

# Secretaría de Desarrollo Humano. Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado  
de Jalisco.



## Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

7

• Metodología

13

• Informe de Resultados

35

• Conclusiones

## 1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaría de Planeación del Gobierno del Estado de Jalisco, tiene como objetivo conocer el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de los usuarios de las Secretarías que conforman el Poder Ejecutivo del Estado.

El estudio se realizó mediante una encuesta cara a cara en las veinte dependencias incluidas en el muestreo con una cuota individual de 400 cuestionarios, obteniendo un total de 8,000 entrevistas.

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 muestra 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.

5

# •Objetivos

## 1.2 Objetivos

### Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010

- 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.

7

# • Metodología

### 1.3 Metodología | Vitrina metodológica

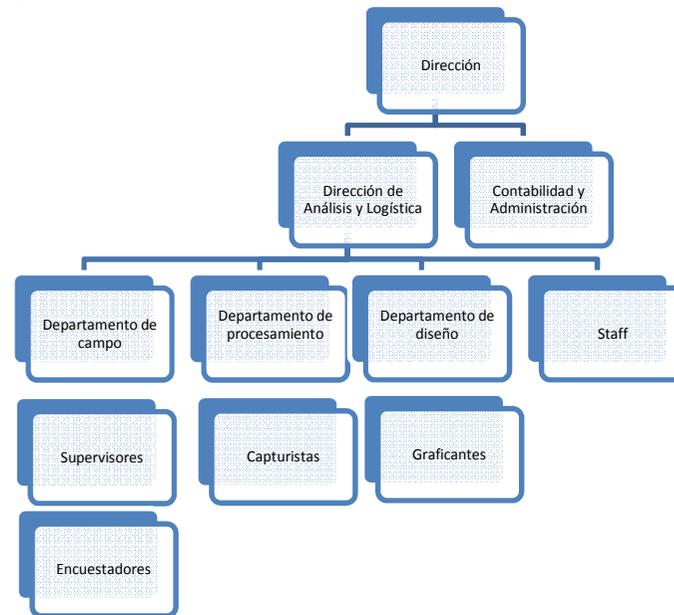
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la propia dependencia en Guadalajara y diversas escuelas de nivel preescolar, primaria y secundaria de la ZMG.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 de mayo-21 de mayo del 2010
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

- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

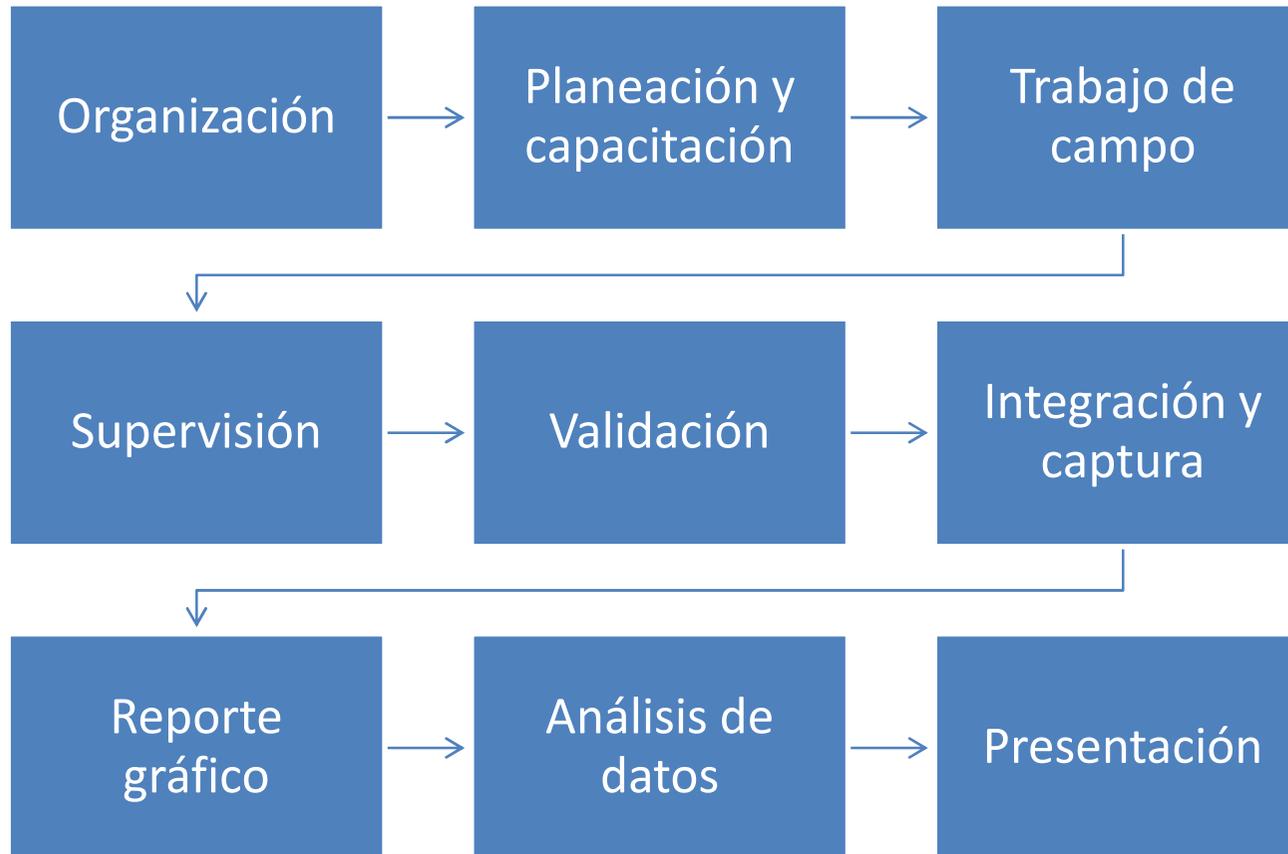
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



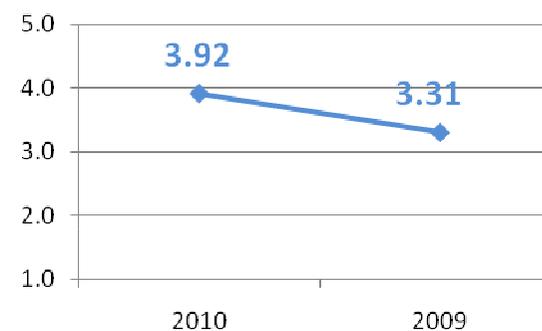
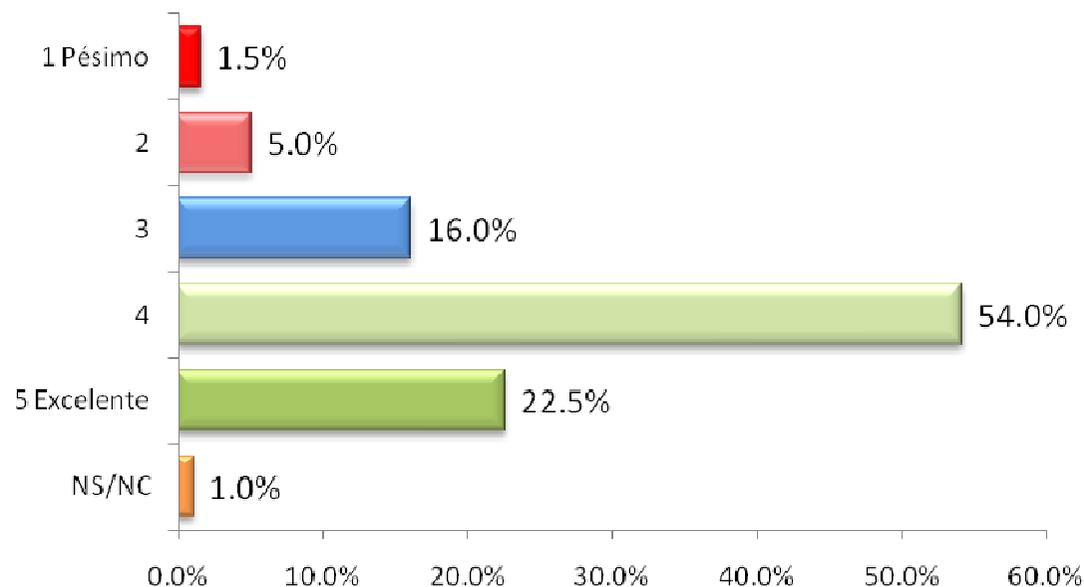
13

- Informe de resultados

**Evaluación de servicios de la dependencia**

## Satisfacción y servicio al usuario

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

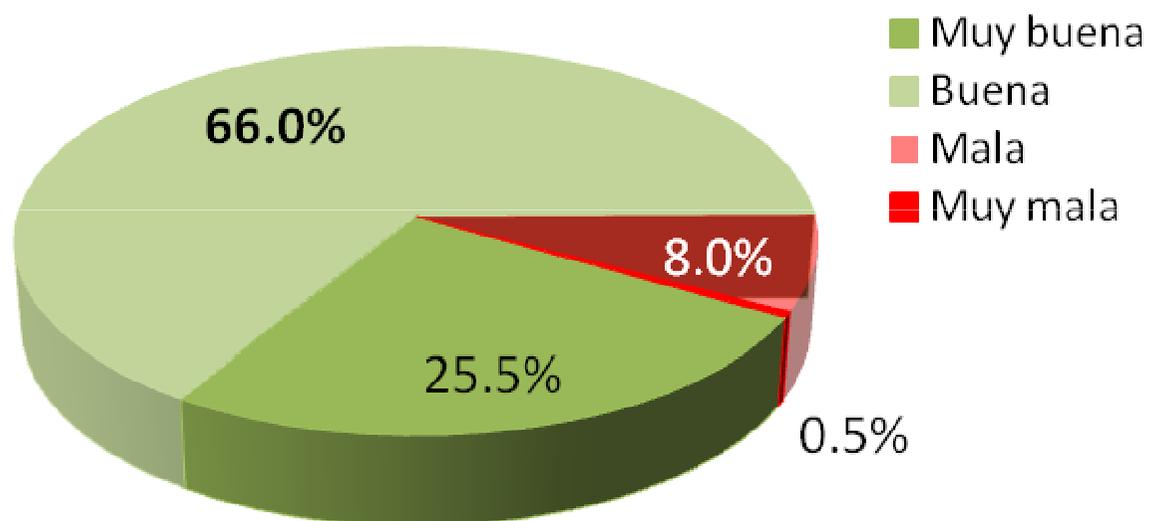


Base: 100% de los entrevistados. Se realizó un comparativo de esta variable con los resultados de 2009.

## Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios/programa:

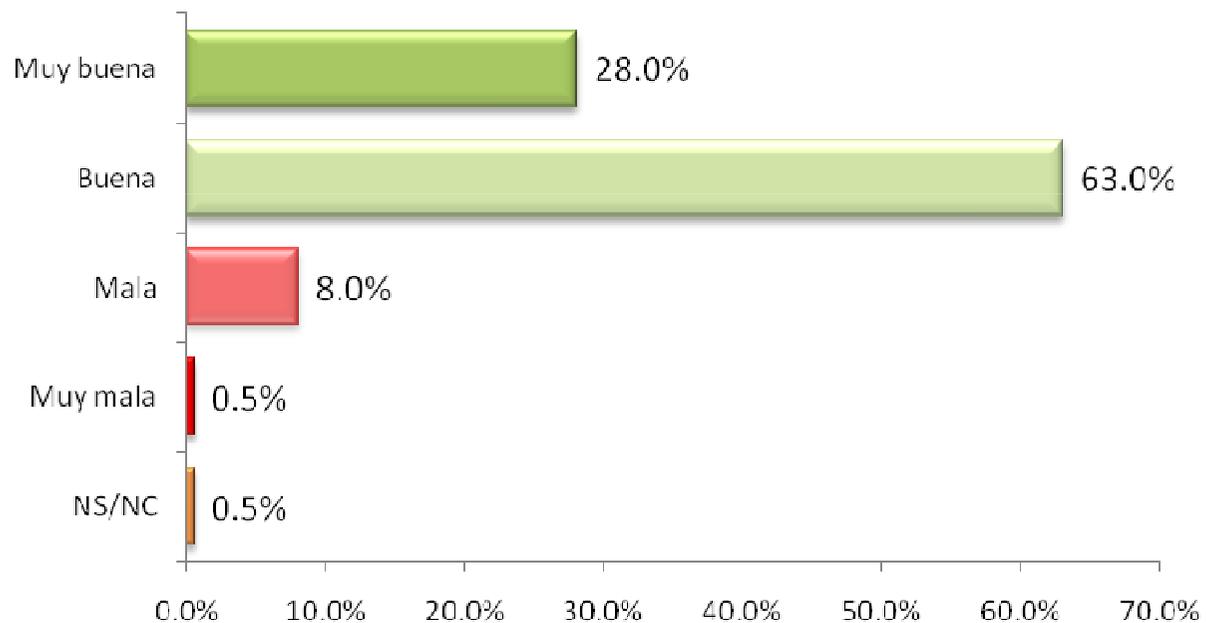


*Base: 100% de los entrevistados. Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no tiene relación con la variable, por lo tanto no se puede realizar la evaluación. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.*

## Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal:

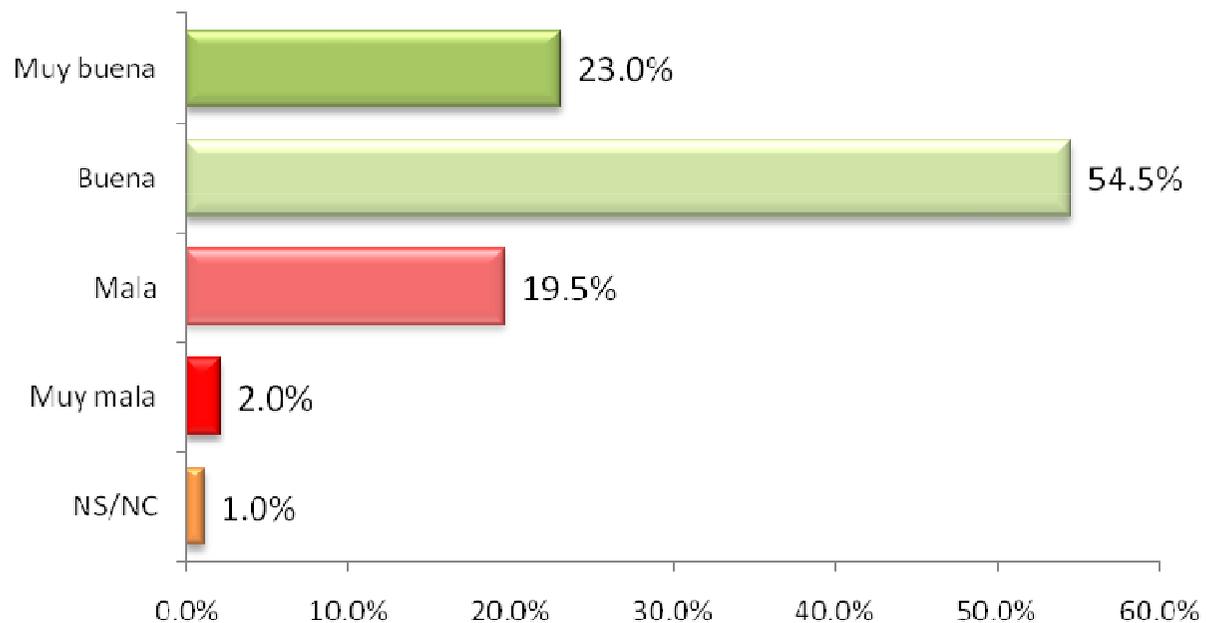


*Base: 100% de los entrevistados. Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no tiene relación con la variable, por lo tanto no se puede realizar la evaluación. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.*

## Satisfacción y servicio al usuario

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

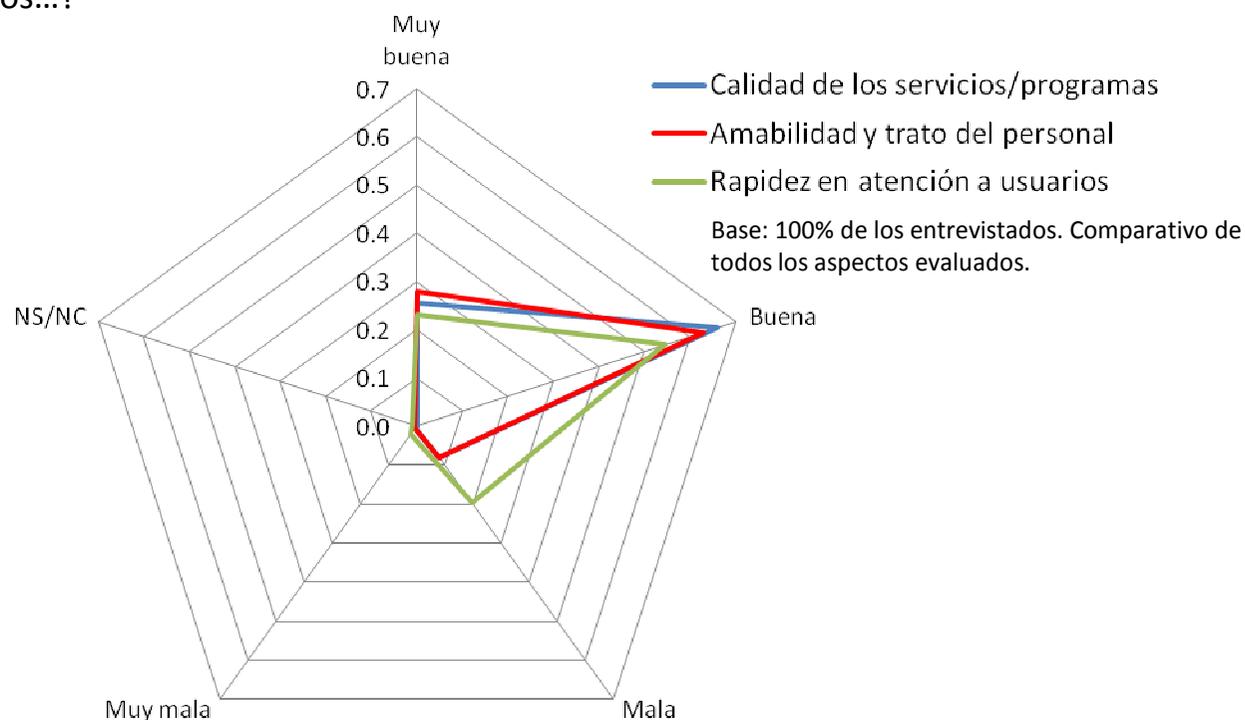
c) Rapidez en atención a usuarios:



*Base: 100% de los entrevistados. Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no tiene relación con la variable, por lo tanto no se puede realizar la evaluación. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.*

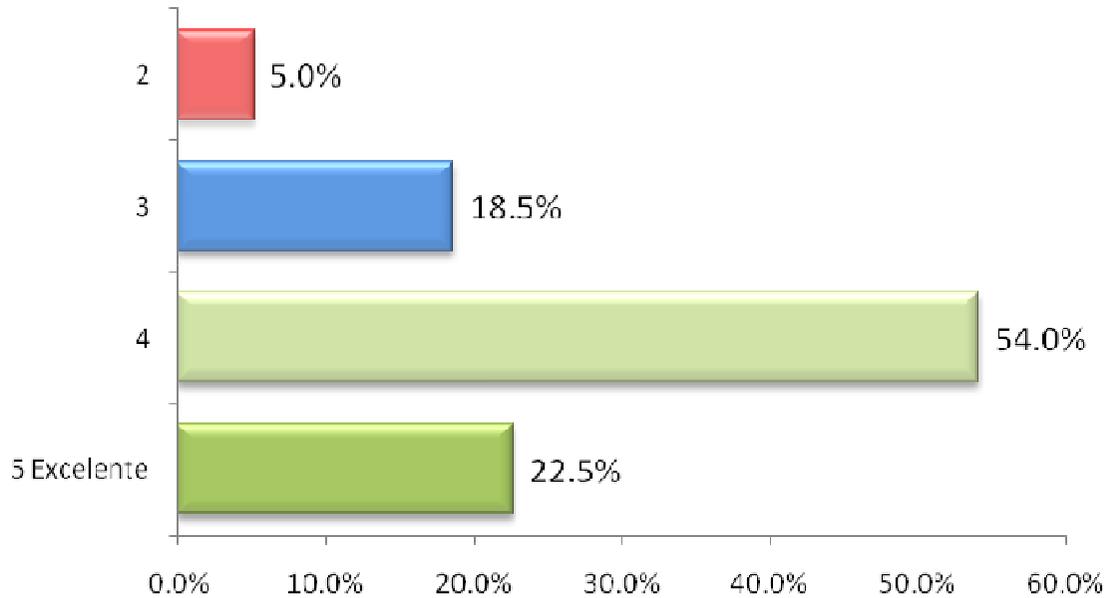
## Satisfacción y servicio al usuario

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

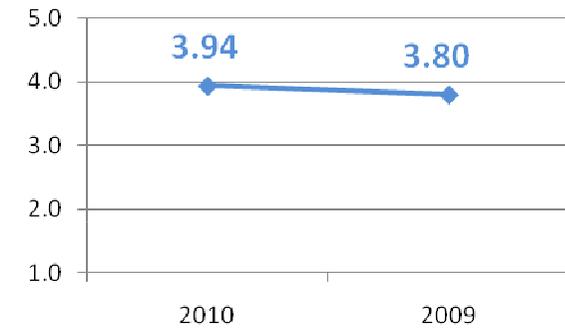


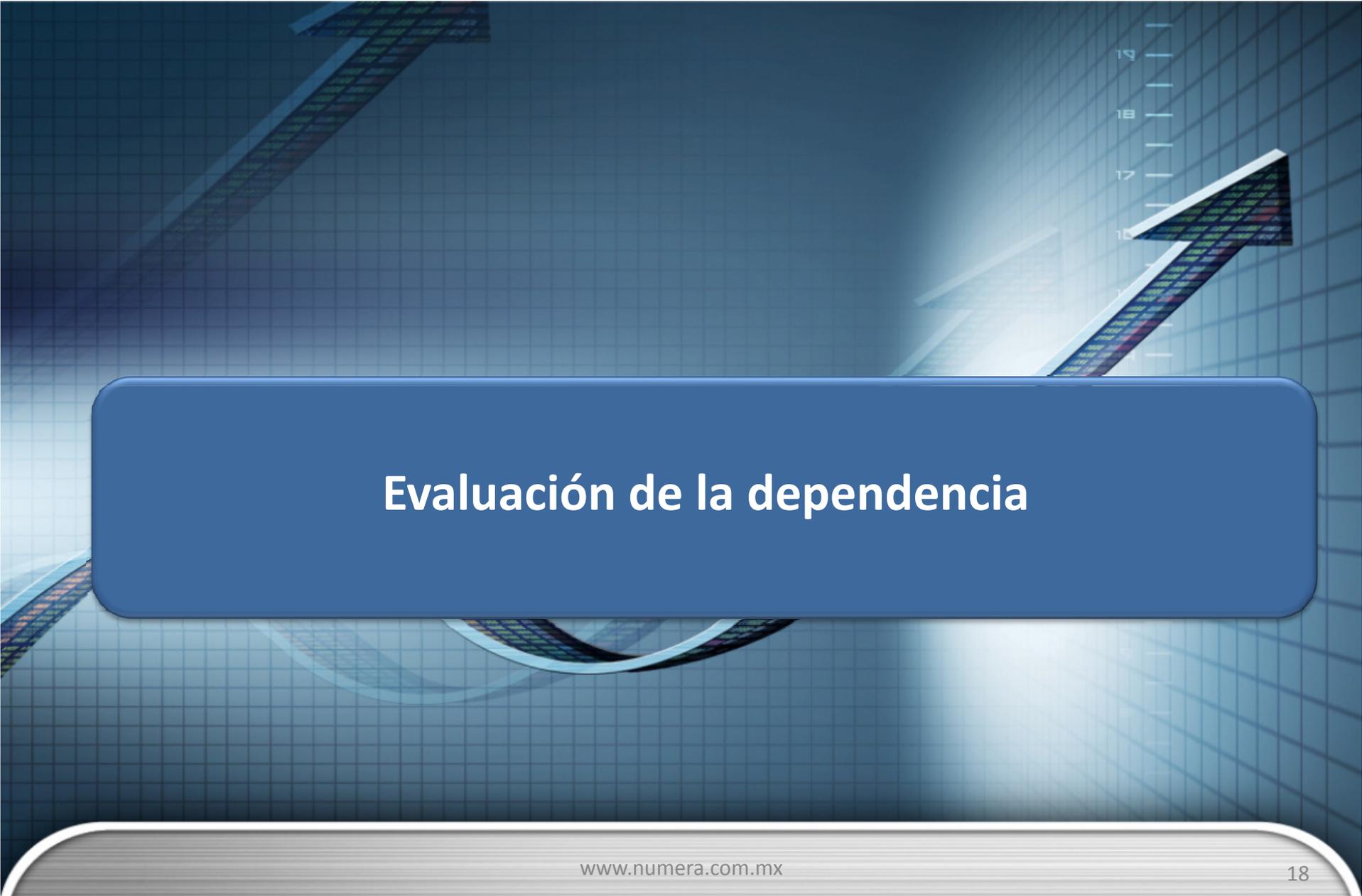
## Satisfacción y servicio al usuario

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



Base: 100% de los entrevistados.

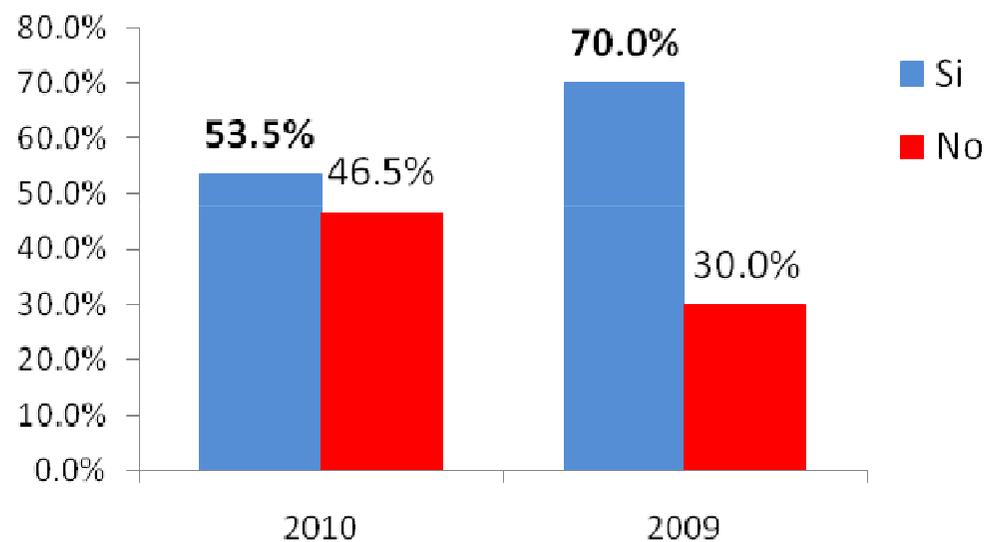




## Evaluación de la dependencia

## Evaluación de la dependencia

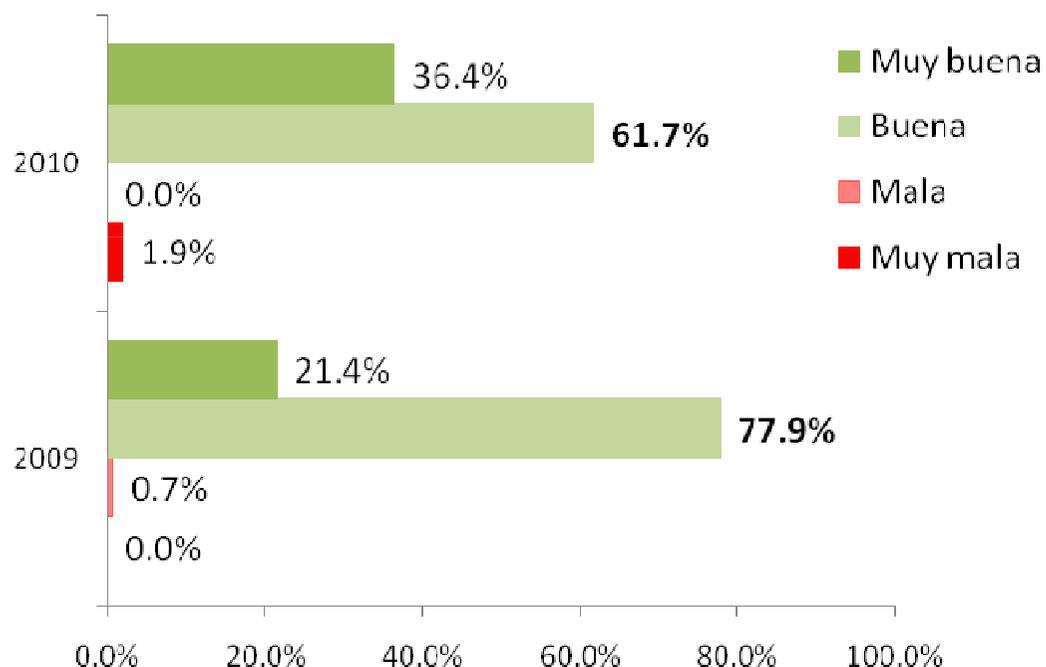
1. El Gobierno del Estado tiene un Programa de becas para Transporte para Estudiantes; ¿sabía usted eso?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

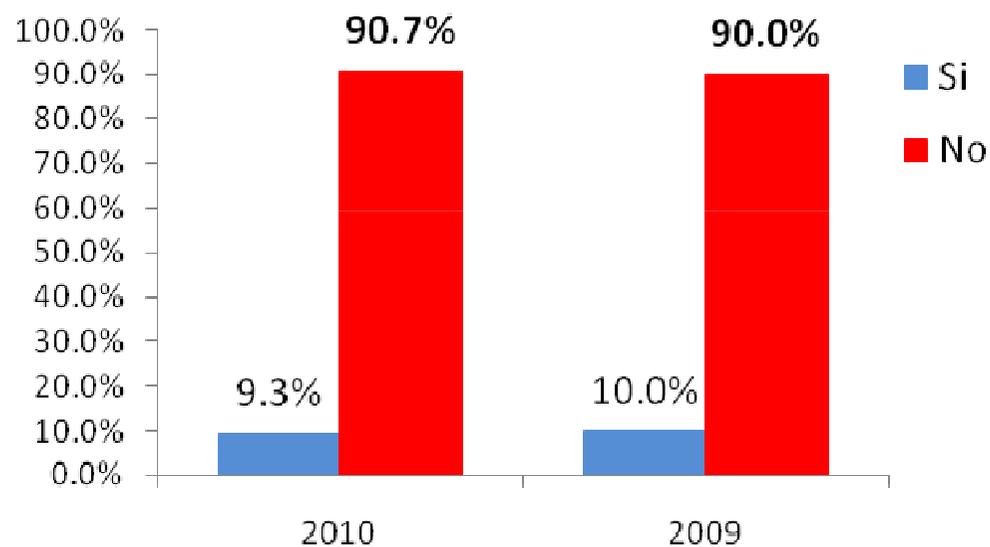
2. ¿Cómo evalúa usted este Programa de BECAS PARA TRANSPORTE, muy bien, bien, mal o muy mal?



Base: Entrevistados que sabían que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para Transporte para Estudiantes; 2010 (53.5%) 2009 (70.0%).

## Evaluación de la dependencia

3. ¿Alguien en este hogar tiene una beca proporcionada por la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco?

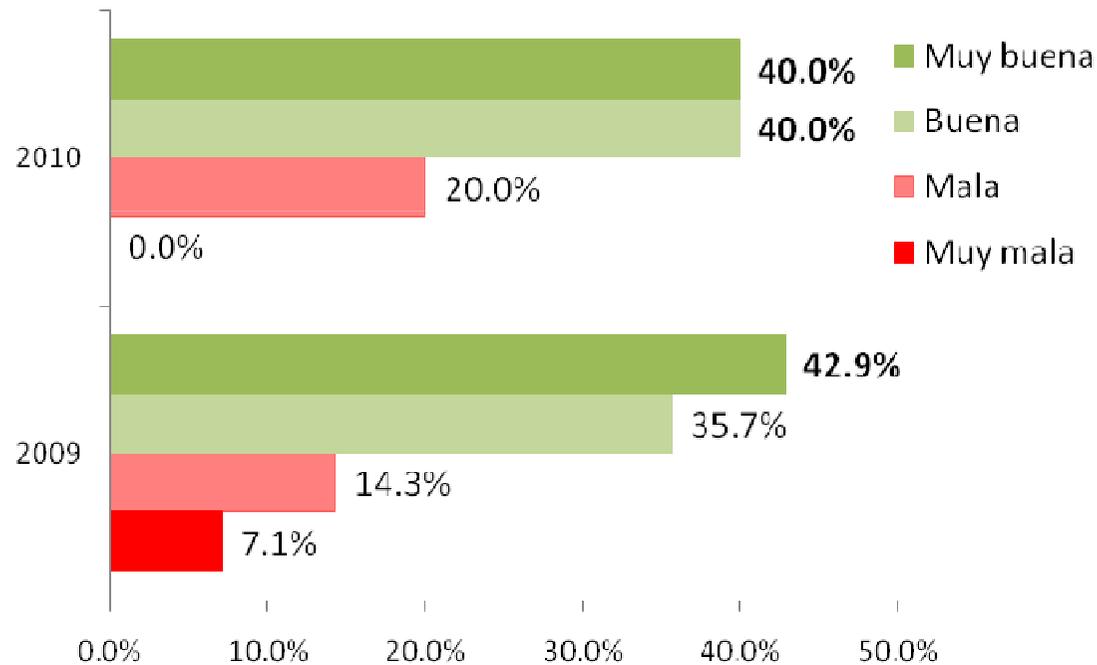


Base: Entrevistados que sabían que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para Transporte para Estudiantes; 2010 (53.5%) 2009 (70.0%).

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la beca de transporte.

a) Facilidad para hacer los trámites:

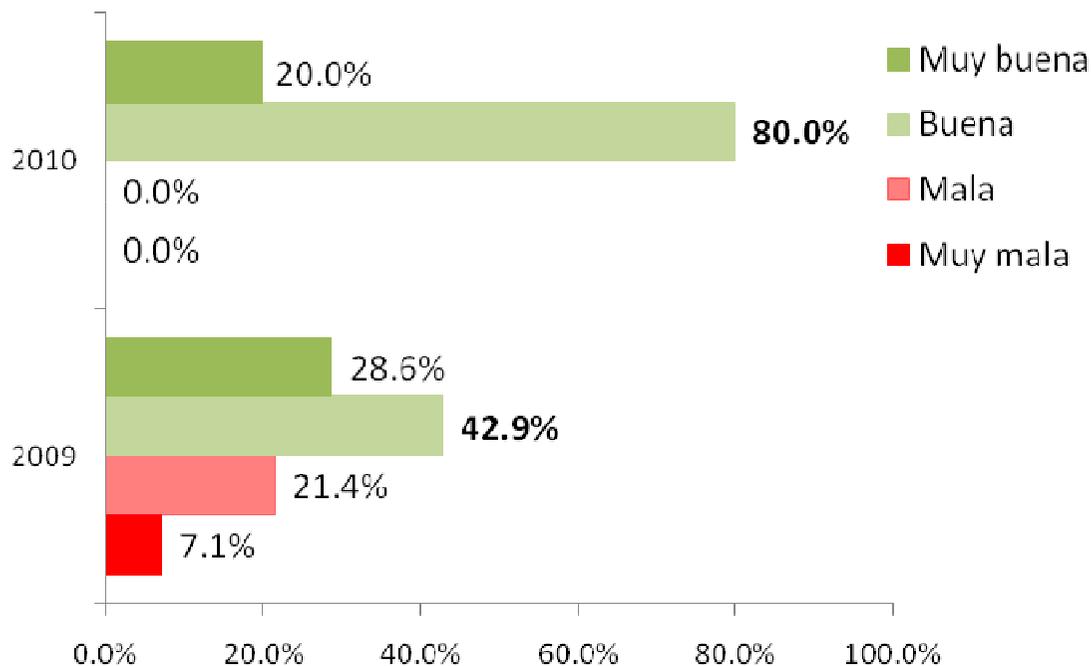


Base: Entrevistados que sabían que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para Transporte para Estudiantes; 2010 (53.5%) 2009 (70.0%).

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la beca de transporte.

b) Utilidad de la beca:

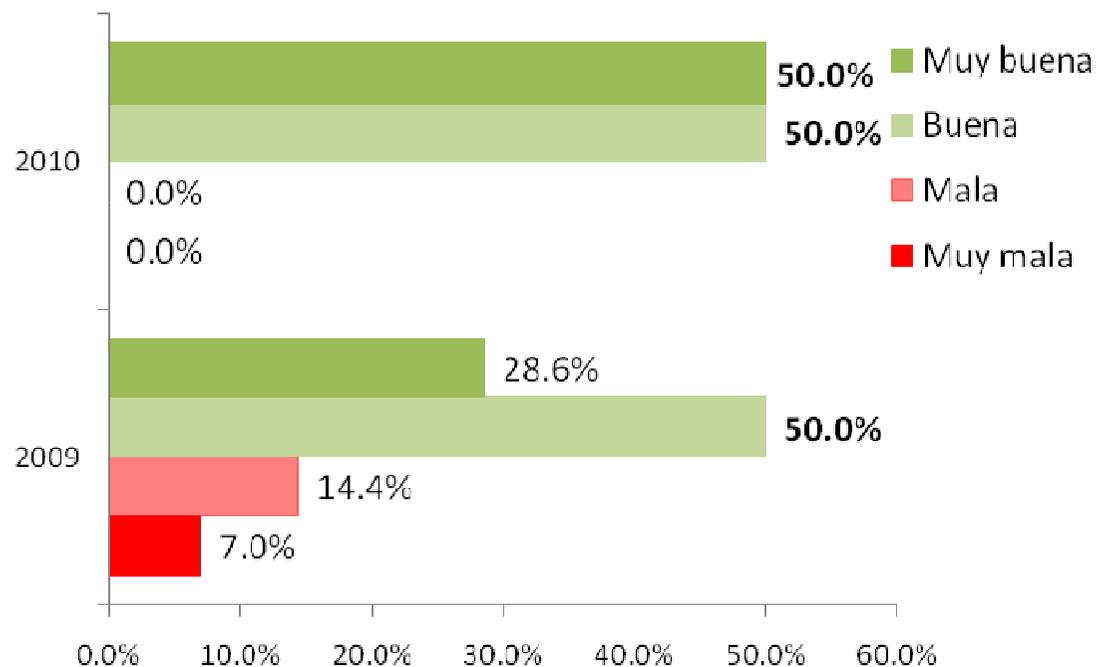


Base: Entrevistados que sabían que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para Transporte para Estudiantes; 2010 (53.5%) 2009 (70.0%).

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la beca de transporte.

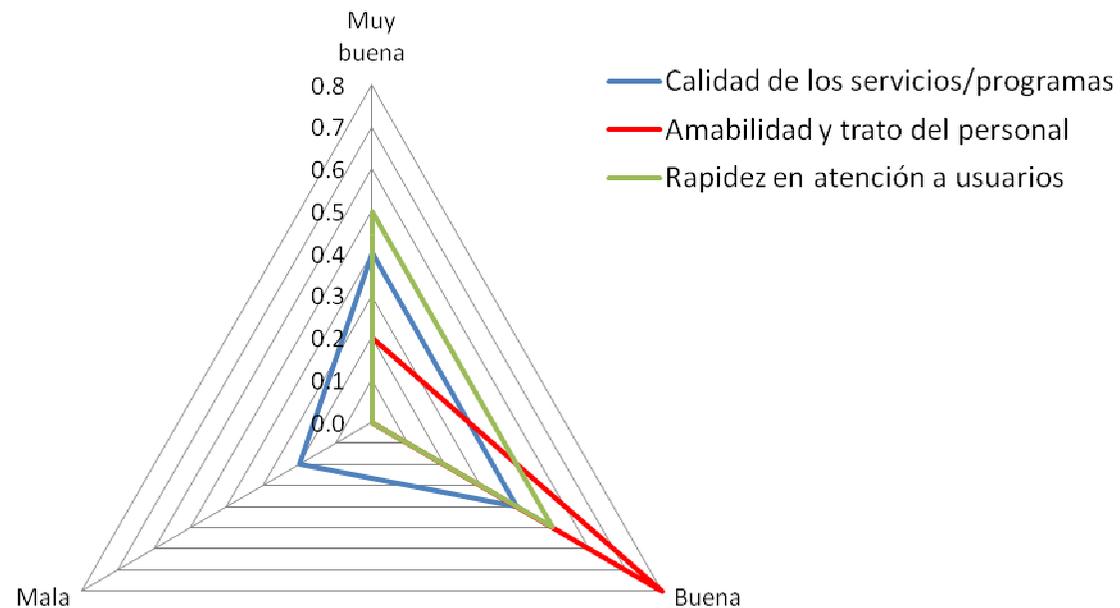
c) Ayuda al ingreso familiar:



Base: Entrevistados que sabían que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para Transporte para Estudiantes; 2010 (53.5%) 2009 (70.0%).

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la beca de transporte.

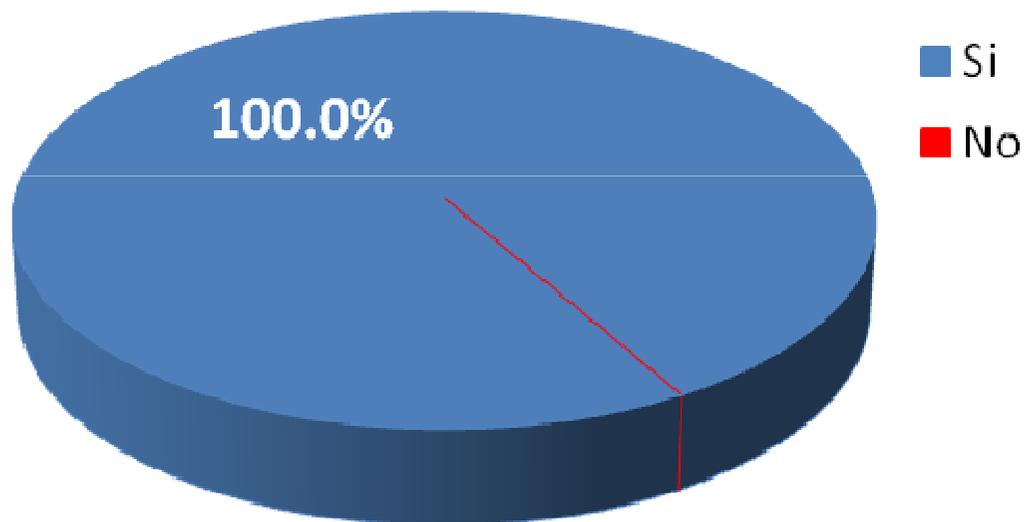


The background is a dark blue grid with several large, semi-transparent arrows pointing upwards and to the right. A central blue rounded rectangle contains the title text.

# Evaluación de la dependencia

## Datos generales y sociodemográficos

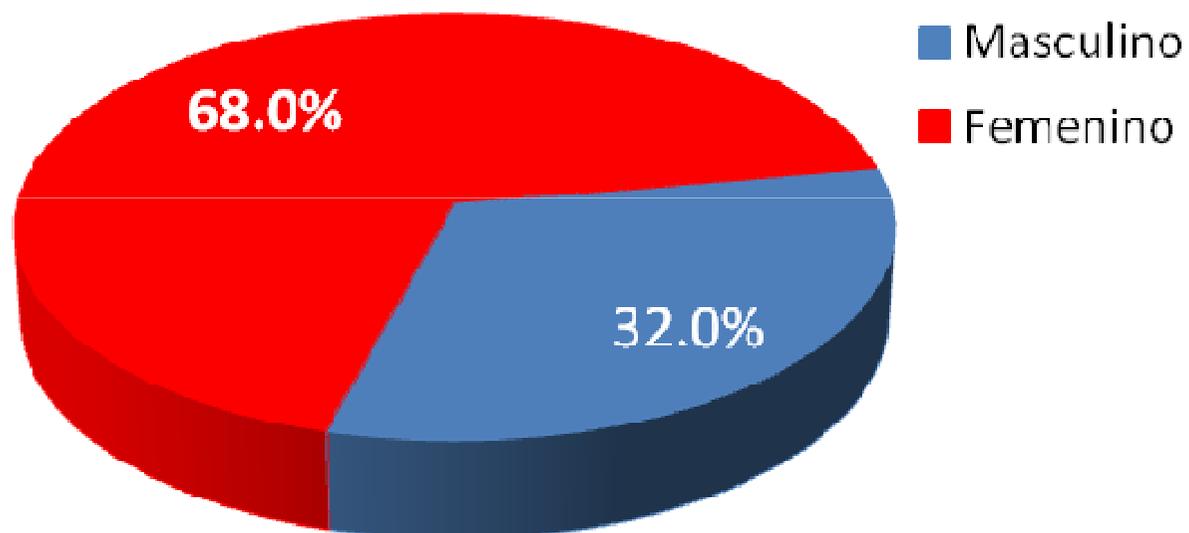
1. ¿Es usted usuario de algún servicio que presta la secretaria de Desarrollo Humano del Gobierno del Estado?



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

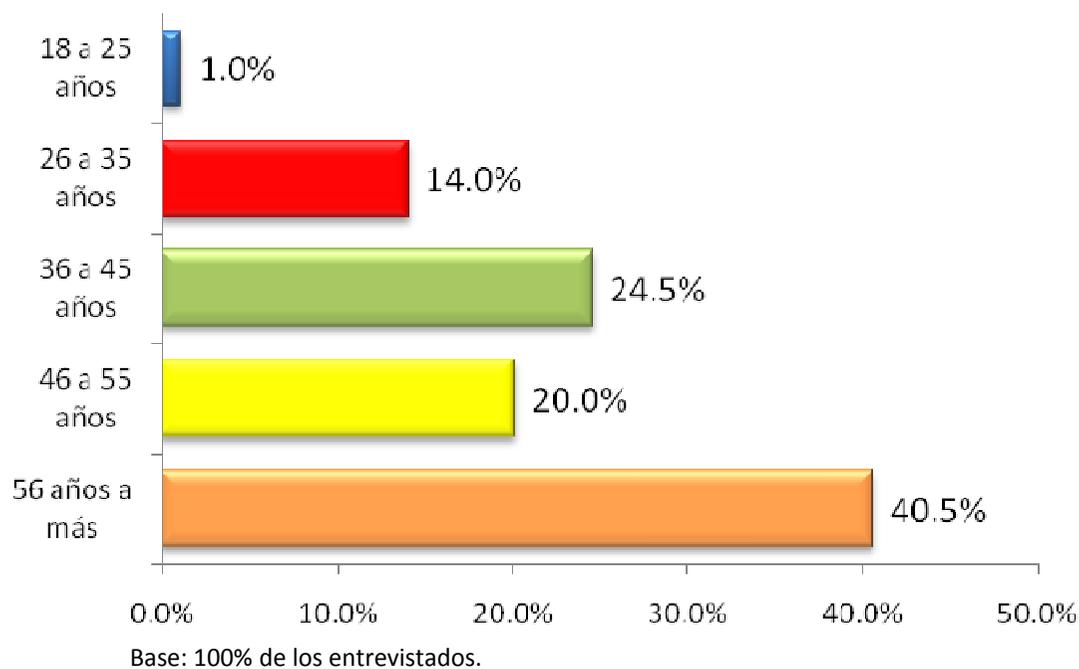
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

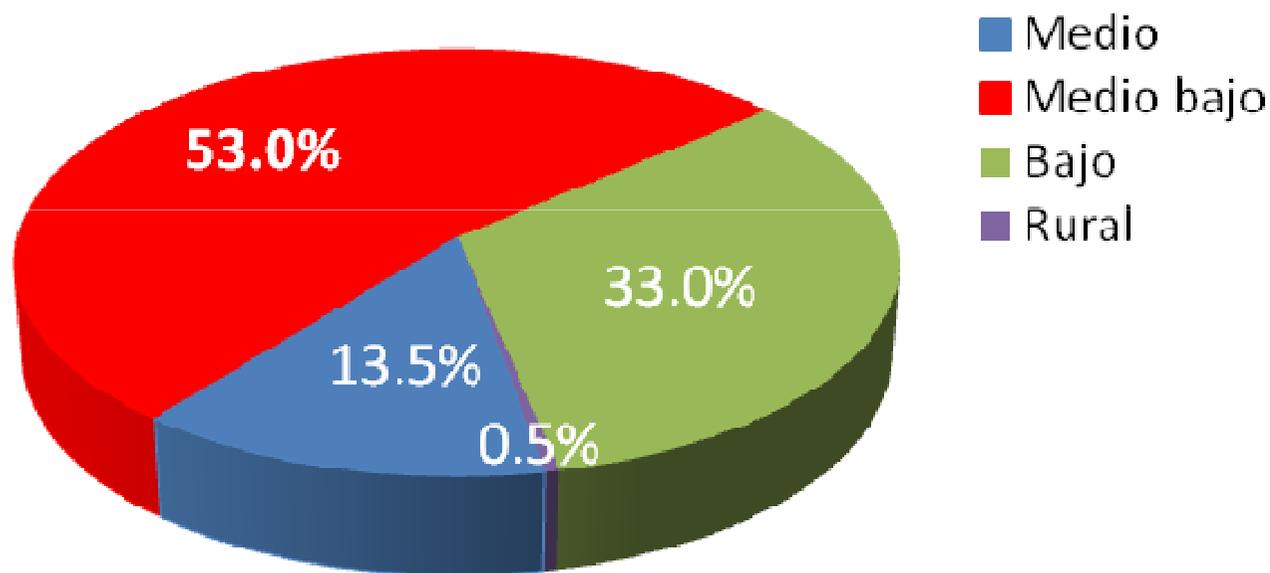
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

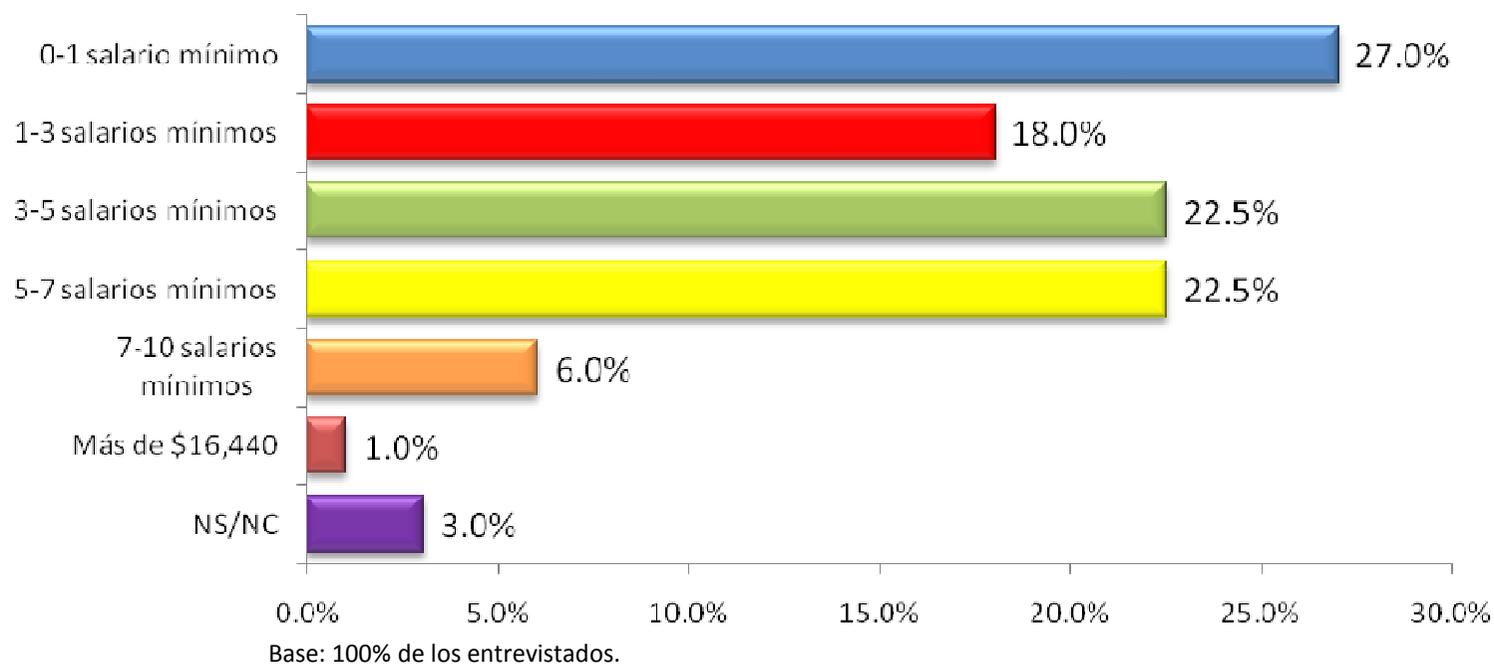
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

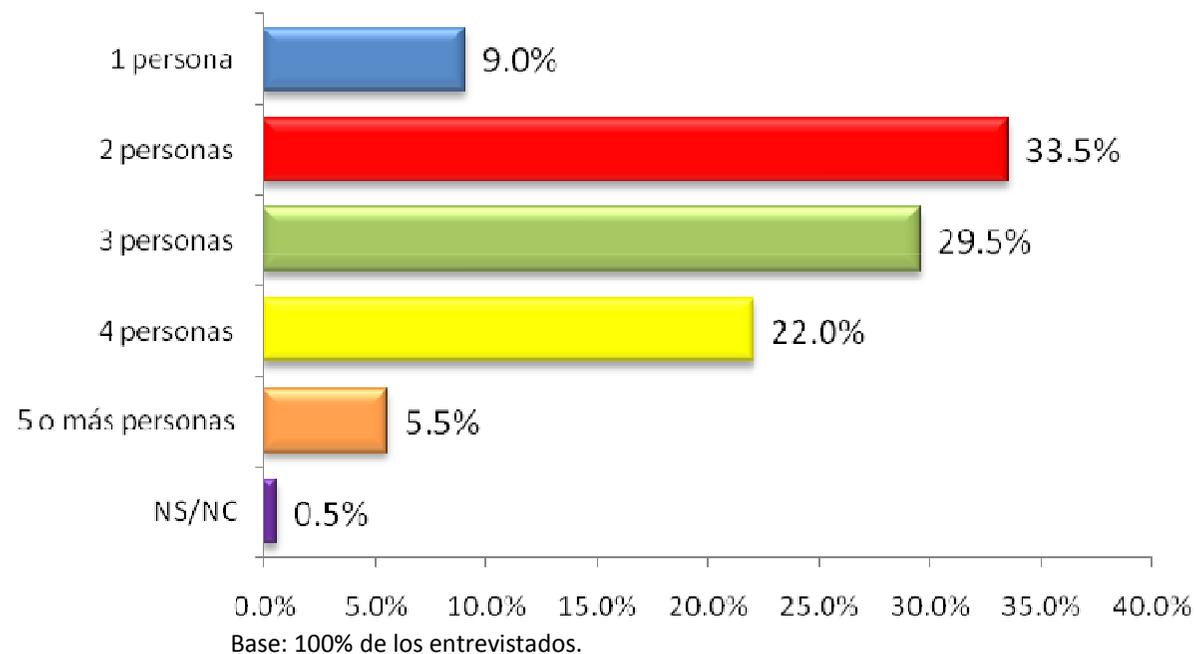
## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



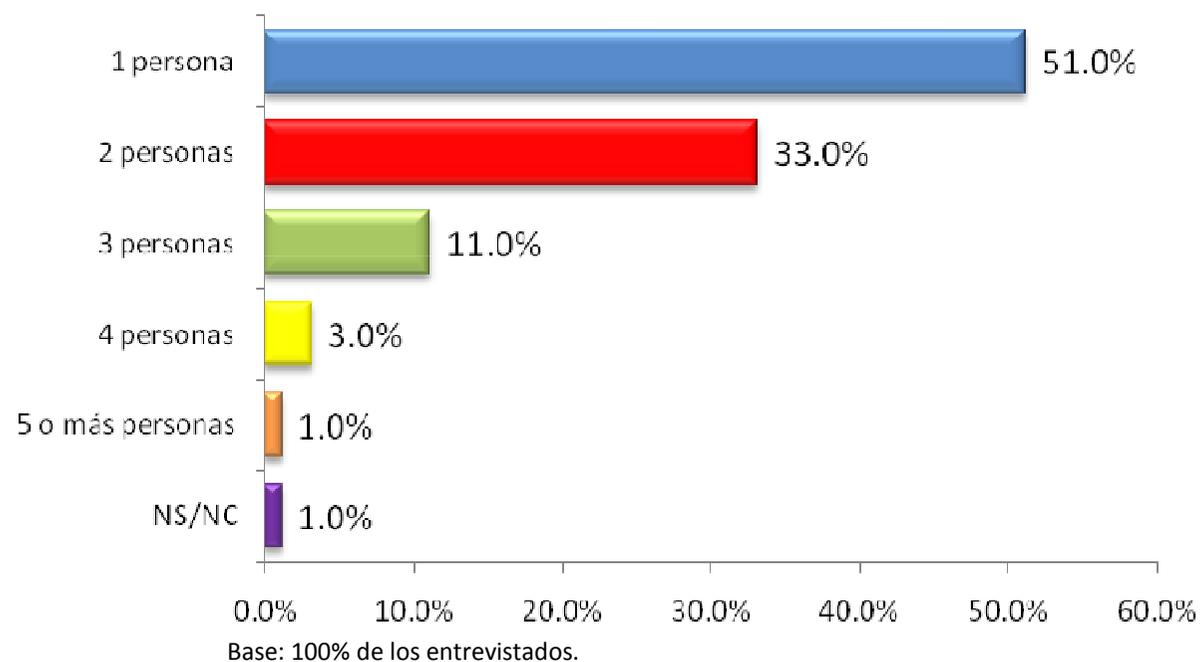
## Datos generales y sociodemográficos

¿Cuántas personas mayores de 18 años habitan el hogar donde vive usted?



## Datos generales y sociodemográficos

De las personas económicamente activas en este hogar, ¿cuántas personas aportan al ingreso familiar?



35

# •Conclusiones

## Conclusiones, Desarrollo Humano

### Satisfacción y servicio a usuarios

- ➔ La amabilidad y la calidad son dos aspectos positivos de la dependencia, alcanzando 91% de las menciones positivas (buenas y muy buenas). La rapidez en el servicio se comportó de manera menos positiva, obteniendo 77.5% de las menciones de bueno y muy bueno.
- ➔ El promedio general sobre el trabajo de la dependencia es de 86.6% correspondiente a menciones positivas; el promedio en escala de calificación del 1 al 5, donde 5 es excelente, la dependencia obtuvo una calificación promedio de 3.92 puntos. En el mismo ejercicio 2009, la evaluación dio como resultado 3.31 puntos, lo cual representa un ligero avance en las percepciones sobre la dependencia.
- ➔ En relación con la satisfacción general del usuario, en el presente ejercicio se observó una calificación de 3.94 en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente y 1 pésimo. Dicha calificación fue ligeramente mayor a la obtenida en 2009, donde el resultado fue 3.80 puntos en la misma escala.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	NA	91.0%
Rapidez	NA	77.5%
Calidad	NA	91.5%
Promedio General	NA	86.6%

*Base: Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no es acorde a dichas variables. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.*

## Conclusiones, Desarrollo Humano

### Evaluación sobre la dependencia

- ➔ El 53.5% de los entrevistados sí sabe que el Gobierno del Estado de Jalisco tiene un programa de becas para transporte de estudiantes y 46.5% no tiene conocimiento al respecto, en 2009 , 70% de los casos afirmaron que sabían de dicho programa de becas.
- ➔ El 98.1% de los usuarios que conoce sobre el programa de becas de transporte del Gobierno del Estado lo evalúa de manera positiva con calificaciones de muy bueno y bueno, este aspecto resultó en la evaluación de 2009, con 100% de calificaciones de buena y muy buena.
- ➔ El 20% de las menciones sobre los trámites para obtener la beca de transporte son consideradas como difíciles, con respecto a 2009, se apreció una ligera disminución al estar ubicado con 21.3% de las menciones negativas, que afirmaban que eran difíciles o muy difíciles los trámites.
- ➔ Sobre la utilidad y ayuda al ingreso familiar de las becas, 100% de los entrevistados consideró que es buena o muy buena; esto refleja el nivel de importancia que le conceden los usuarios al apoyo de beca, en el ejercicio realizado en 2009 se apreciaron 21.5% de menciones negativas (malas y muy malas).