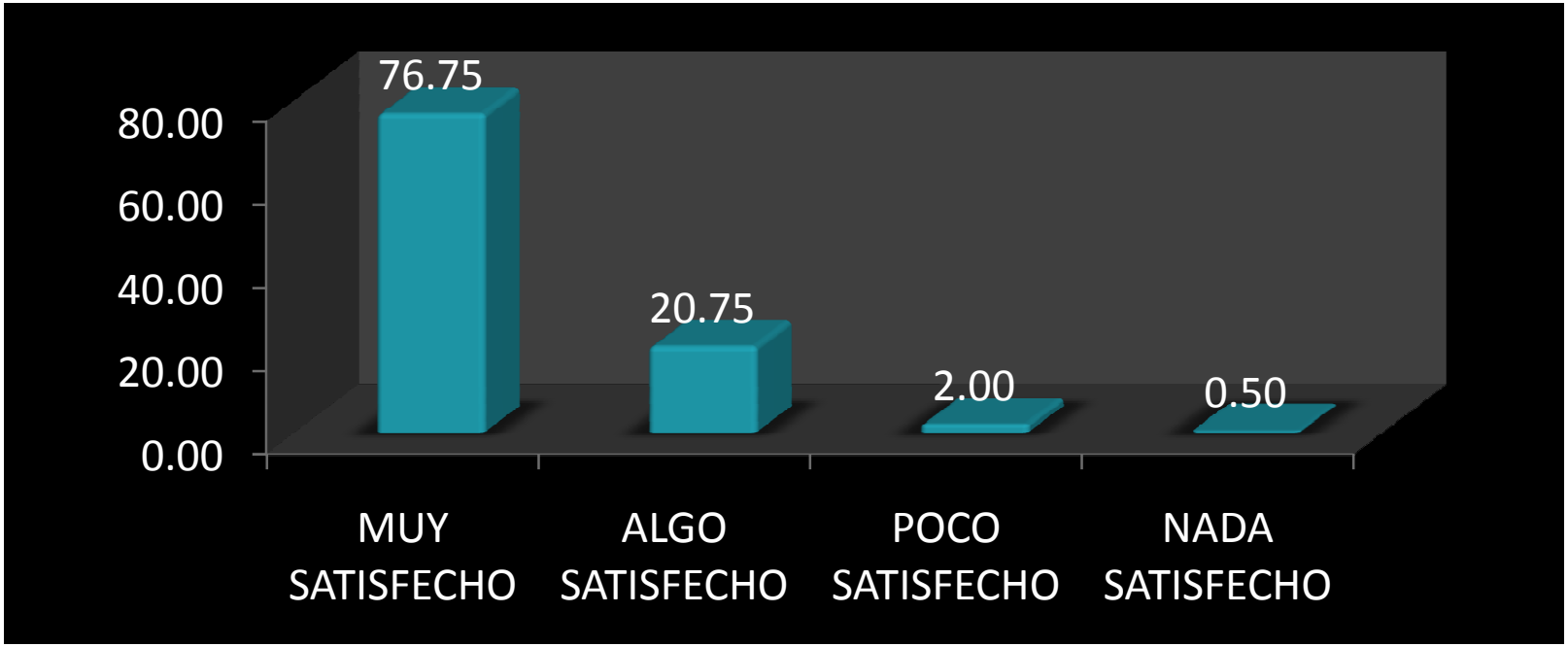
FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ			
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	8.25	6.98	9.73
Bien	66.50	56.28	78.38
Mal	22.25	33.95	8.65
Muy mal	3.00	2.79	3.24
Ns/Nc			
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	74.75	63.26	88.11
Negativos	25.25	36.74	11.89
Saldo	49.50	26.51	76.22

Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal ó Muy mal como percibe usted la organización en términos generales de la Secretaría de Desarrollo Rural:



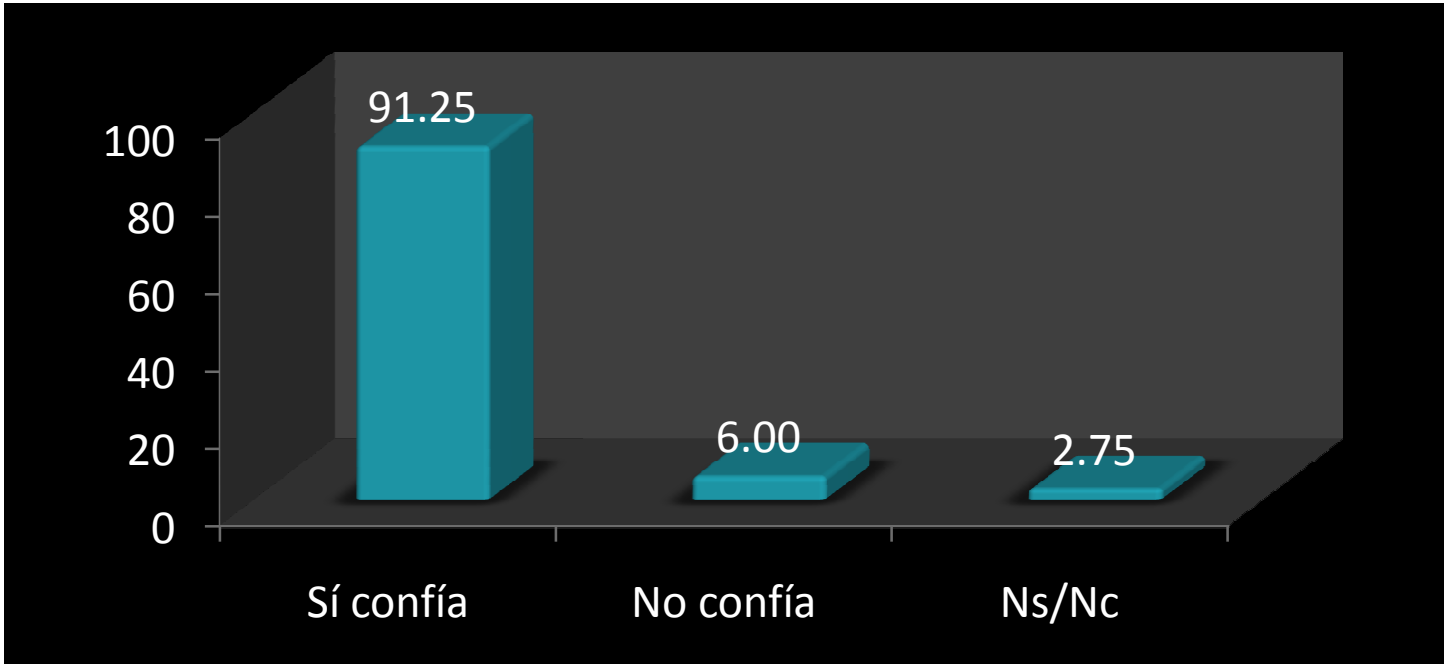
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
EXCELENTE	20.25	20.93	19.46
BIEN	76.50	76.74	76.22
MAL	1.50	0.93	2.16
MUY MAL	0.75	0.47	1.08
NS/NC	1.00	0.93	1.08
TOTAL	100.00	100.00	100.00
Positivos	96.75	97.67	95.68
Negativos	2.25	1.40	3.24
Saldo	94.50	96.28	92.43

¿Qué tan satisfecho se va usted de la Secretaría de Desarrollo Rural respecto a la atención recibida: MUY SATISFECHO, ALGO SATISFECHO, POCO SATISFECHO ó NADA SATISFECHO?



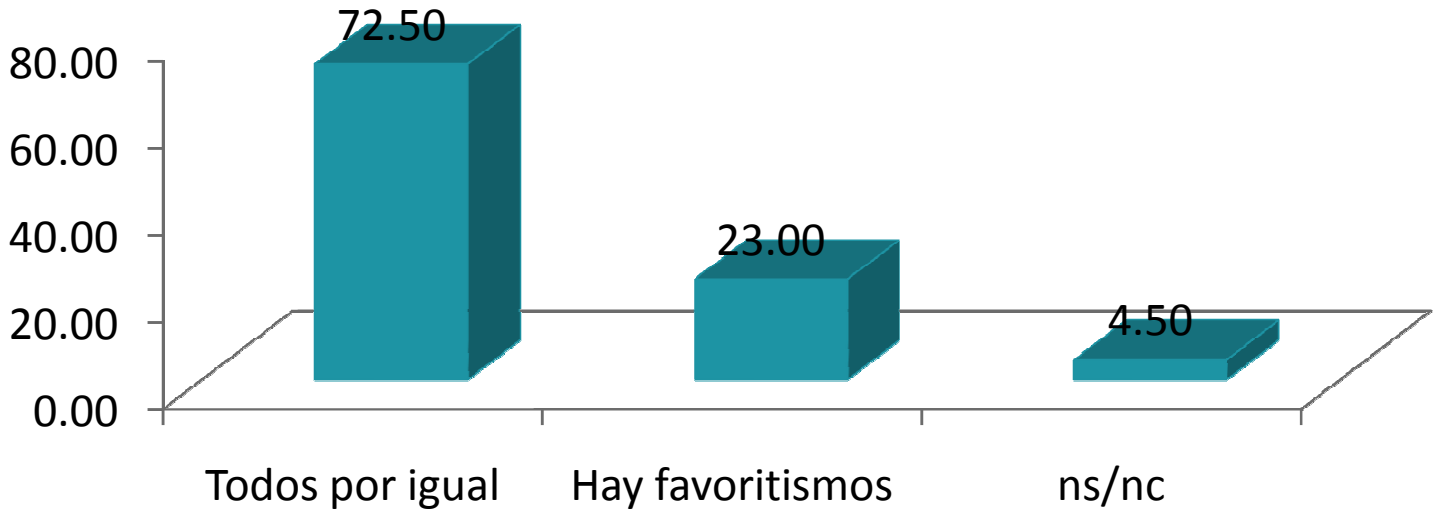
	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
MUY SATISFECHO	76.75	78.14	75.14
ALGO SATISFECHO	20.75	19.53	22.16
POCO SATISFECHO	2.00	1.86	2.16
NADA SATISFECHO	0.50	0.47	0.54
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Mayormente, ¿Confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?



	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
Sí confía	91.25	93.49	88.65
No confía	6.00	5.58	6.49
Ns/Nc	2.75	0.93	4.86
TOTAL	100	100	100

¿Considera usted que en la Secretaria de Desarrollo Rural se trata a todo el mundo por igual o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?



	USUARIOS TOTALES	INTERIOR ESTADO	ZMG
todos por igual	72.50	70.70	74.59
hay favoritismos	23.00	25.12	20.54
ns/nc	4.50	4.19	4.86
TOTAL	100.00	100.00	100.00

PERFIL DEL VISITANTE: Municipio

MUNICIPIO	%
Guadalajara	23.50%
Zapopan	14.75%
Tlajomulco de Zúñiga	3.50%
Tlaquepaque	3.50%
Arandas	3.25%
Ameca	2.25%
Tequila	2.25%
Tala	2.00%
Ahualulco de Mercado	1.75%
La Barca	1.75%
Cocula	1.75%
Colotlán	1.75%
Chapala	1.75%
Ocotlán	1.75%
Tecolotlán	1.75%
Zapotlán El Grande	1.50%
Jamay	1.50%
Tapalpa	1.50%
Bolaños	1.25%
El Grullo	1.25%
Tolimán	1.25%
Tonila	1.25%

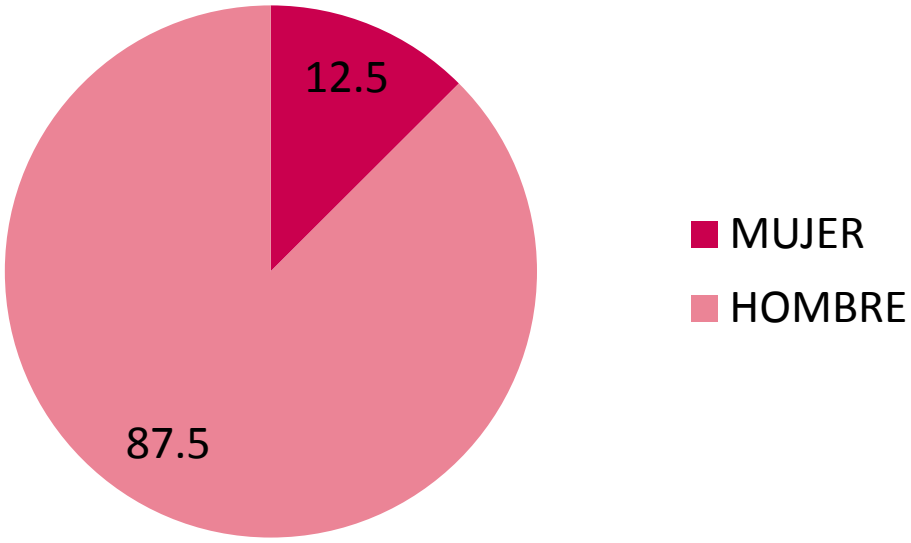
PERFIL DEL VISITANTE: Municipio

MUNICIPIO	%
Zapotlanejo	1.25%
Amatitán	1.00%
Ixtlahuacán del Río	1.00%
Tamazula de Gordiano	1.00%
Unión de Tula	1.00%
Casimiro Castillo	0.75%
Concepción de Buenos Aires	0.75%
Ixtlahuacán de los Membrillos	0.75%
Jesús María	0.75%
Jocotepec	0.75%
Tonalá	0.75%
Atoyac	0.50%
Ayotlán	0.50%
Cihuatlán	0.50%
Cuautitlán de García Barragán	0.50%
Cuquío	0.50%
Degollado	0.50%
Encarnación de Díaz	0.50%
Mezquitic	0.50%
San Cristóbal de la Barranca	0.50%
San Diego de Alejandría	0.50%
Teocuitatlán de Corona	0.50%

PERFIL DEL VISITANTE: Municipio

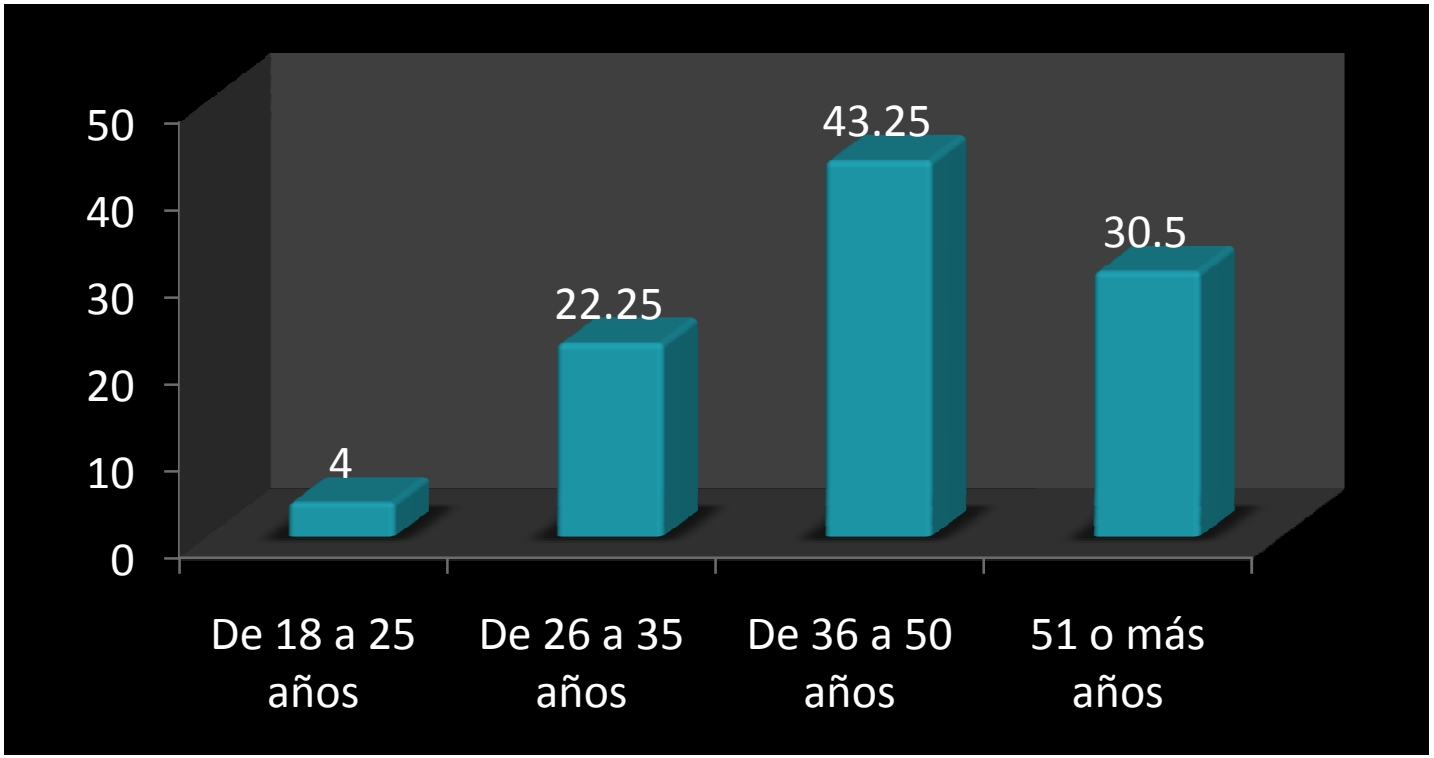
MUNICIPIO	%
Teuchitlán	0.50%
Tototlán	0.50%
Tuxcueca	0.50%
Yahualica de González Gallo	0.50%
Zacoalco de Torres	0.50%
Zapotlán del Rey	0.50%
Acatic	0.25%
Acatlán de Juárez	0.25%
Amacueca	0.25%
Antonio Escobedo	0.25%
El Arenal	0.25%
Atengo	0.25%
Atotonilco el Alto	0.25%
Autlán de Navarro	0.25%
Etzatlán	0.25%
Santa María del Oro	0.25%
El Salto	0.25%
San Marcos	0.25%
San Martín Hidalgo	0.25%
Sayula	0.25%
Tecalitlán	0.25%
Tepatitlán de Morelos	0.25%
Otros	1.00%

SEXO DEL ENCUESTADO



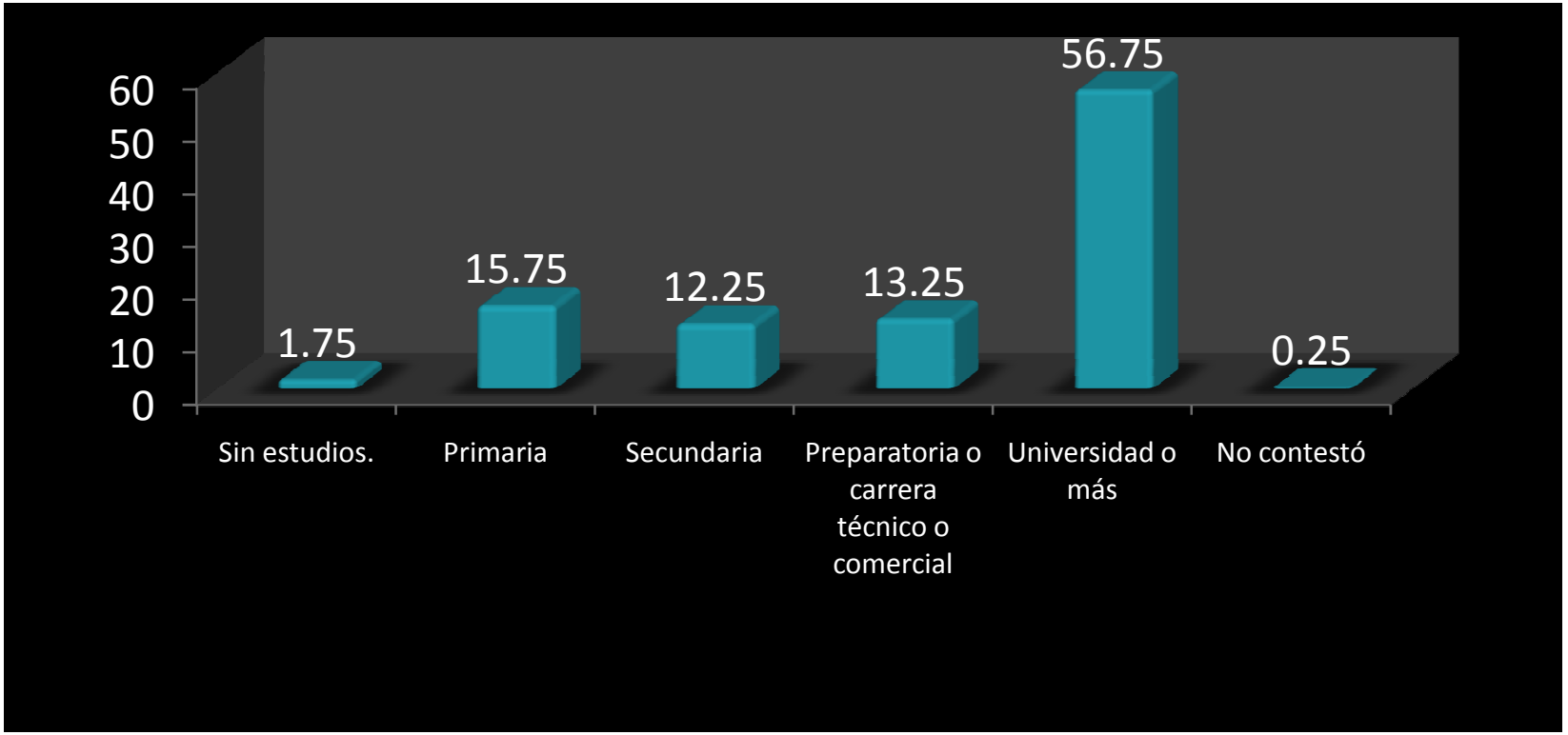
MUJER	12.5
HOMBRE	87.5
Total	100

¿Cuántos años tiene usted?



De 18 a 25 años	4
De 26 a 35 años	22.25
De 36 a 50 años	43.25
51 o más años	30.5
Total	100

¿Hasta que año estudió usted?



Sin estudios.	1.75
Primaria	15.75
Secundaria	12.25
Preparatória o Carrera técnico o comercial	13.25
Universidad o más	56.75
No contestó	0.25
Total	100

VI. SECRETARIA DE TRABAJO:

CONCILIACIÓN Y ARBIRTAJE

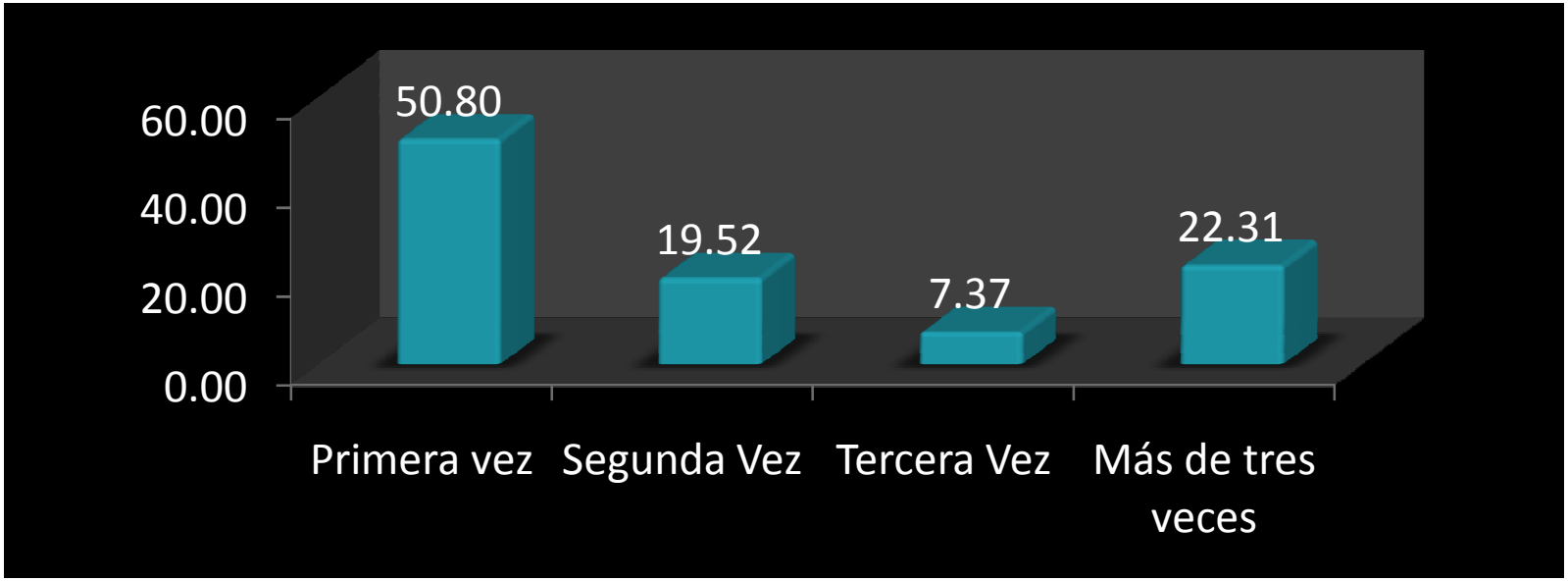
METODOLOGÍA PARA LAS PREGUNTAS DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO:

510 ENTREVISTAS PERSONALES REPARTIDAS EN 5 OFICINAS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL ESTADO.

95% DE CONFIANZA

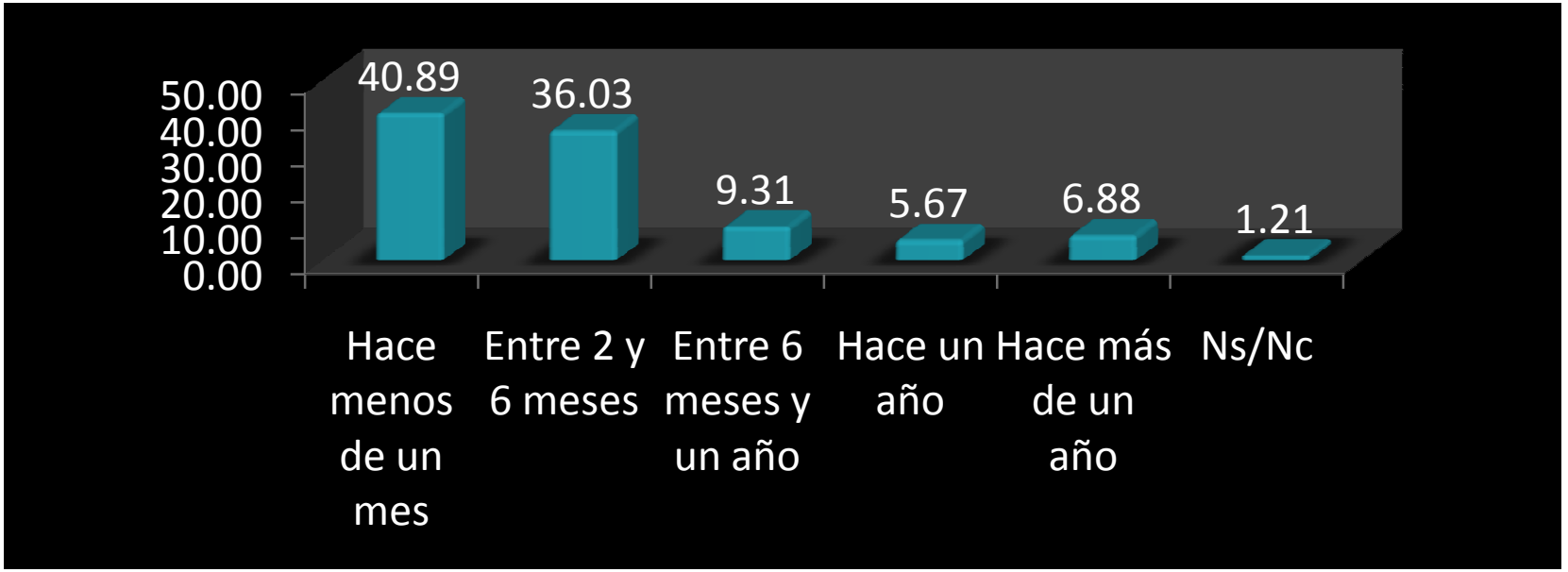
+-4.3% ERROR

¿Es la primera vez que viene usted a esta dependencia de Conciliación y arbitraje o ya había venido con anterioridad?



	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Primera vez	50.80	54.20	28.17	55.33	44.06
Segunda Vez	19.52	17.03	32.39	18.33	21.29
Tercera Vez	7.37	6.71	12.68	8.00	6.44
Más de tres veces	22.31	22.06	26.76	18.33	28.22
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuanto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?

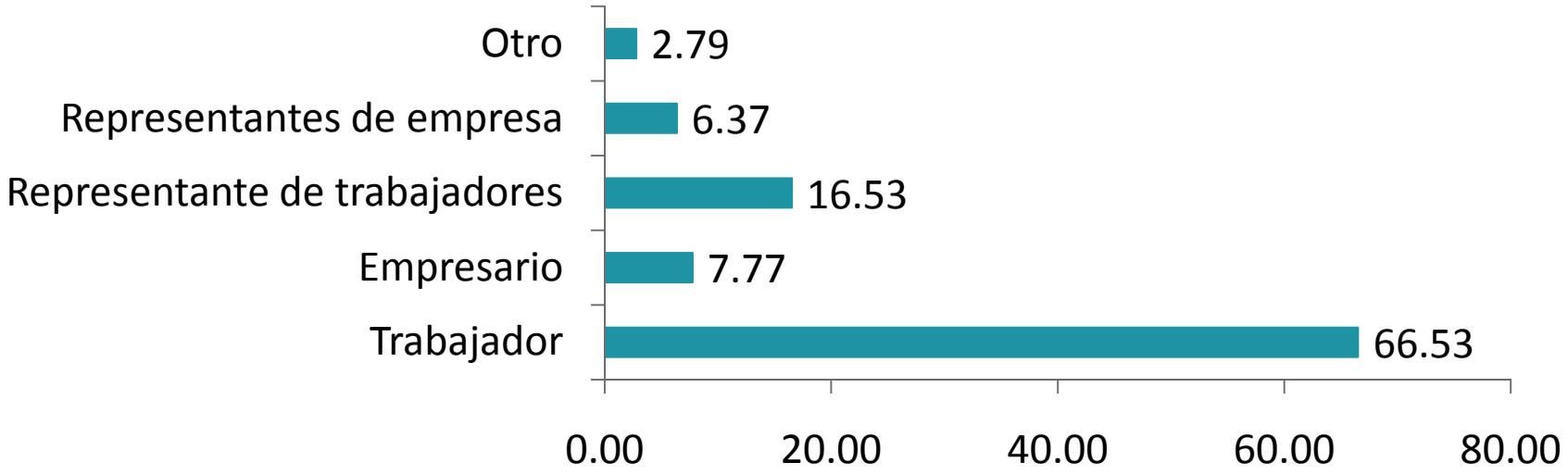


	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Hace menos de un mes	40.89	43.98	31.37	33.58	49.56
Entre 2 y 6 meses	36.03	35.08	41.18	37.31	34.51
Entre 6 meses y un año	9.31	8.38	9.80	13.43	4.42
Hace un año	5.67	3.14	13.73	6.72	4.42
Hace más de un año	6.88	7.85	3.92	7.46	6.19
Ns/Nc	1.21	1.57		1.49	0.88
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

De la última vez que vino a Conciliación y Arbitraje, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?

	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR DEL ESTADO	ZMG
Ha mejorado mucho	6.07	4.19	13.73	8.96	2.65
Ha mejorado algo	49.80	52.36	39.22	64.18	32.74
Ha empeorado algo	3.64	3.66	1.96	5.22	1.77
Ha empeorado mucho	3.64	3.66	3.92		7.96
Está igual (espontáneo)	36.03	35.08	41.18	20.90	53.98
Ns/Nc	0.81	1.05	0.00	0.75	0.88
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	55.87	56.54	52.94	73.13	35.40
NEGATIVOS	7.29	7.33	5.88	5.22	9.73
SALDO	48.58	49.21	47.06	67.91	25.66

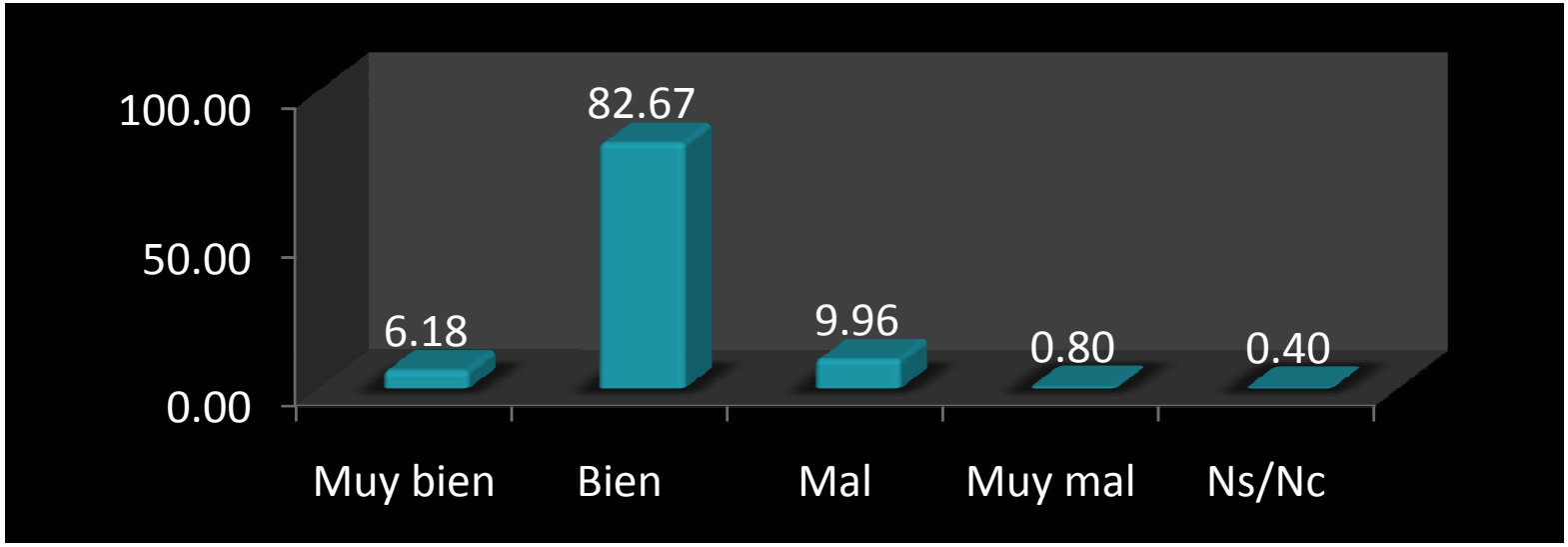
¿Es usted trabajador, empresario, representante de trabajador (abogados, sindicatos, etc.) o representantes de la empresa (abogado) ?



	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Trabajador	66.53	80.10		65.67	67.82
Empresario	7.77		54.93	8.33	6.93
Representante de trabajadores	16.53	19.90		14.33	19.80
Representantes de empresa	6.37		45.07	7.33	4.95
Otro	2.79			4.33	0.50
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

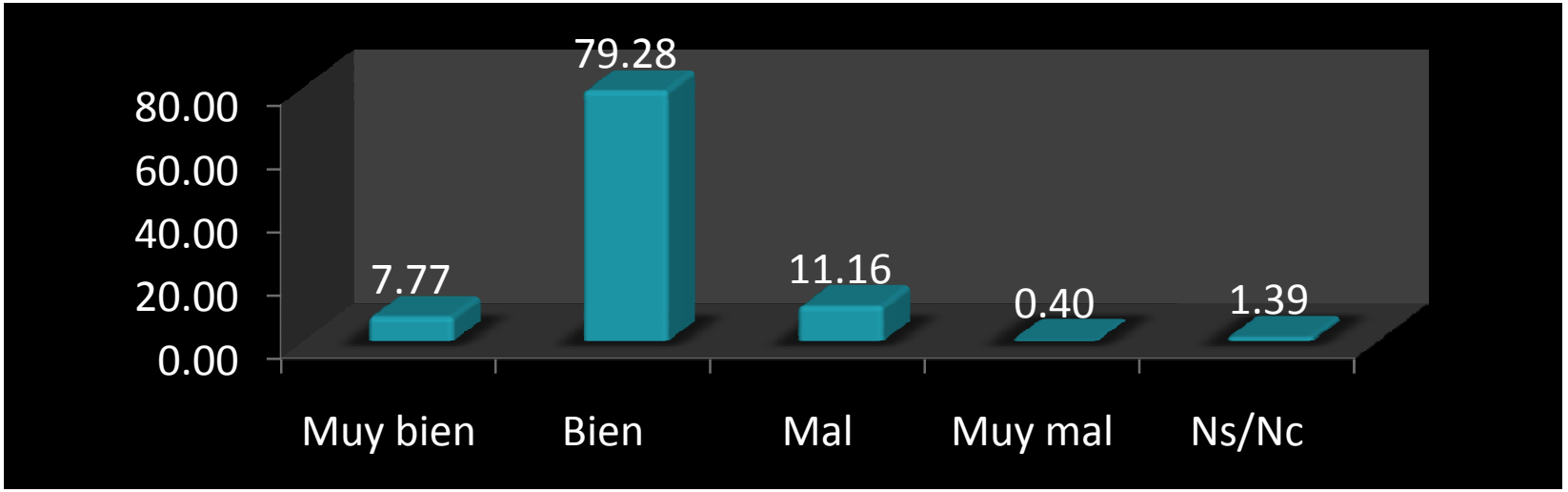
Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia de conciliación y arbitraje:

1. CALIDAD DE LAS INSTALACIONES



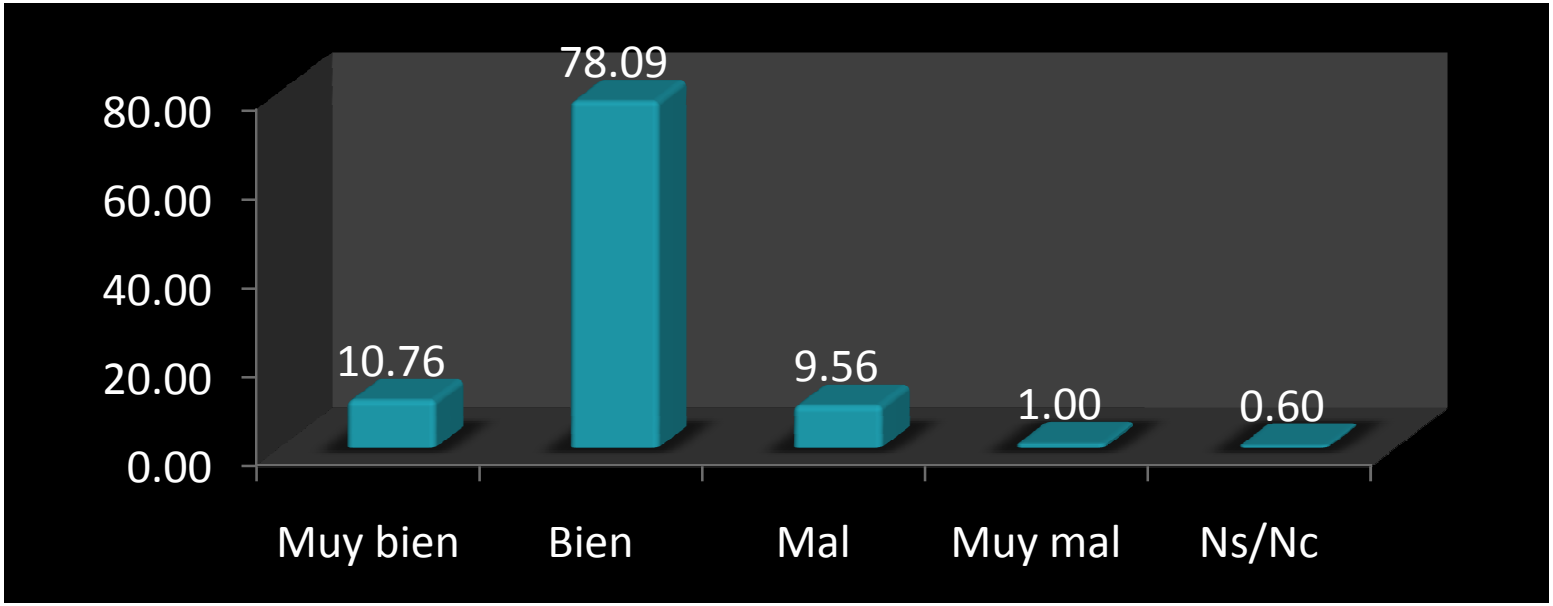
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	6.18	6.00	7.04	7.67	3.96
Bien	82.67	83.69	77.46	81.67	84.16
Mal	9.96	8.87	15.49	9.33	10.89
Muy mal	0.80	0.96		0.67	0.99
Ns/Nc	0.40	0.48		0.67	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	88.84	89.69	84.51	89.33	88.12
Negativos	10.76	9.83	15.49	10.00	11.88
Saldo	78.09	79.86	69.01	79.33	76.24

2. PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN



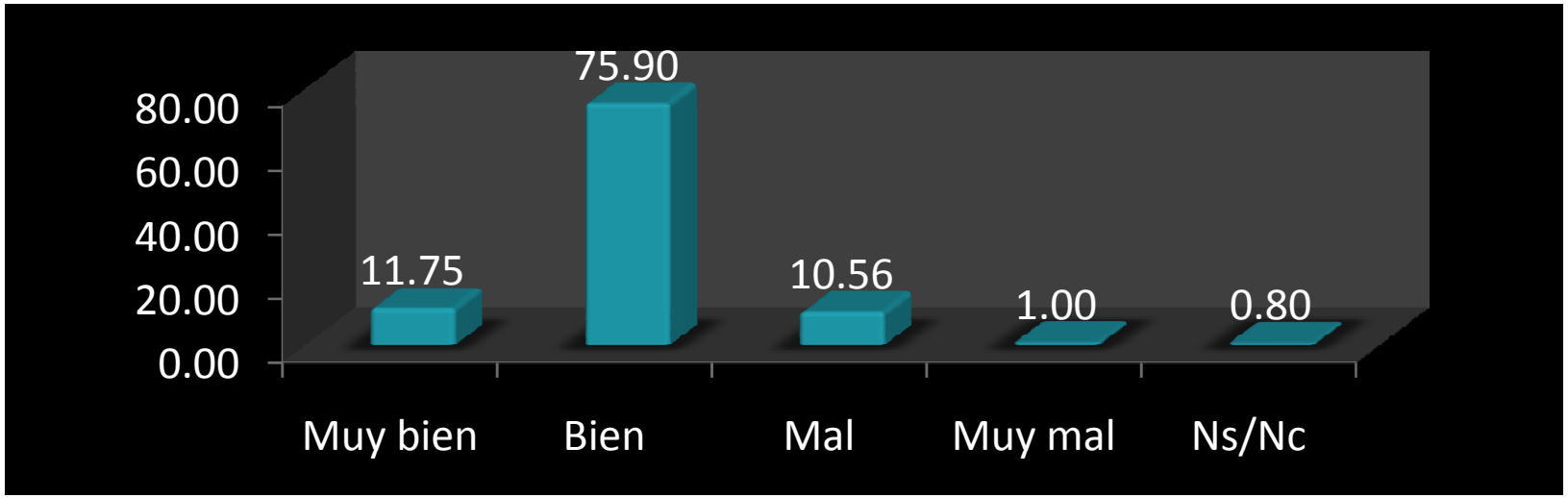
PREPARACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LE ATIENDEN					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	7.77	6.00	16.90	8.00	7.43
Bien	79.28	82.25	66.20	81.00	76.73
Mal	11.16	9.59	16.90	9.33	13.86
Muy mal	0.40	0.48		0.33	0.50
Ns/Nc	1.39	1.68		1.33	1.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	87.05	88.25	83.10	89.00	84.16
Negativos	11.55	10.07	16.90	9.67	14.36
Saldo	75.50	78.18	66.20	79.33	69.80

3. AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS



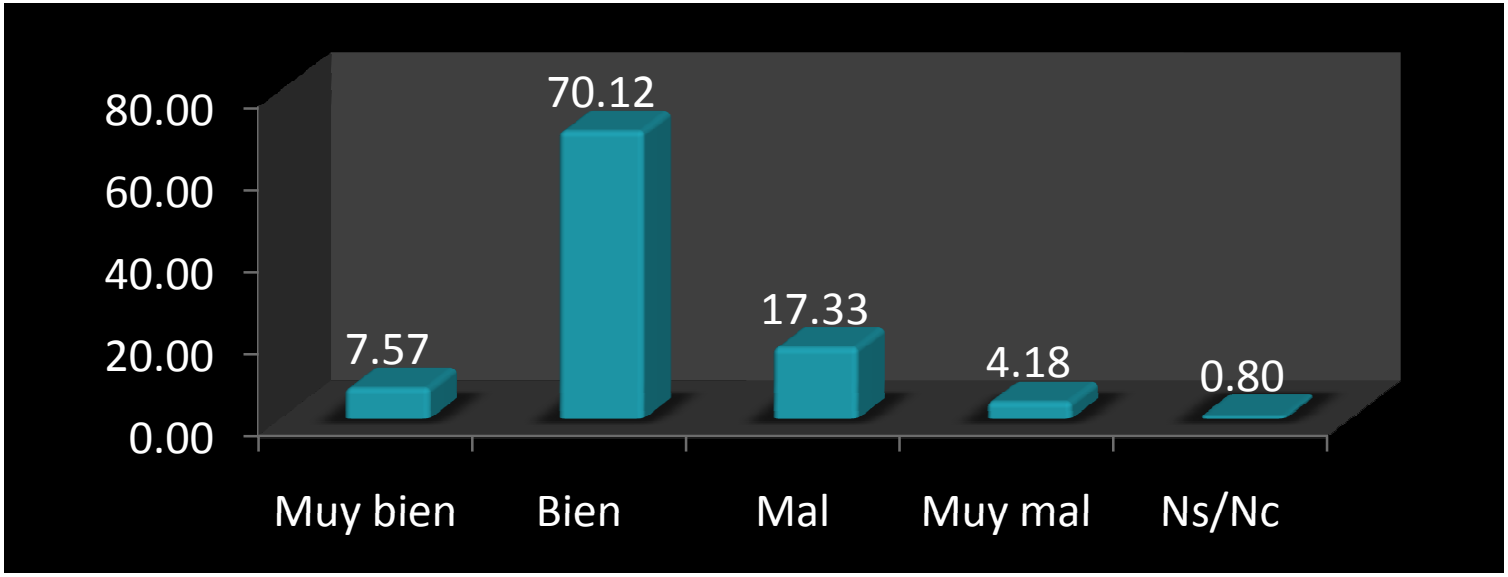
AMABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	10.76	9.35	16.90	12.00	8.91
Bien	78.09	79.38	71.83	78.67	77.23
Mal	9.56	9.83	8.45	8.00	11.88
Muy mal	1.00	0.72	2.82	0.33	1.98
Ns/Nc	0.60	0.72		1.00	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	88.84	88.73	88.73	90.67	86.14
Negativos	10.56	10.55	11.27	8.33	13.86
Saldo	78.29	78.18	77.46	82.33	72.28

4. CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES



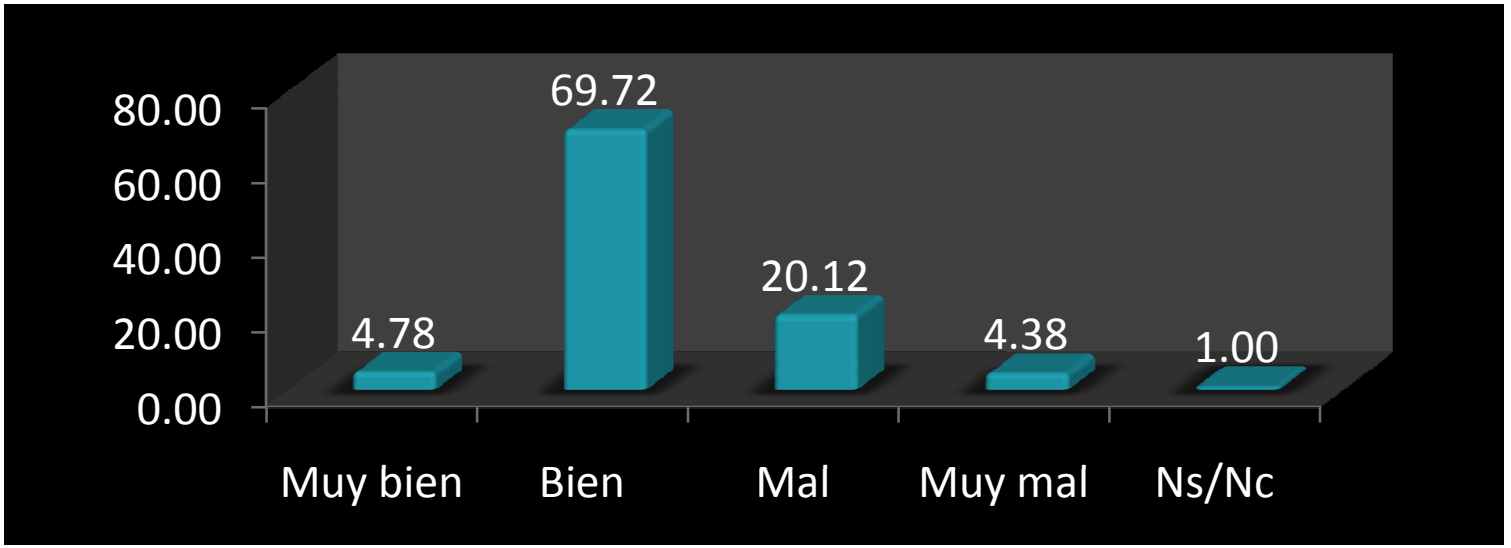
CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DE LOS TRÁMITES					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	11.75	11.27	12.68	14.33	7.92
Bien	75.90	77.22	70.42	76.00	75.74
Mal	10.56	9.59	15.49	7.67	14.85
Muy mal	1.00	0.96	1.41	1.00	0.99
Ns/Nc	0.80	0.96		1.00	0.50
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	87.65	88.49	83.10	90.33	83.66
Negativos	11.55	10.55	16.90	8.67	15.84
Saldo	76.10	77.94	66.20	81.67	67.82

5. TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



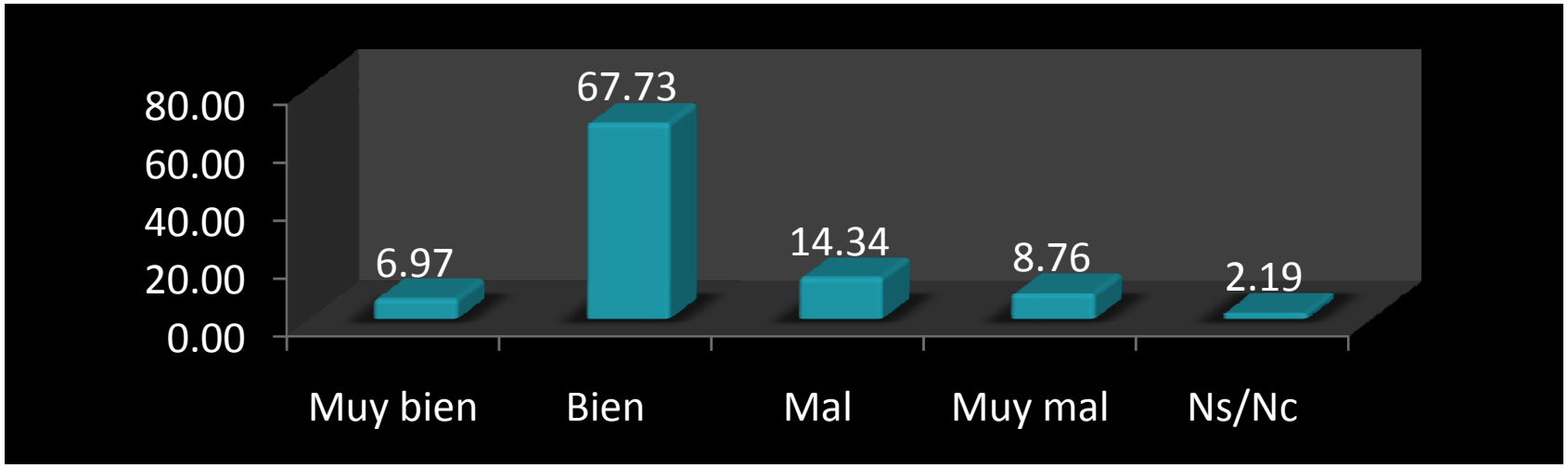
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	7.57	6.00	14.08	11.00	2.48
Bien	70.12	70.50	66.20	76.00	61.39
Mal	17.33	18.23	15.49	11.00	26.73
Muy mal	4.18	4.32	4.23	0.67	9.41
Ns/Nc	0.80	0.96		1.33	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	77.69	76.50	80.28	87.00	63.86
Negativos	21.51	22.54	19.72	11.67	36.14
Saldo	56.18	53.96	60.56	75.33	27.72

6. AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE



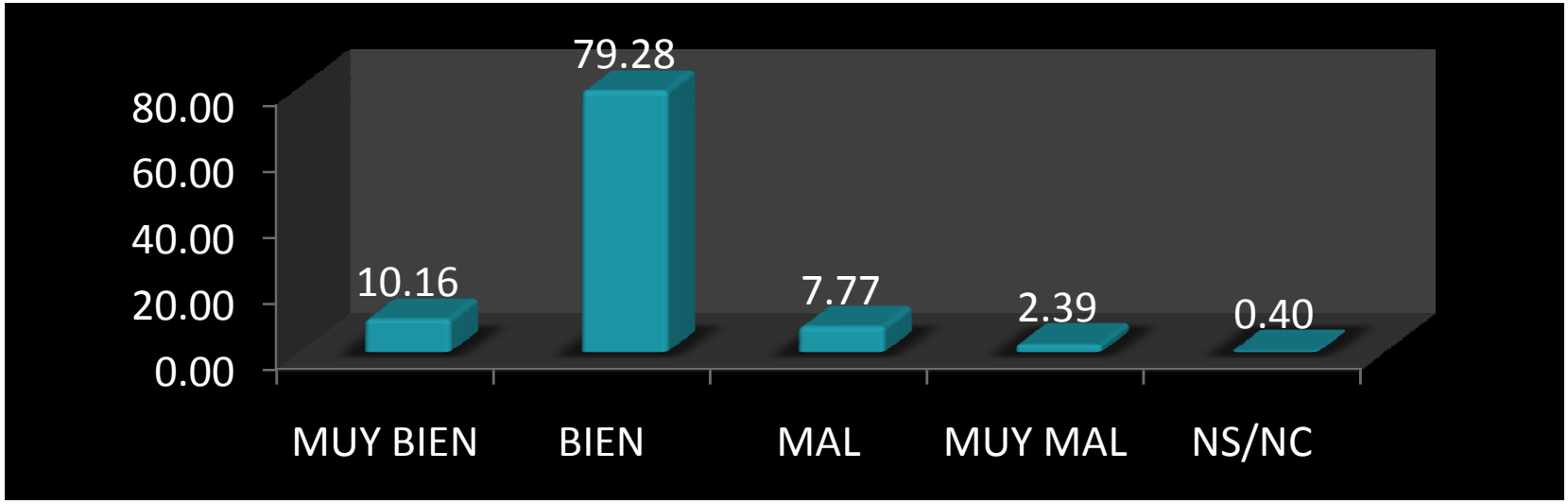
AGILIDAD Y RAPIDEZ PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	4.78	4.32	7.04	5.67	3.47
Bien	69.72	70.98	64.79	77.33	58.42
Mal	20.12	18.94	23.94	15.33	27.23
Muy mal	4.38	4.80	2.82	1.00	9.41
Ns/Nc	1.00	0.96	1.41	0.67	1.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	74.50	75.30	71.83	83.00	61.88
Negativos	24.50	23.74	26.76	16.33	36.63
Saldo	50.00	51.56	45.07	66.67	25.25

7. FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ



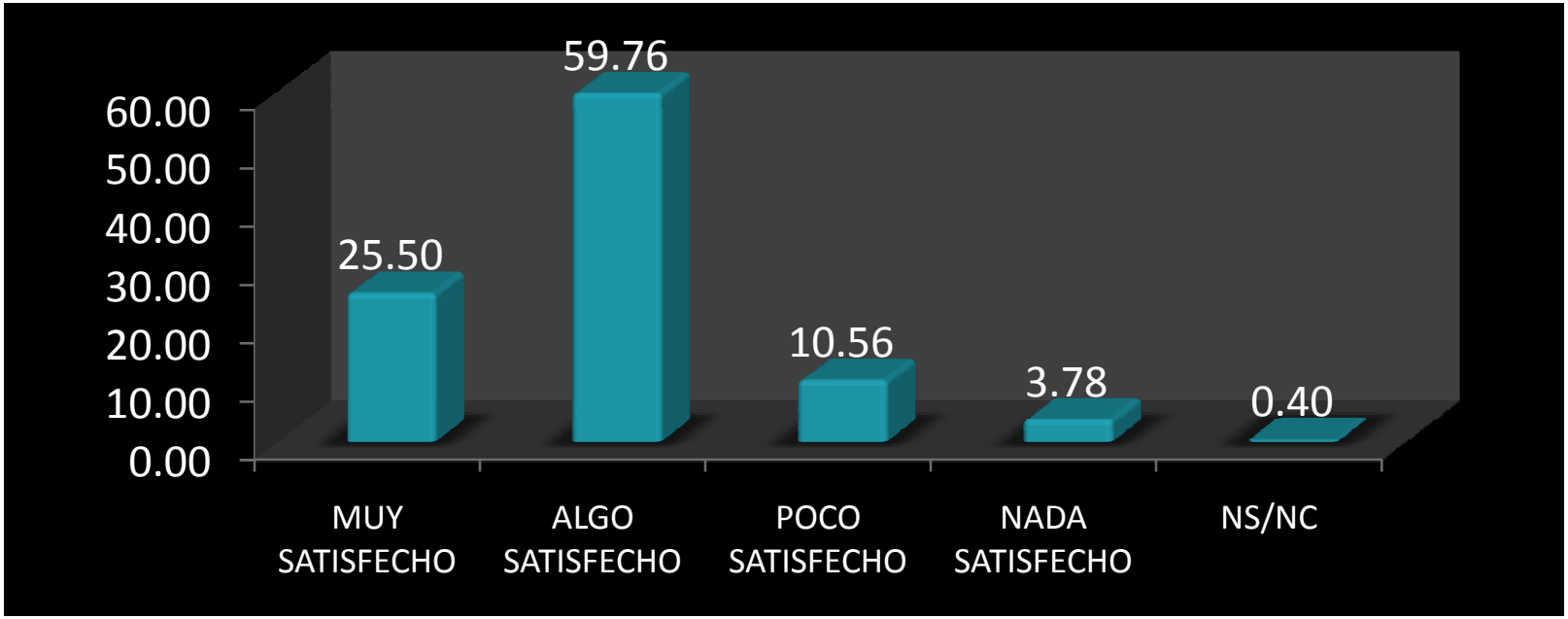
FACILIDAD PARA LLEGAR DESDE SU HOGAR HASTA AQUÍ					
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Muy bien	6.97	6.71	9.86	4.33	10.89
Bien	67.73	70.02	59.15	65.00	71.78
Mal	14.34	13.19	15.49	14.67	13.86
Muy mal	8.76	7.67	14.08	12.33	3.47
Ns/Nc	2.19	2.40	1.41	3.67	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	74.70	76.74	69.01	69.33	82.67
Negativos	23.11	20.86	29.58	27.00	17.33
Saldo	51.59	55.88	39.44	42.33	65.35

Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal ó Muy mal como percibe usted la organización en términos generales de esta Dependencia de Conciliación y Arbitraje



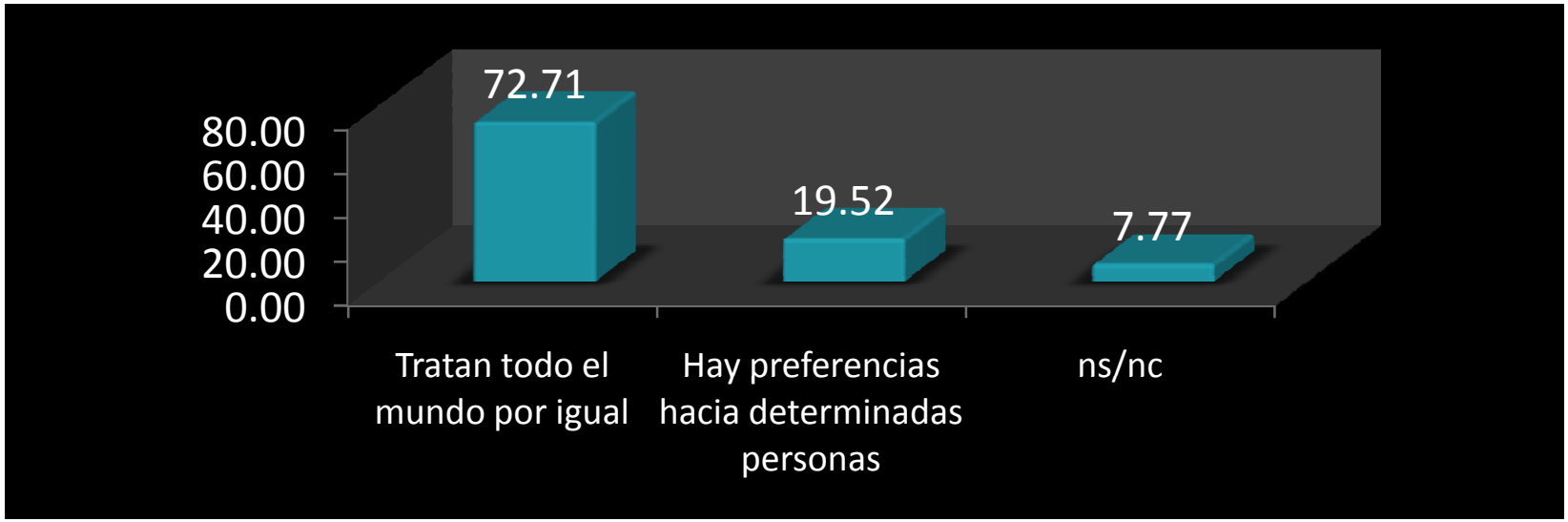
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
MUY BIEN	10.16	9.59	14.08	8.67	12.38
BIEN	79.28	80.58	73.24	83.00	73.76
MAL	7.77	7.19	8.45	6.67	9.41
MUY MAL	2.39	2.16	4.23	1.00	4.46
NS/NC	0.40	0.48		0.67	
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Positivos	89.44	90.17	87.32	91.67	86.14
Negativos	10.16	9.35	12.68	7.67	13.86
Saldo	79.28	80.82	74.65	84.00	72.28

¿Qué tan satisfecho se va usted de Conciliación y Arbitraje respecto a la atención recibida: MUY SATISFECHO, ALGO SATISFECHO, POCO SATISFECHO ó NADA SATISFECHO?



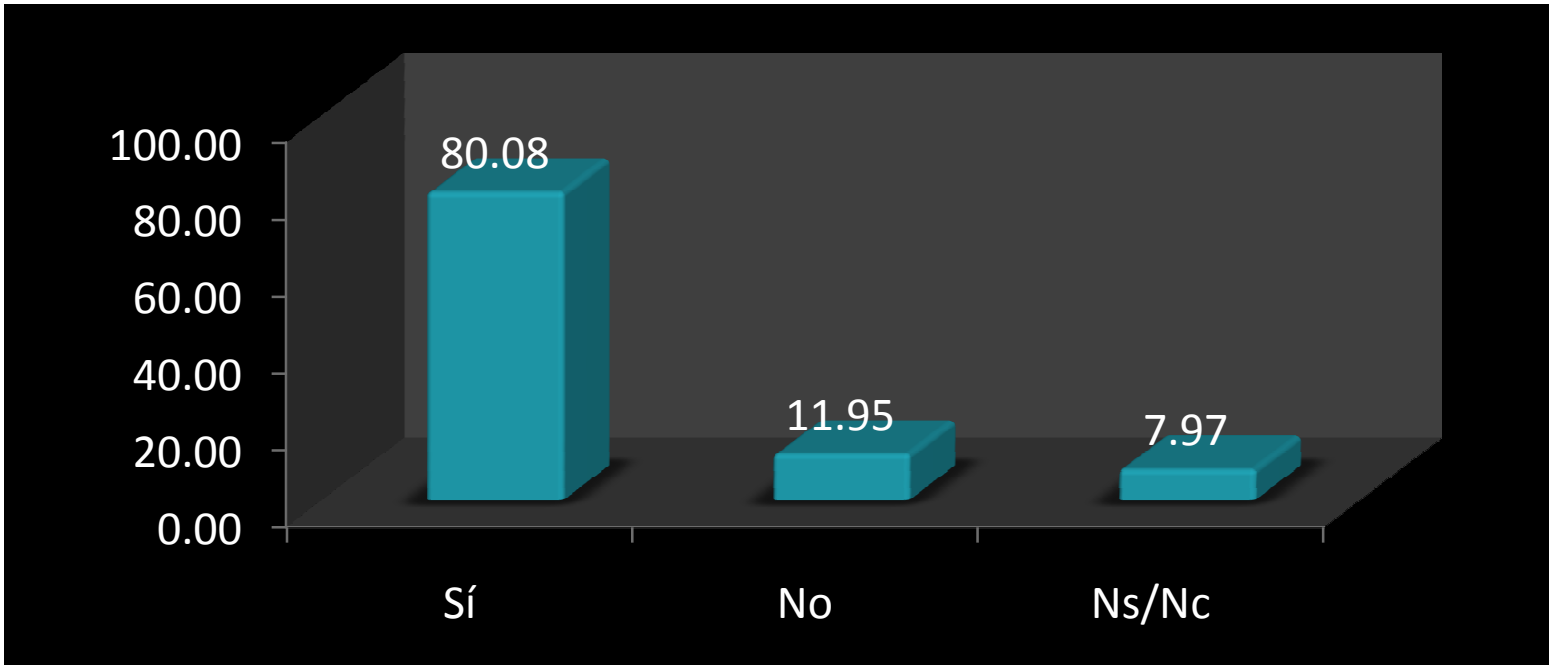
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
MUY SATISFECHO	25.50	24.94	29.58	28.33	21.29
ALGO SATISFECHO	59.76	61.63	52.11	62.67	55.45
POCO SATISFECHO	10.56	9.59	11.27	7.00	15.84
NADA SATISFECHO	3.78	3.36	7.04	1.67	6.93
NS/NC	0.40	0.48		0.33	0.50
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

¿Considera usted que en Conciliación y Arbitraje se trata a todo el mundo por igual o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?



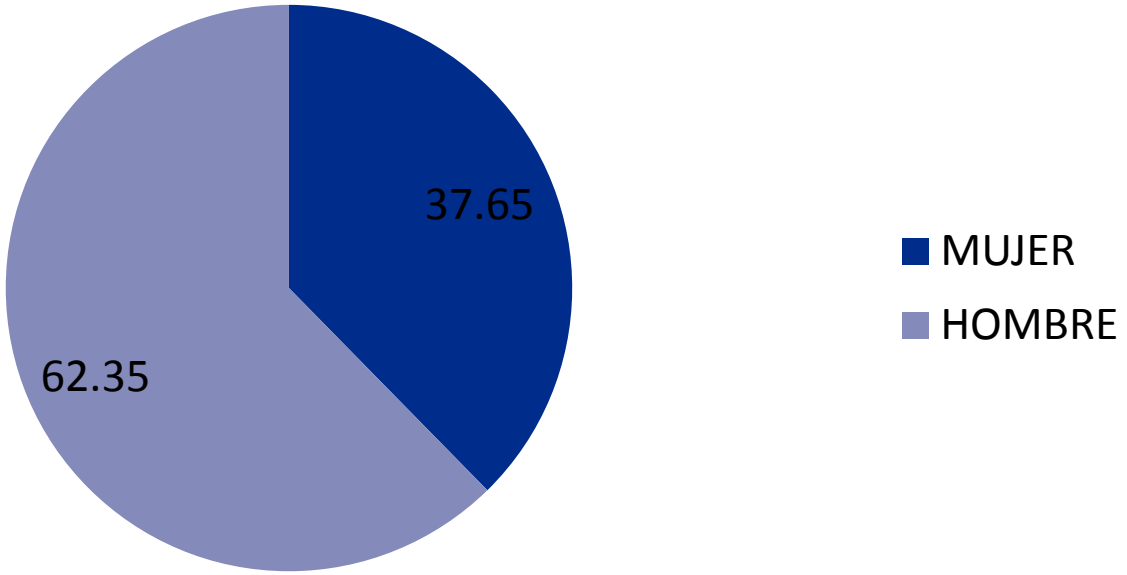
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Tratan todo el mundo por igual	72.71	74.10	67.61	75.33	68.81
Hay preferencias hacia determinadas personas	19.52	17.75	26.76	15.67	25.25
ns/nc	7.77	8.15	5.63	9.00	5.94
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Mayormente, ¿Confía usted o no confía en los tribunales y jueces de Conciliación y Arbitraje?



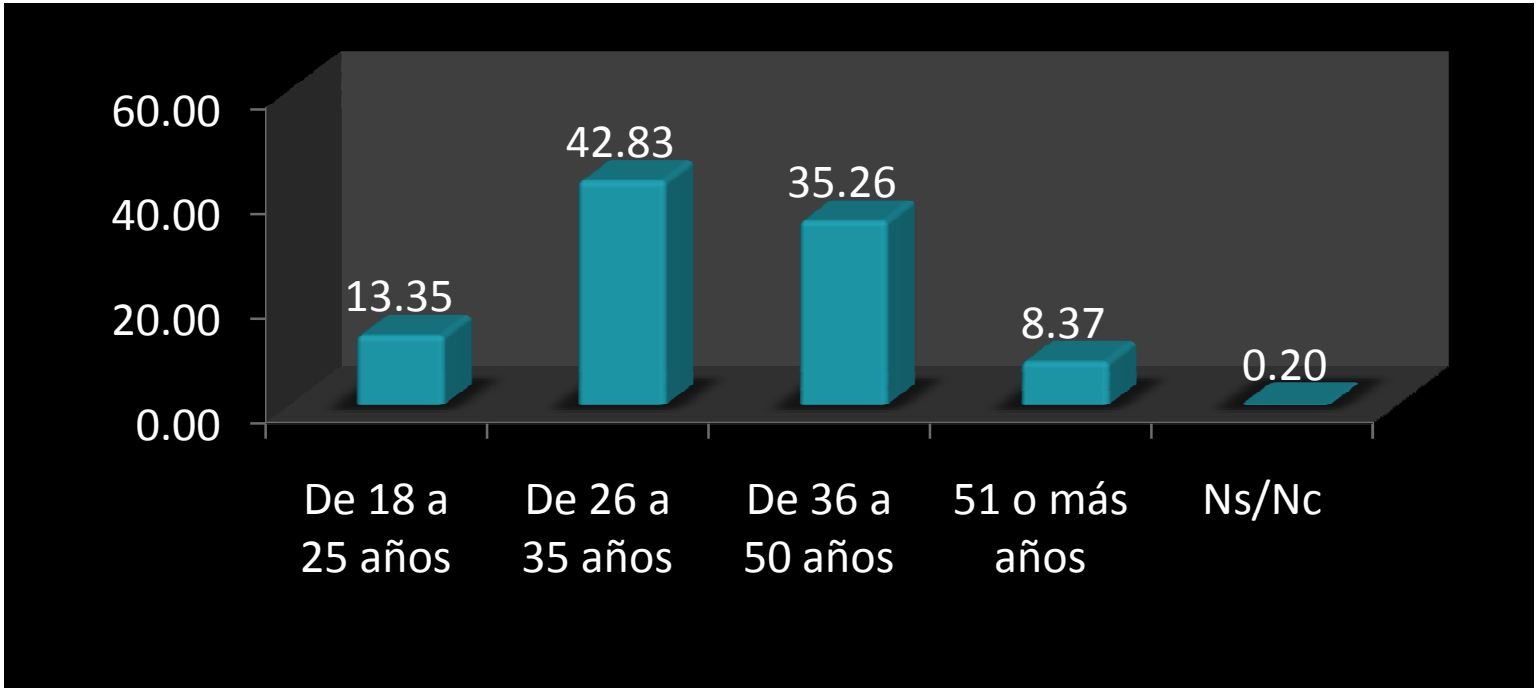
	USUARIOS TOTALES	PERSPECTIVA TRABAJADOR	PERSPECTIVA PATRONAL	INTERIOR ESTADO	ZMG
Sí	80.08	81.29	77.46	80.00	80.20
No	11.95	10.31	18.31	9.67	15.35
Ns/Nc	7.97	8.39	4.23	10.33	4.46
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
SALDO SÍ - NO	68.13	70.98	59.15	70.33	64.85

PERFIL DEL VISITANTE: Sexo, Edades, Nivel Educativo.



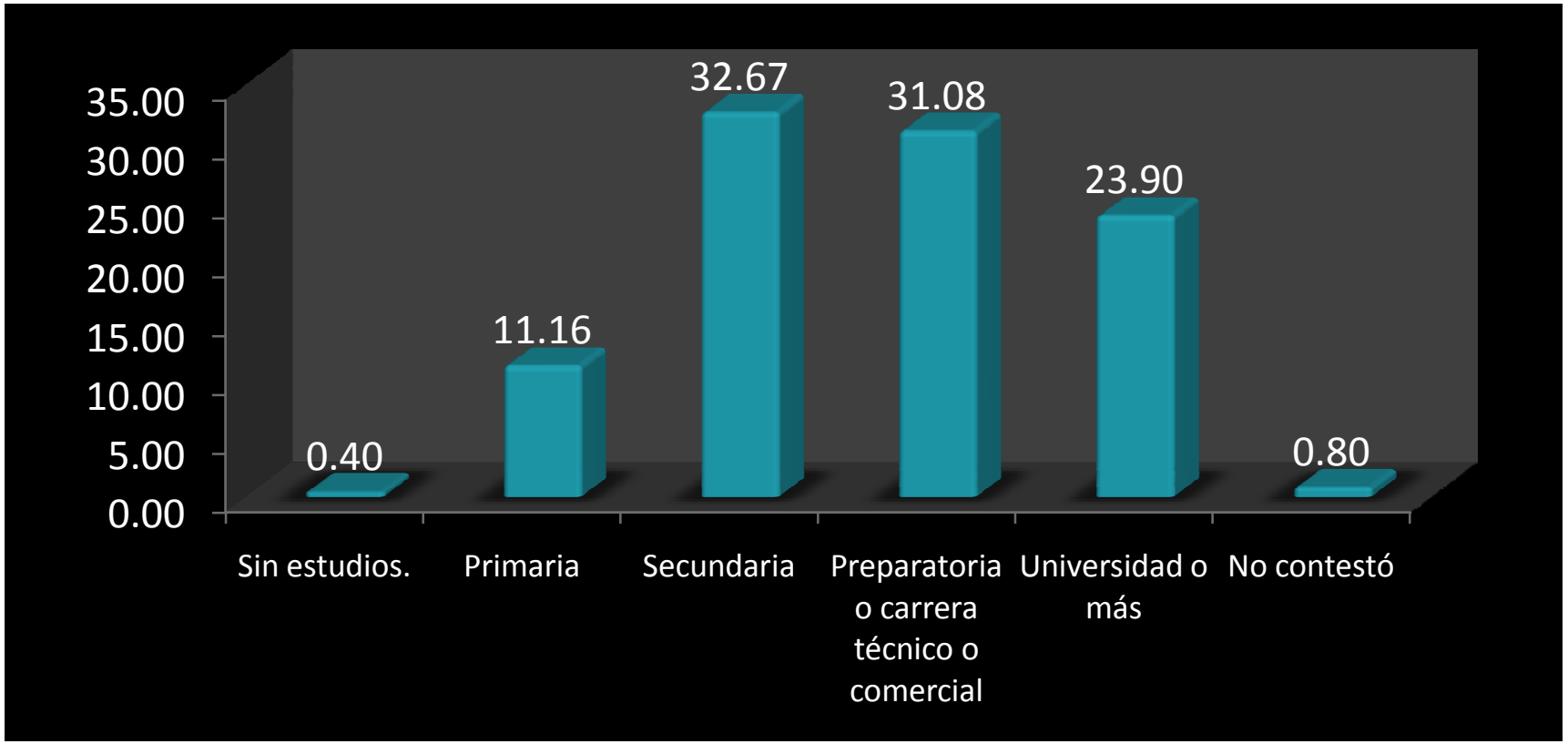
MUJER	37.65
HOMBRE	62.35
TOTAL	100.00

¿Cuántos años tiene usted?



De 18 a 25 años	13.35
De 26 a 35 años	42.83
De 36 a 50 años	35.26
51 o más años	8.37
Ns/Nc	0.20
TOTAL	100.00

¿Hasta que año estudió usted?



Sin estudios.	0.40
Primaria	11.16
Secundaria	32.67
Preparatoria o carrera técnico o comercial	31.08
Universidad o más	23.90
No contestó	0.80
Total	100

TEMPLE CONSULTING

www.templeconsulting.net

LRI. Jaime E. Martínez Flores
Tel.: (33) 39.44.58.26
Guadalajara, Jalisco.