

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

Gobierno del Estado  
de Jalisco.



## Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

16

• Metodología

13

• Informe de Resultados

44

• 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

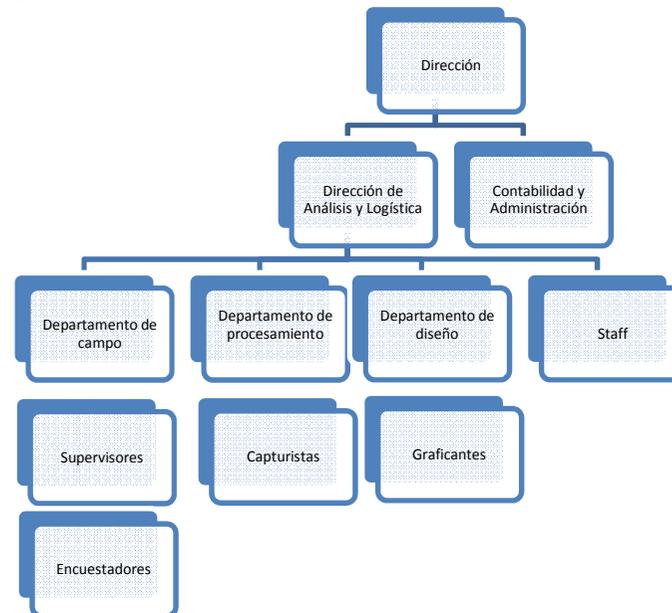
|   |  |
|---|--|
| Población                               | Hombres y mujeres  |
| Requisitos                              | Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad  |
|   | Ser mayor de edad  |
|   | Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco                               |
| Lugar de aplicación                     | Oficinas de la dependencia en Guadalajara, Jalisco.  |
| 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

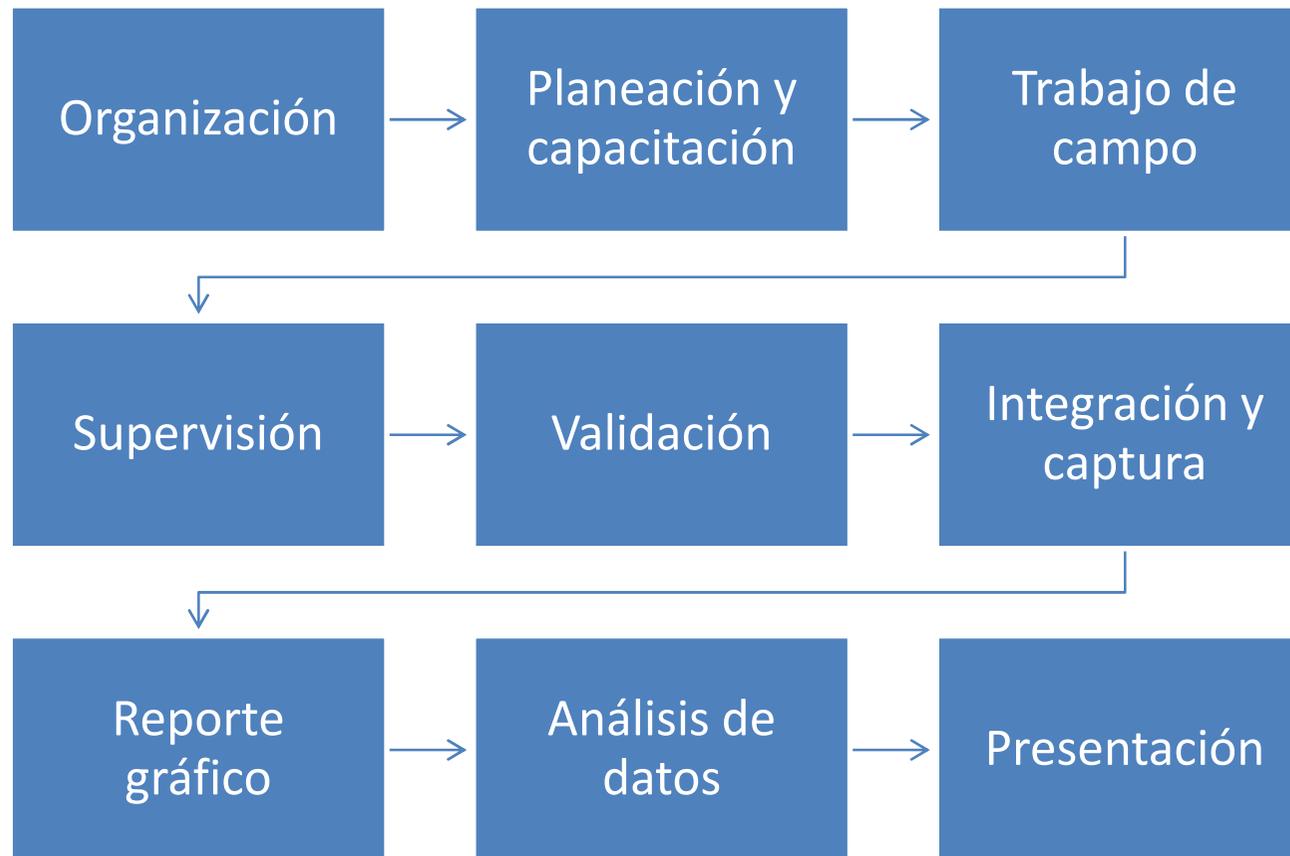
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



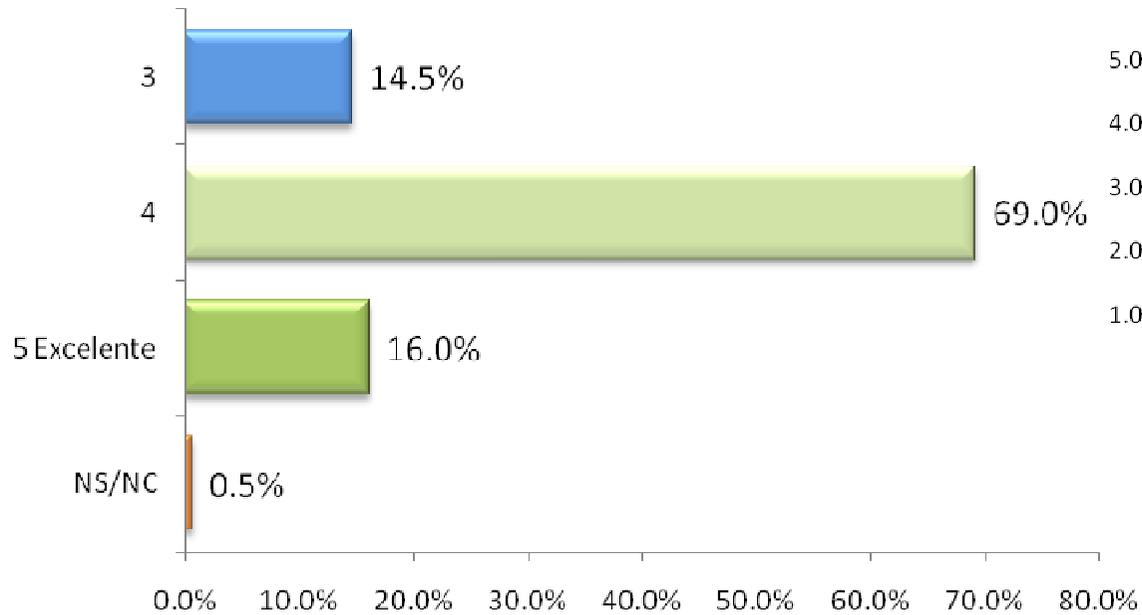
13

- Informe de resultados

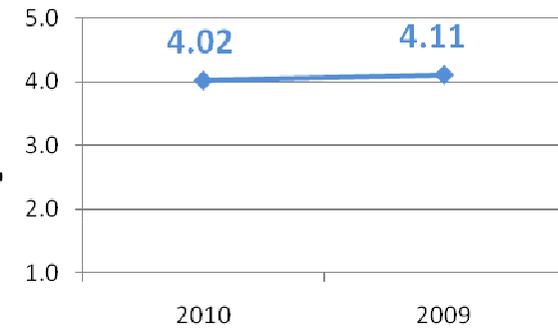
**Evaluación de servicios de la dependencia**

## Satisfacción y servicio al usuario

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



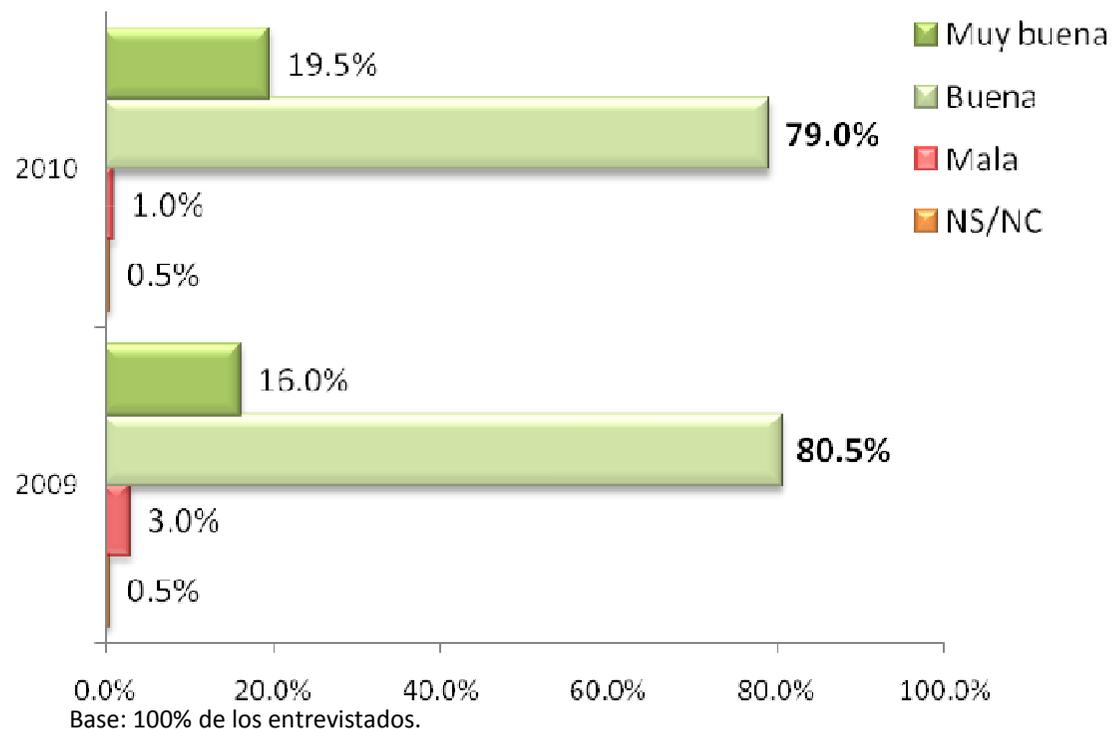
Base: 100% de los entrevistados.



## Satisfacción y servicio al usuario

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

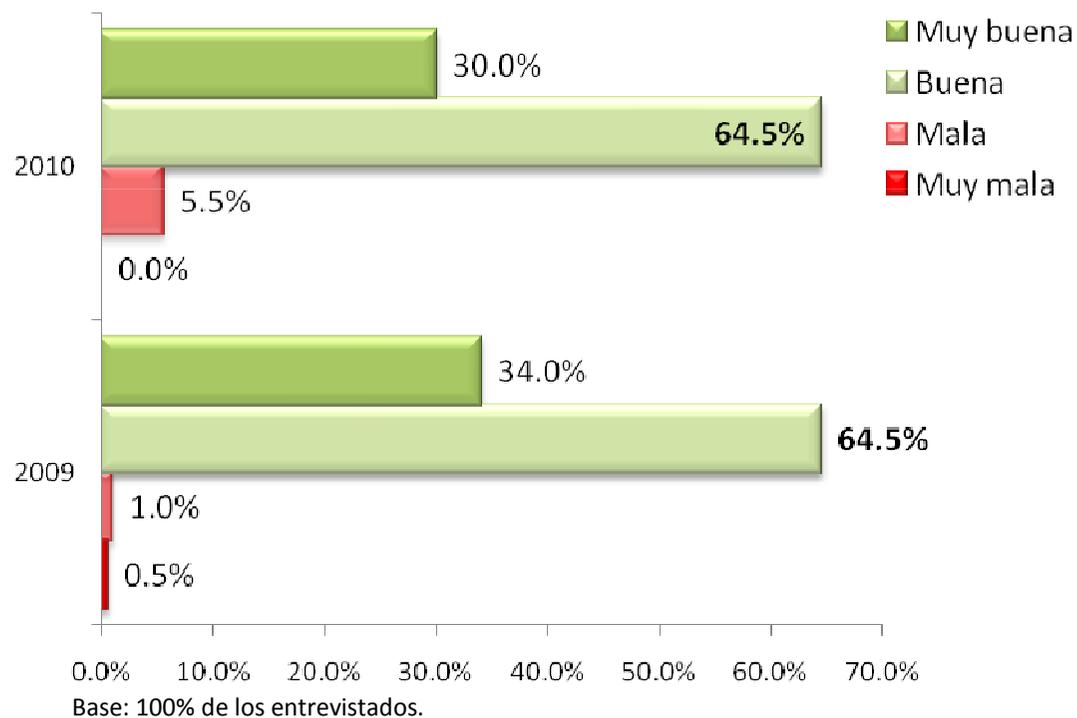
a) Calidad de los servicios/programa:



## Satisfacción y servicio al usuario

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

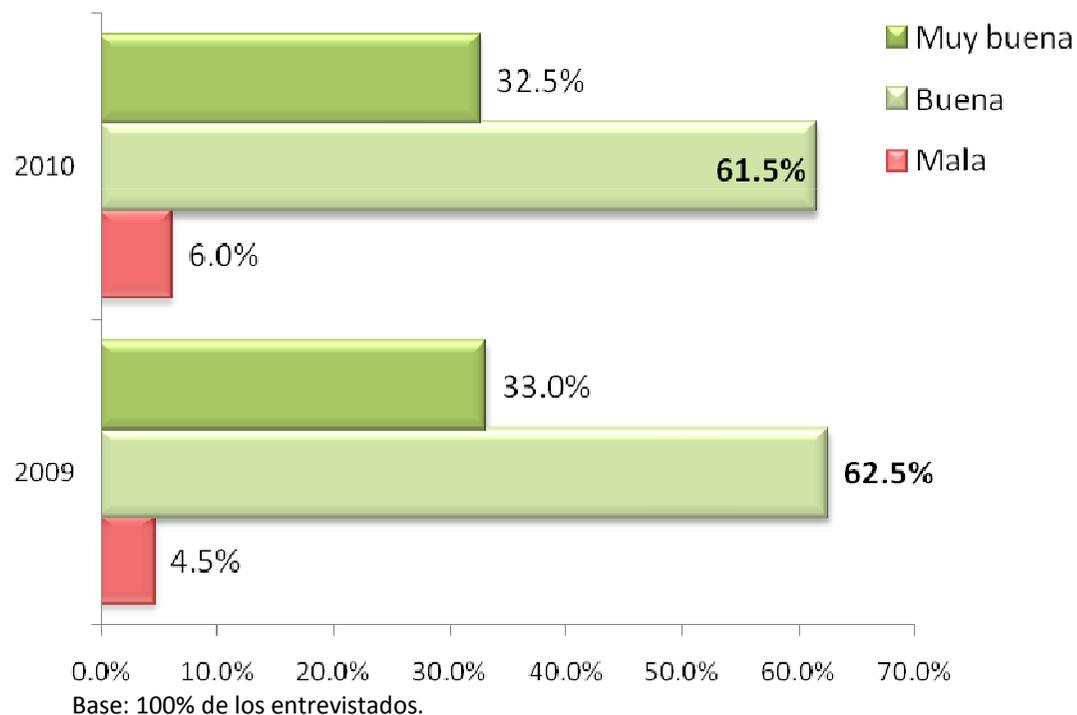
b) Amabilidad y trato del personal:



## Satisfacción y servicio al usuario

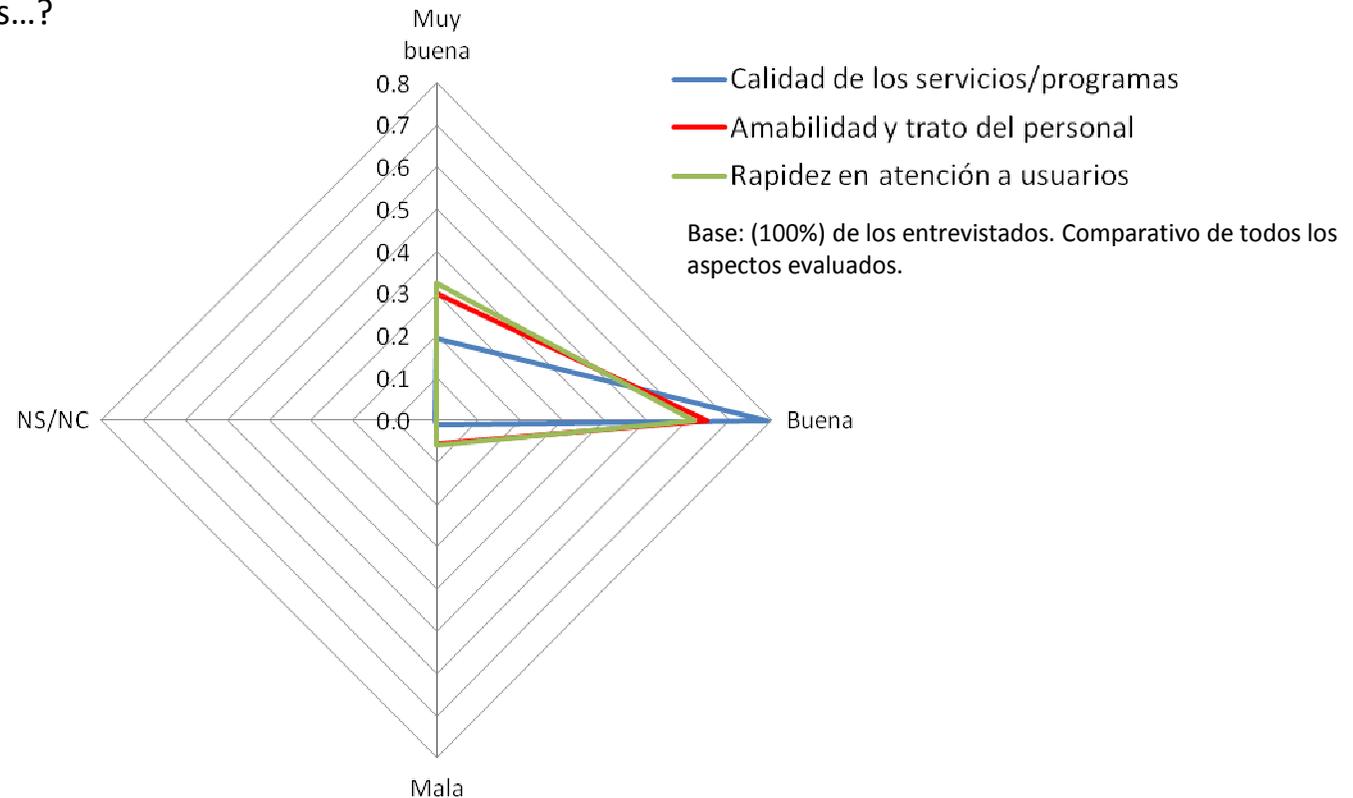
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



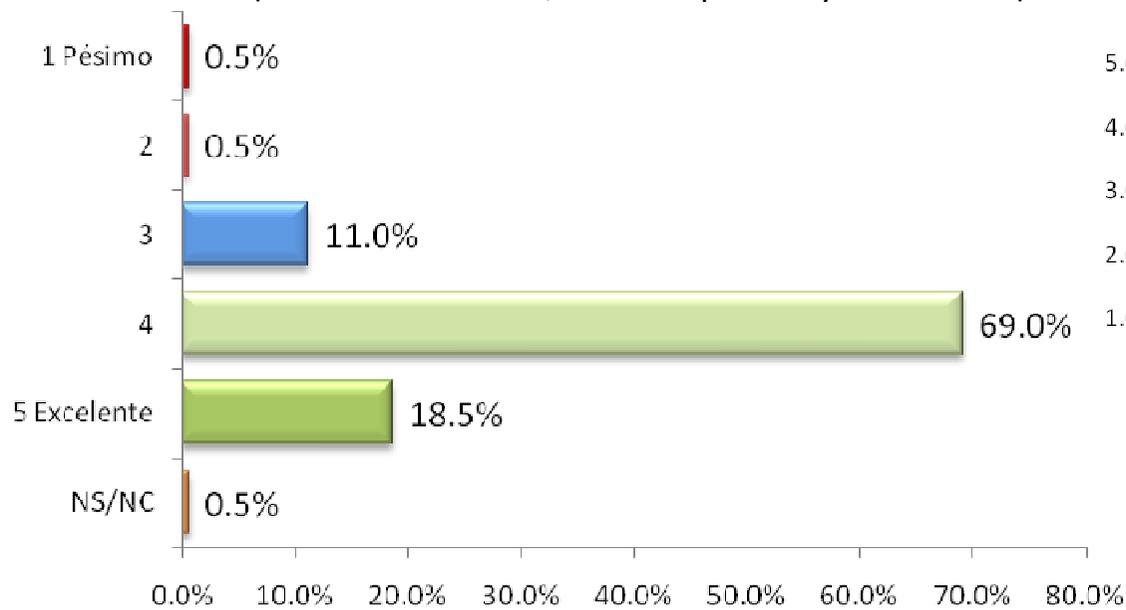
## Satisfacción y servicio al usuario

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

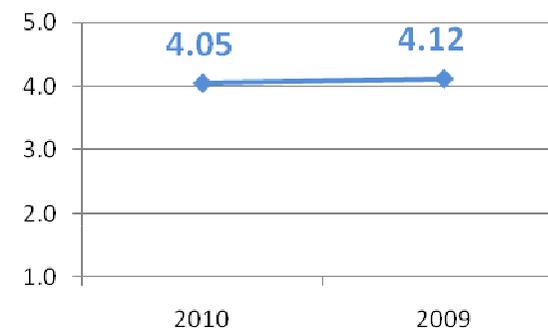


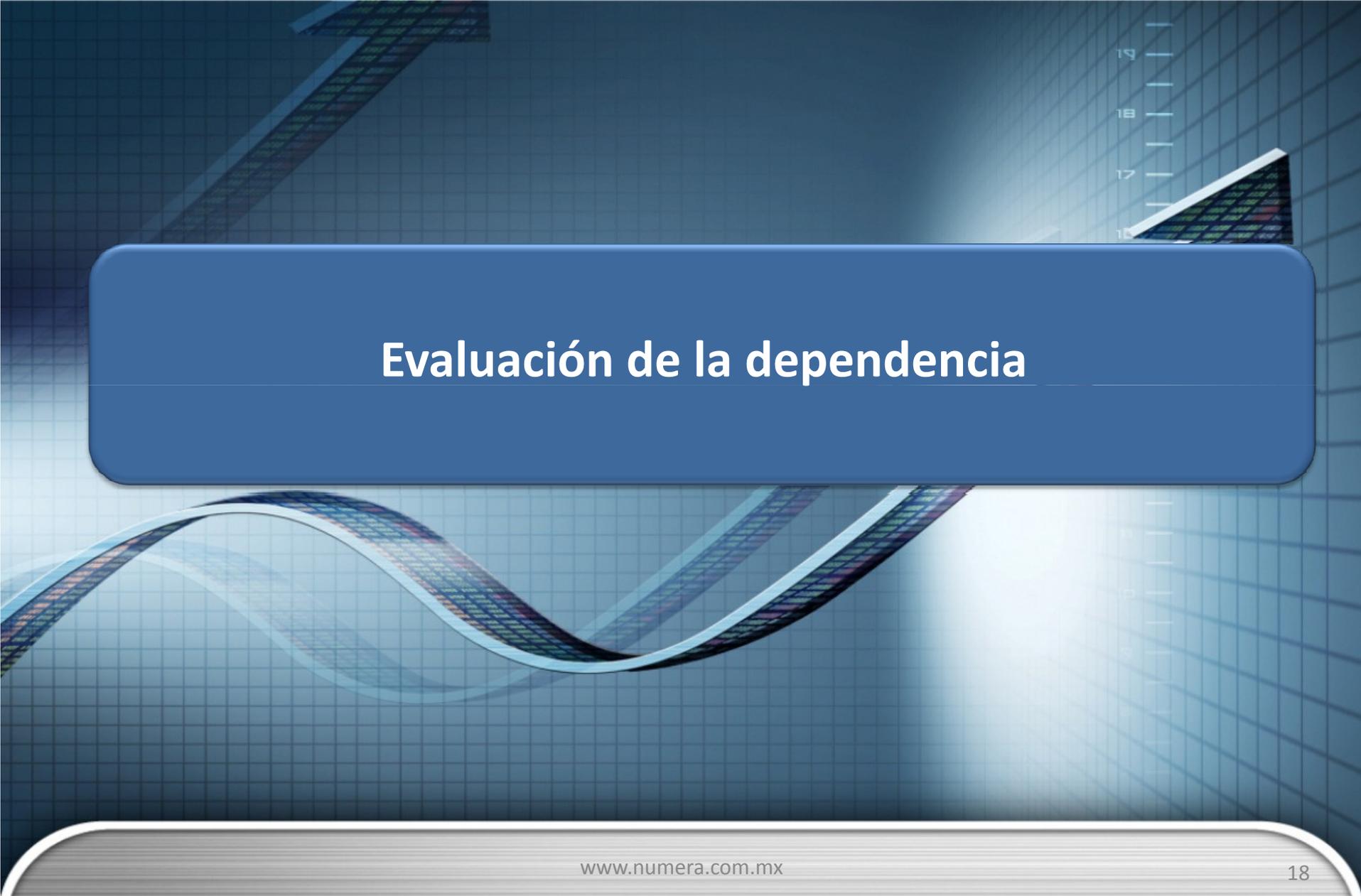
## Satisfacción y servicio al usuario

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



Base: 100% de los entrevistados.

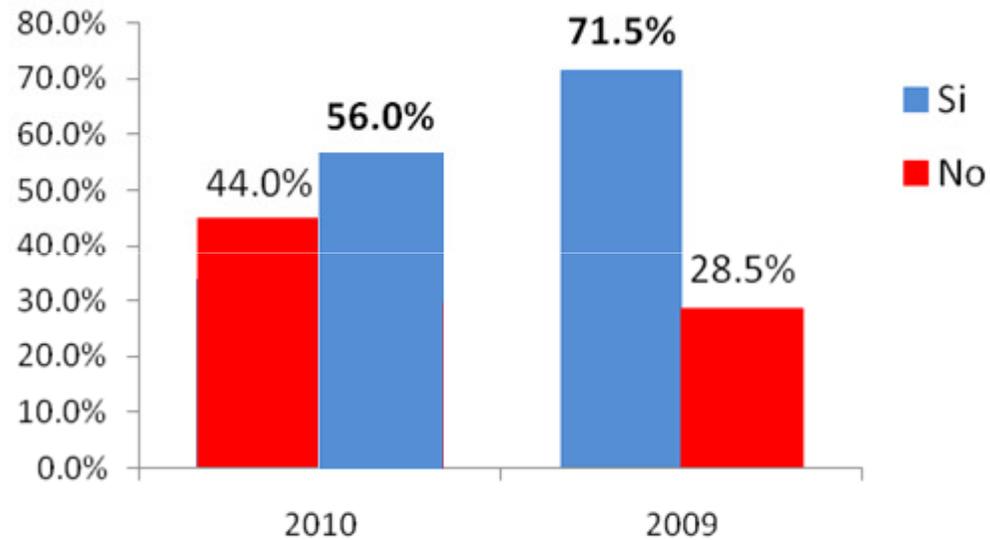




# Evaluación de la dependencia

## Evaluación de la dependencia

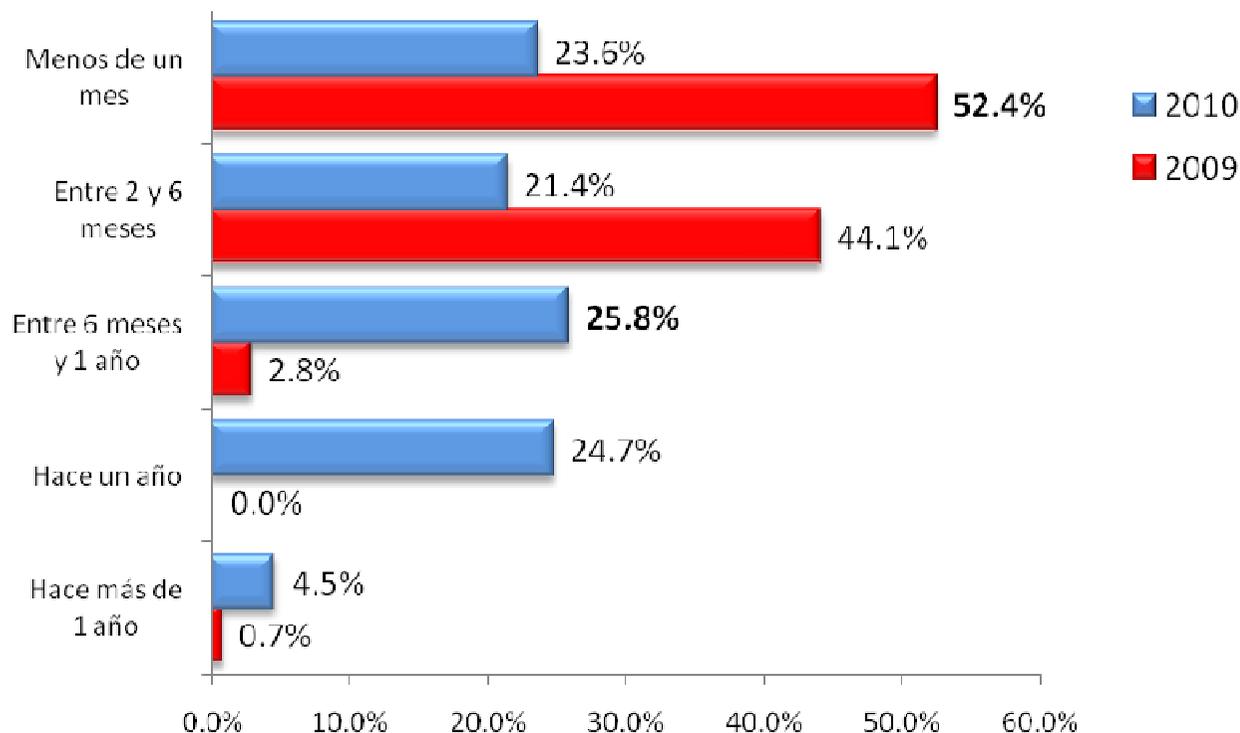
1. ¿Es la primera vez que viene usted a la Secretaría de Administración?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

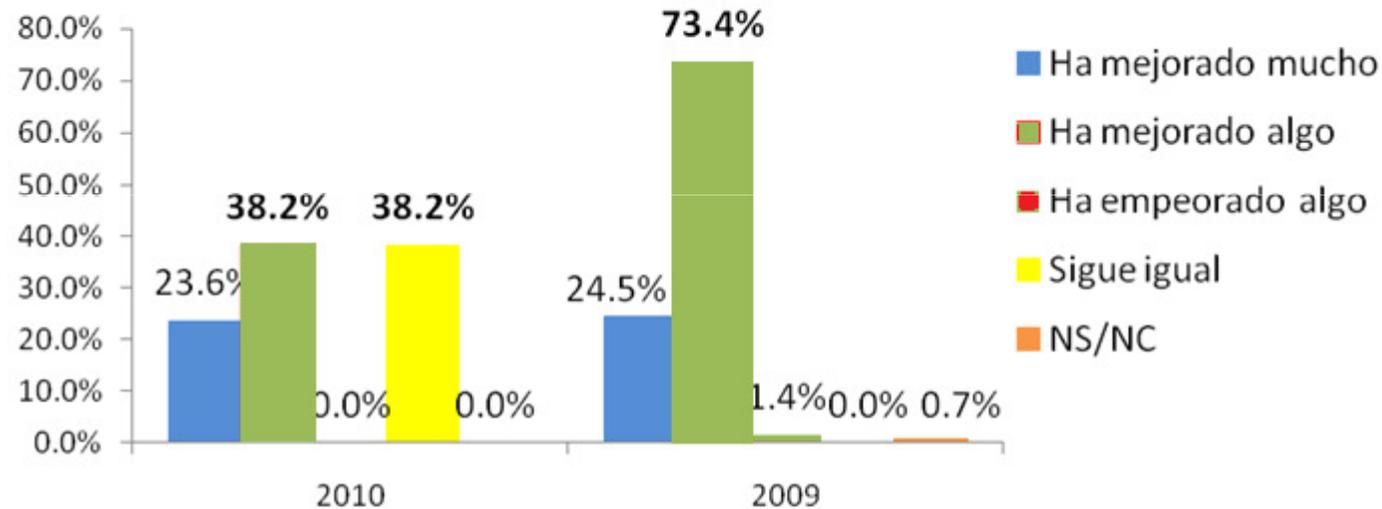
2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



Base: Entrevistados que es su primera vez que van a la Secretaría de Administración o ya habían ido con anterioridad; 2010 (44%), 2009 (71.5%).

## Evaluación de la dependencia

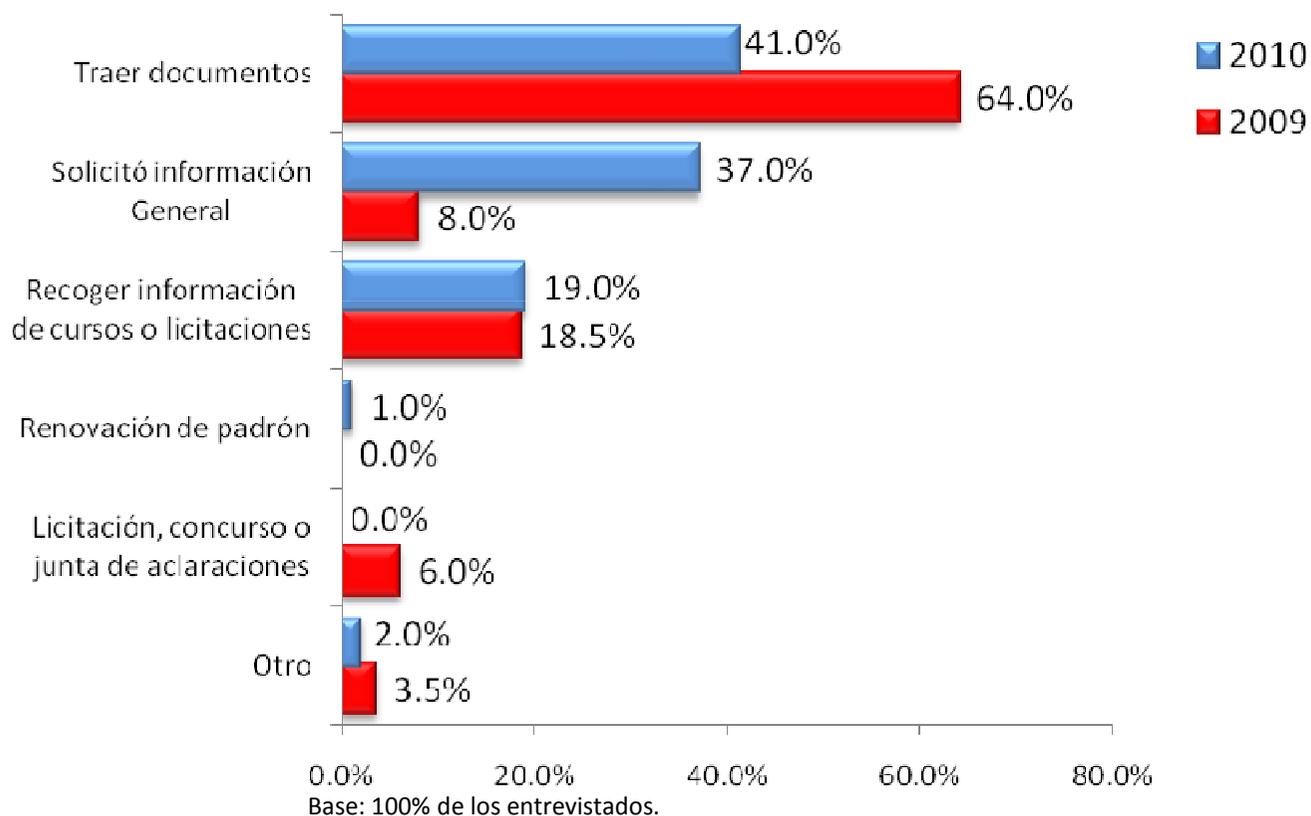
3. ¿De la última vez que vino a la Secretaría de Administración, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



Base: Entrevistados que es su primera vez que van a la Secretaría de Administración o ya habían ido con anterioridad; 2010 (44%), 2009 (71.5%).

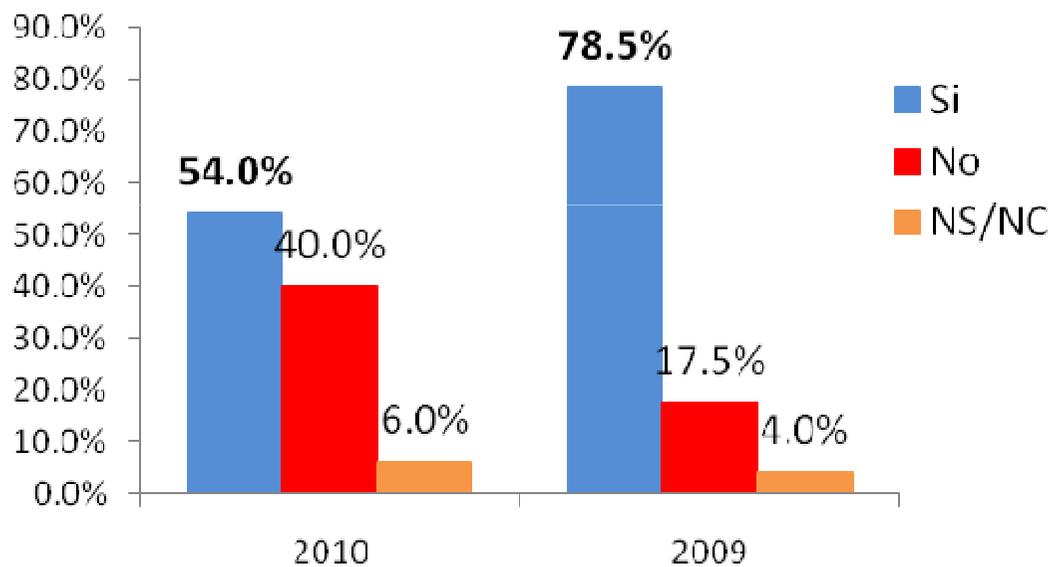
## Evaluación de la dependencia

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



## Evaluación de la dependencia

5. ¿Está usted ó su empresa inscrita en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco?

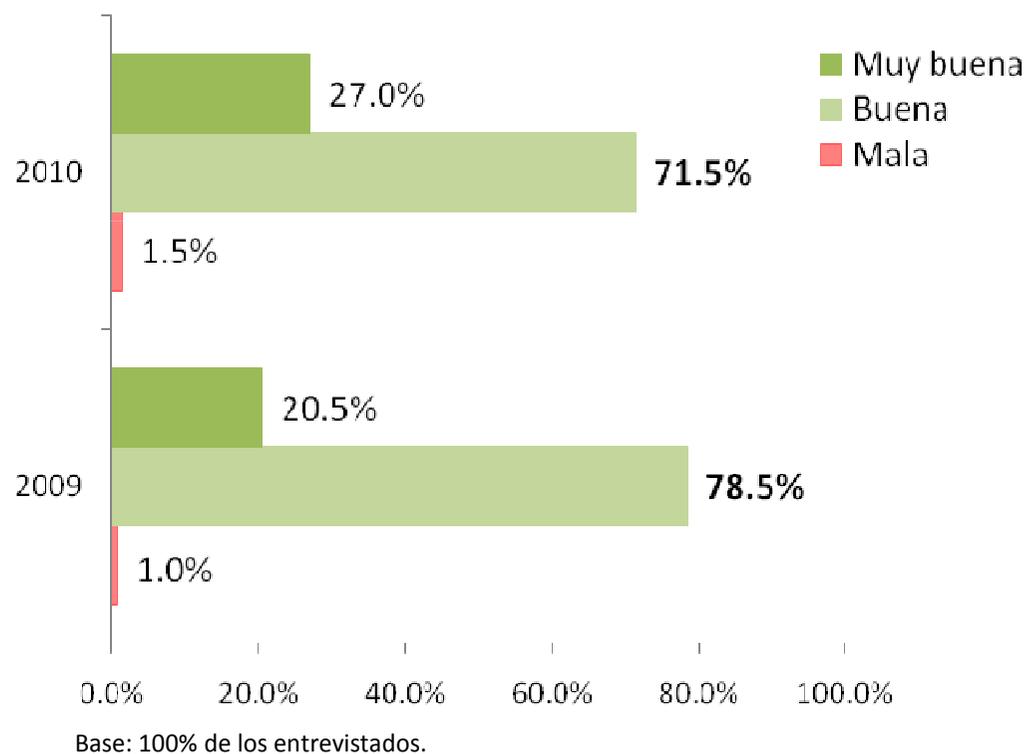


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

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

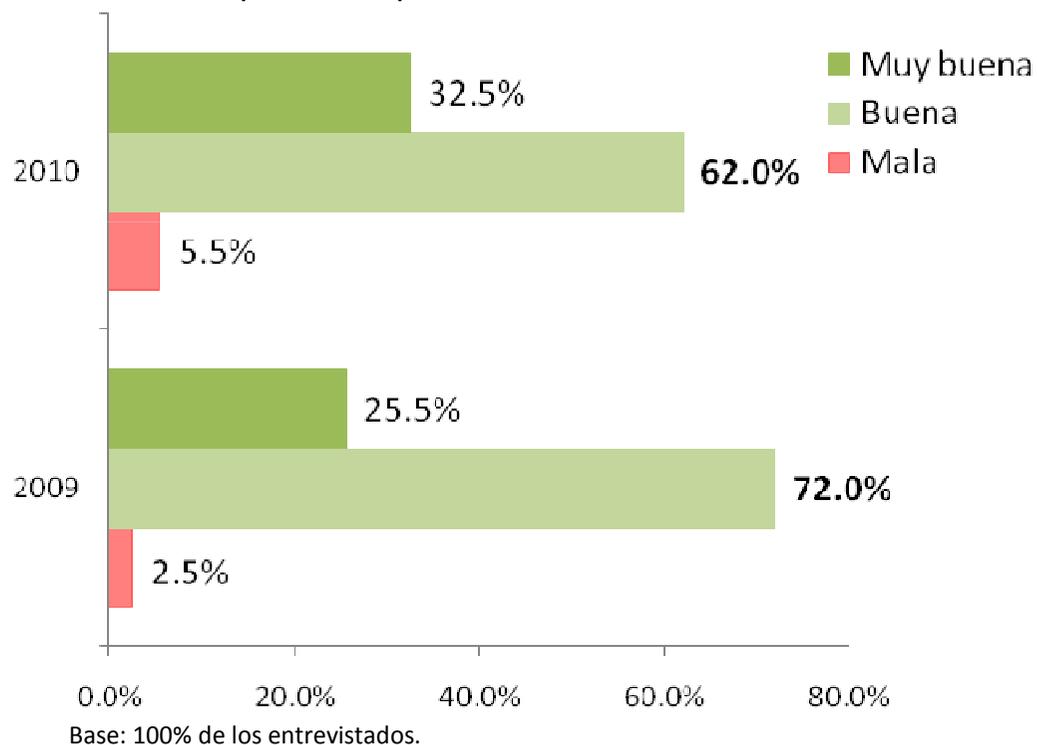
a) Calidad de las instalaciones:



## Evaluación de la dependencia

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

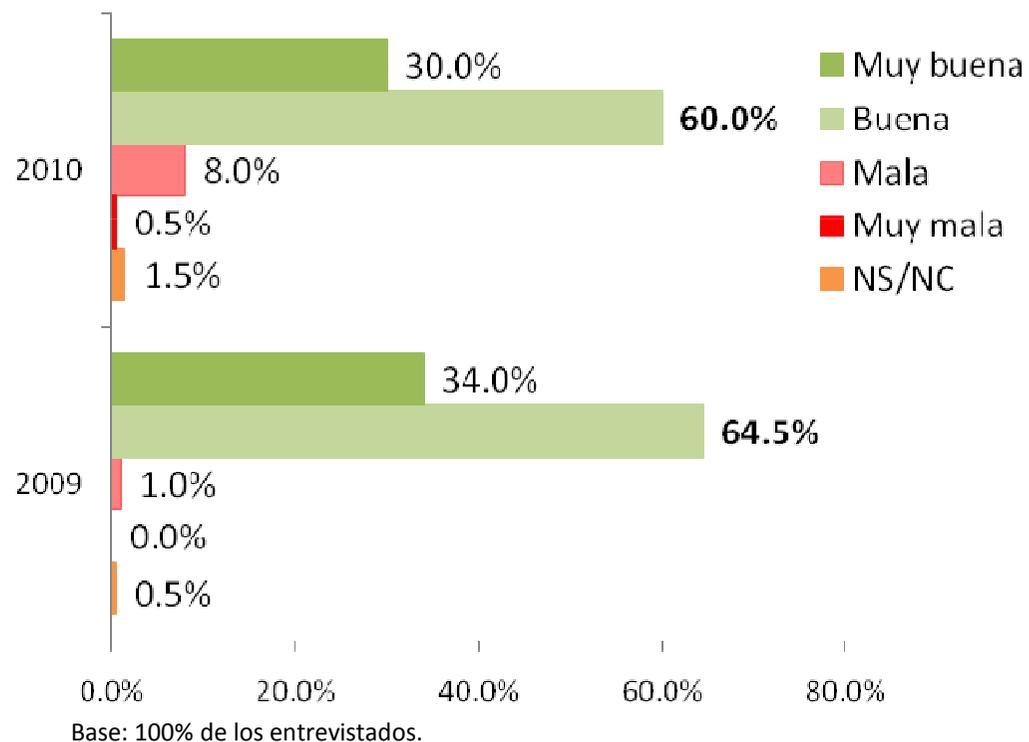
b) Preparación y capacitación de las personas que le atienden:



## Evaluación de la dependencia

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

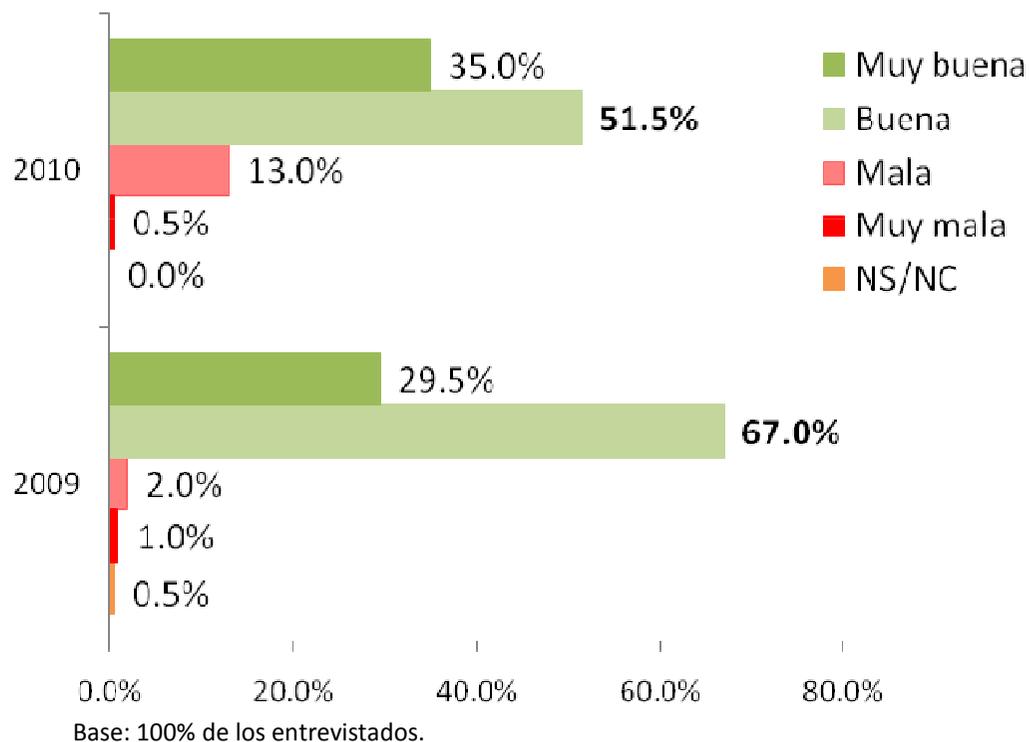
c) Claridad en la explicación de los trámites:



## Evaluación de la dependencia

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

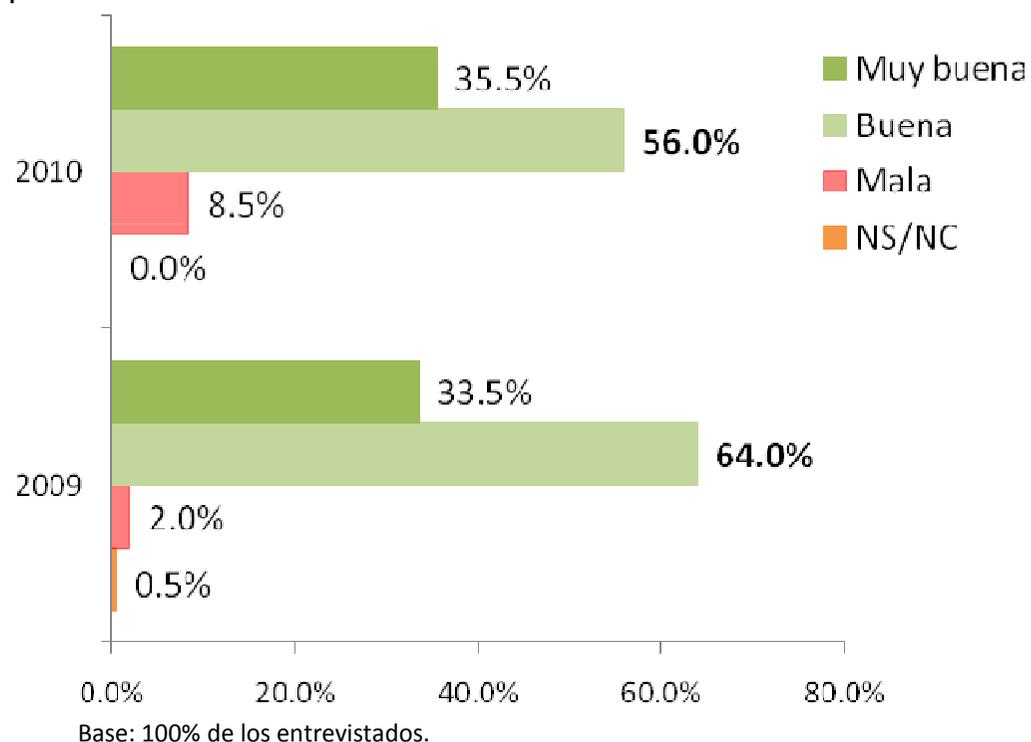
d) Tiempo de espera para ser atendido:



## Evaluación de la dependencia

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

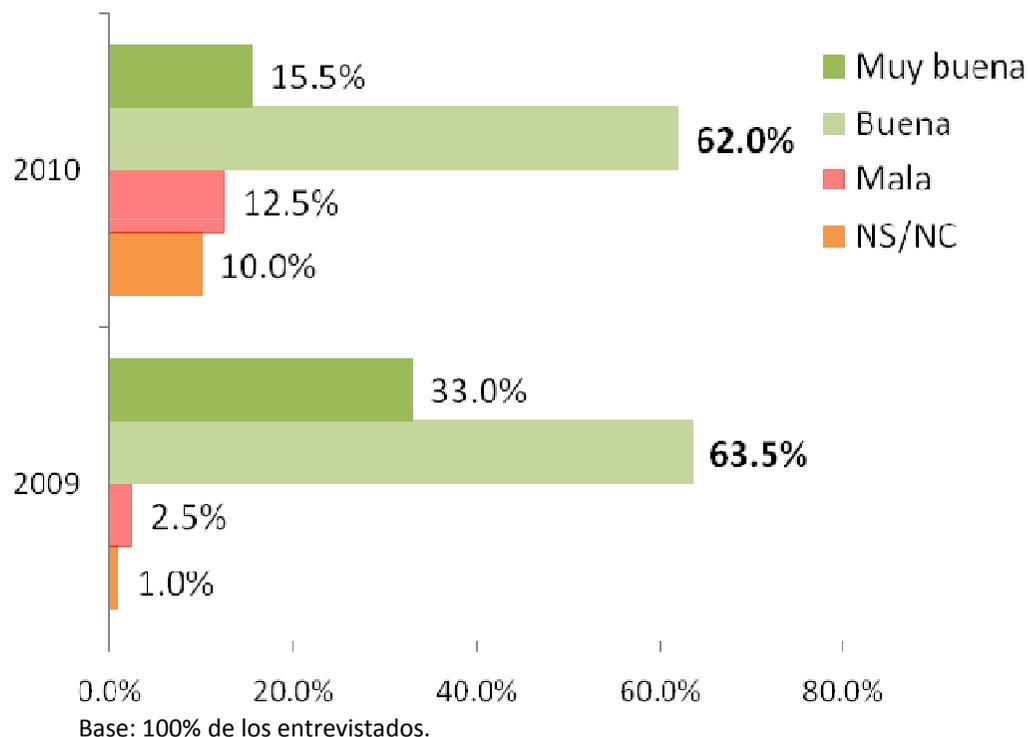
e) Agilidad y rapidez para realizar el tramite:



## Evaluación de la dependencia

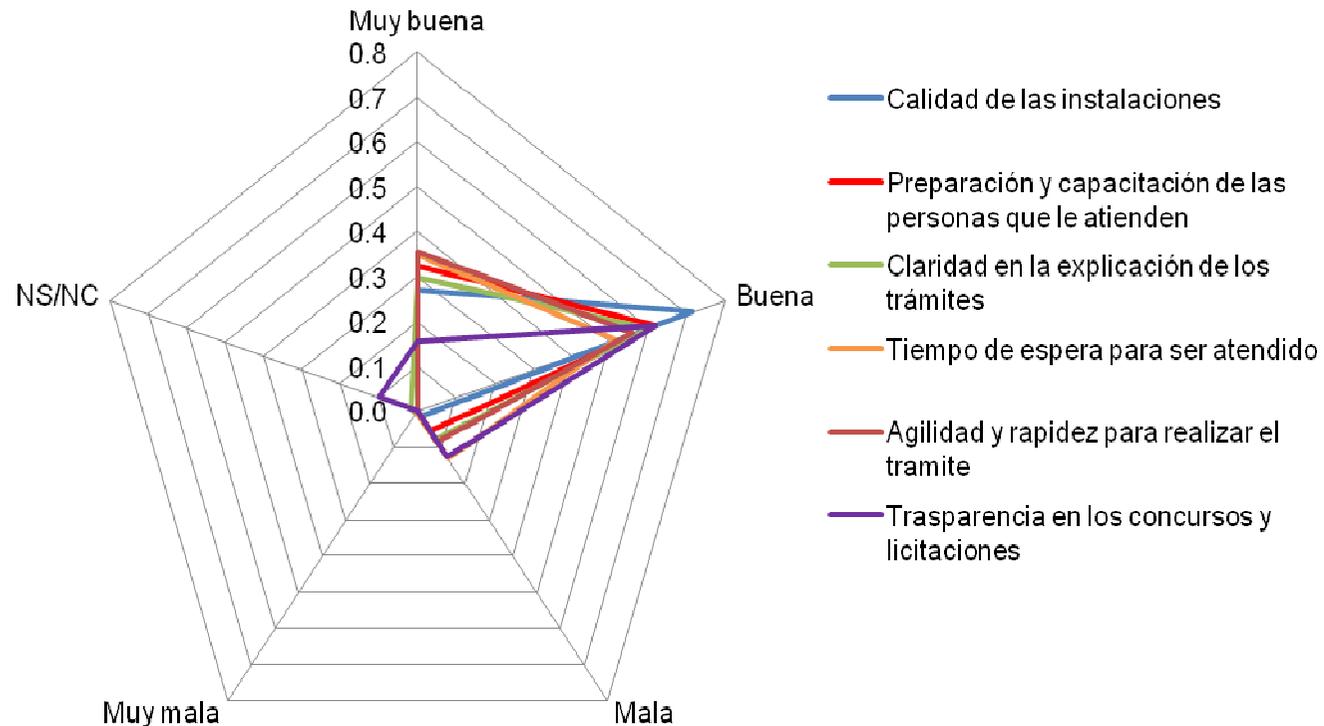
6. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de la Secretaría de Administración:

f) Transparencia en los concursos y licitaciones:



## Evaluación de la dependencia

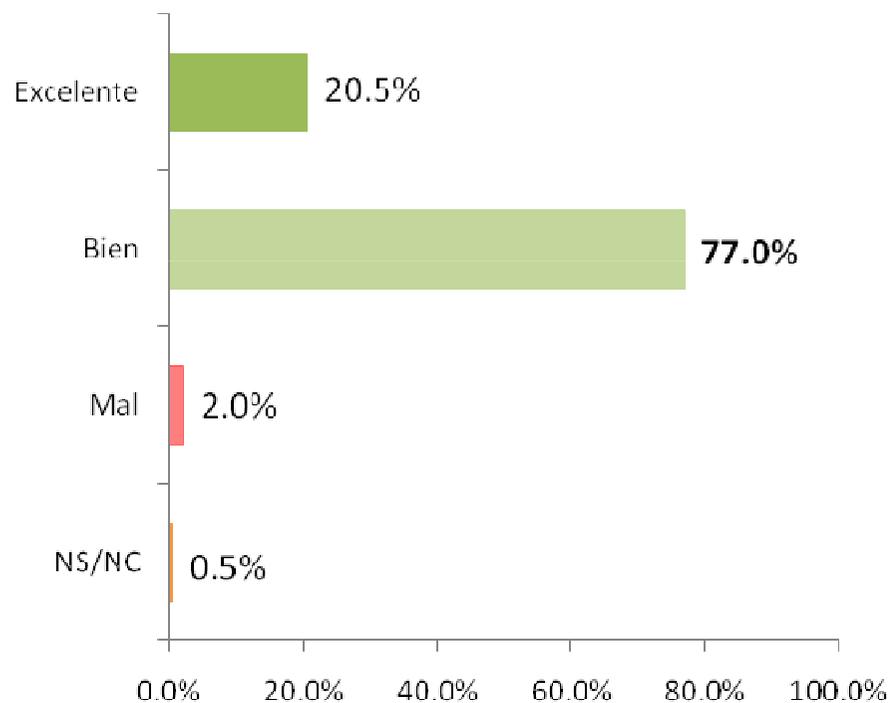
6. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de la Secretaría de Administración:



Base: 100% de los entrevistados. Comparativo de todos los aspectos evaluados.

## Evaluación de la dependencia

7. 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:

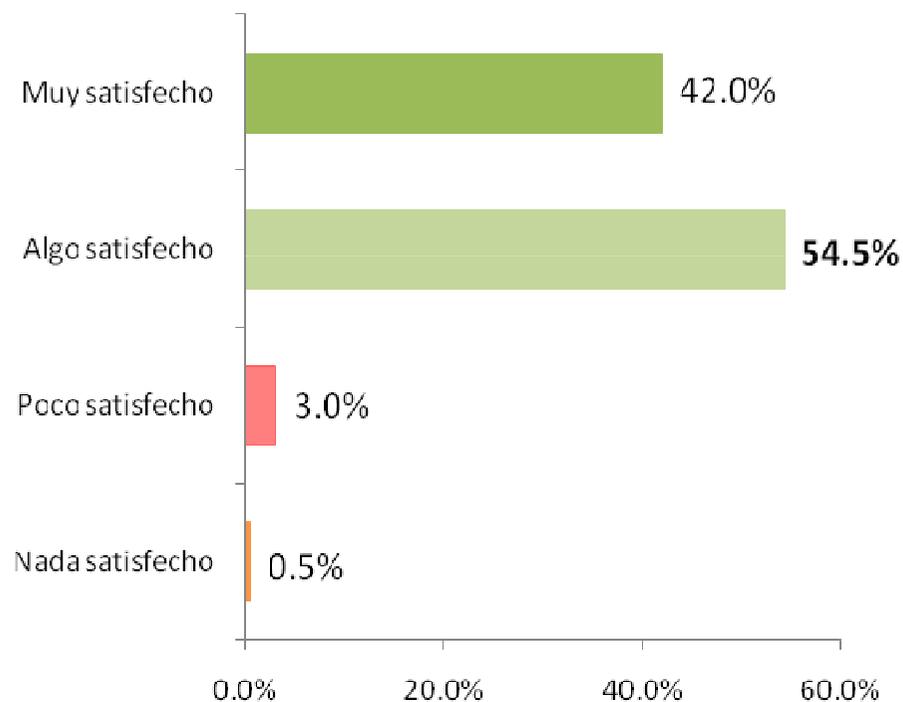


Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede compara con la del año pasado porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

## Evaluación de la dependencia

8. ¿Qué tan satisfecho se va usted de la Secretaría de Administración respecto a la atención recibida: Muy satisfecho, Algo satisfecho, Poco satisfecho o Nada satisfecho?

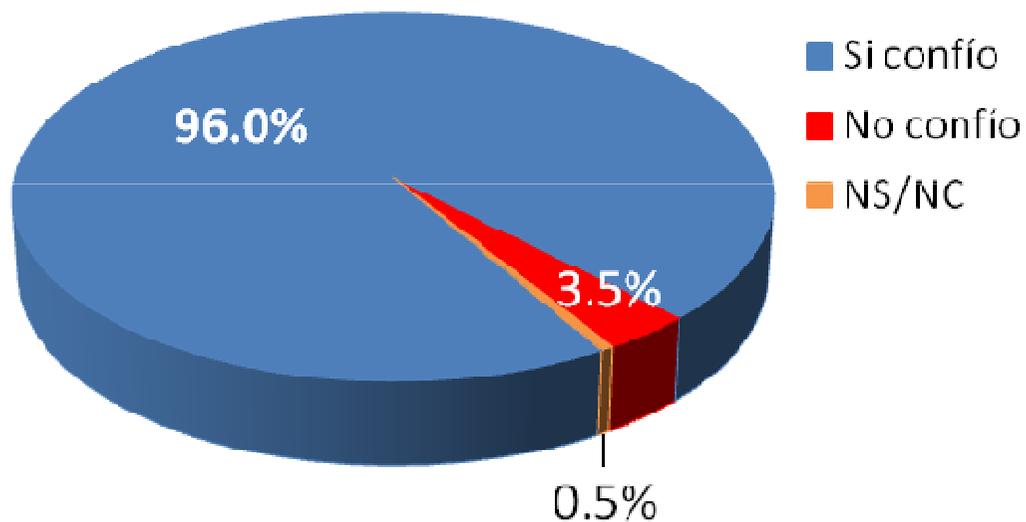


Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede compara con la del año pasado porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

## Evaluación de la dependencia

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

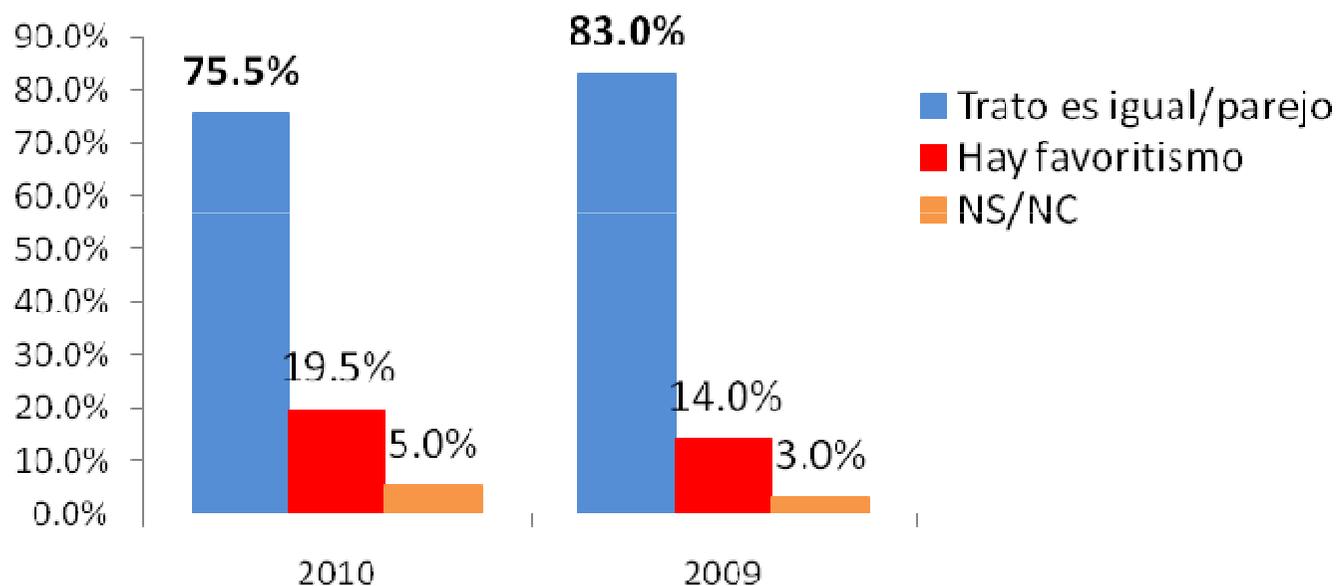


Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede compara con la del año pasado porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

## Evaluación de la dependencia

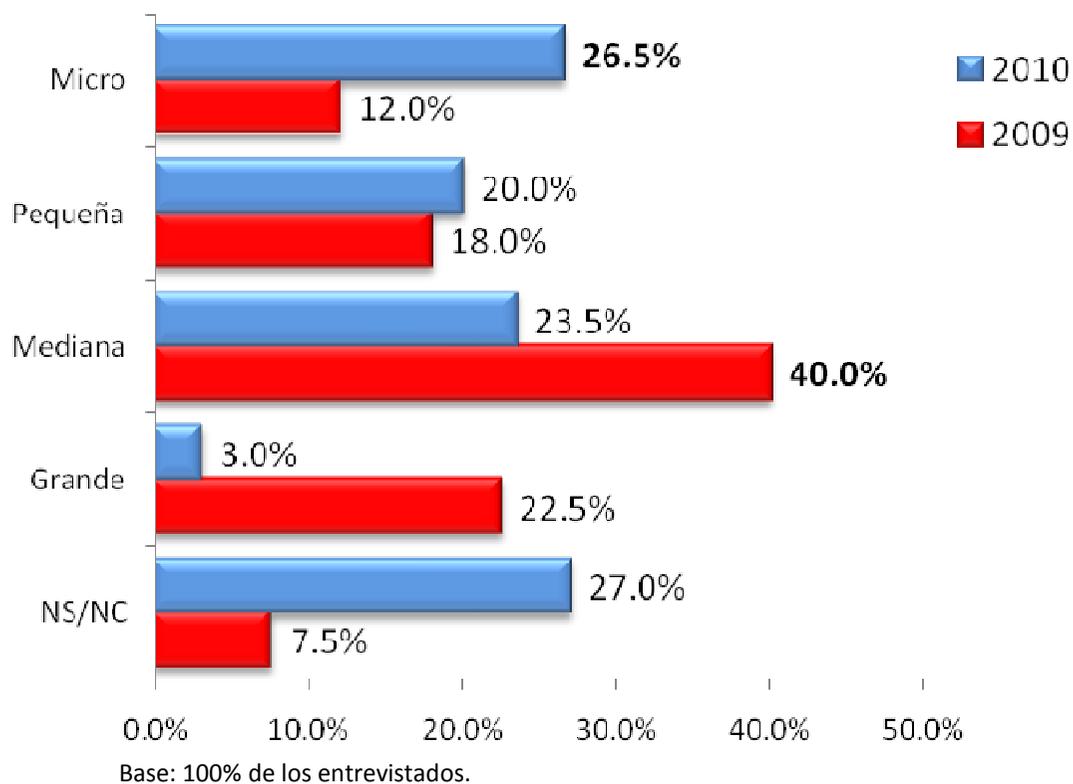
10. ¿Considera usted que aquí tratan a todas las empresas y a todas las personas por igual, o piensa usted que hay favoritismos con ciertas empresas o personas?



Base: 100% de los entrevistados.

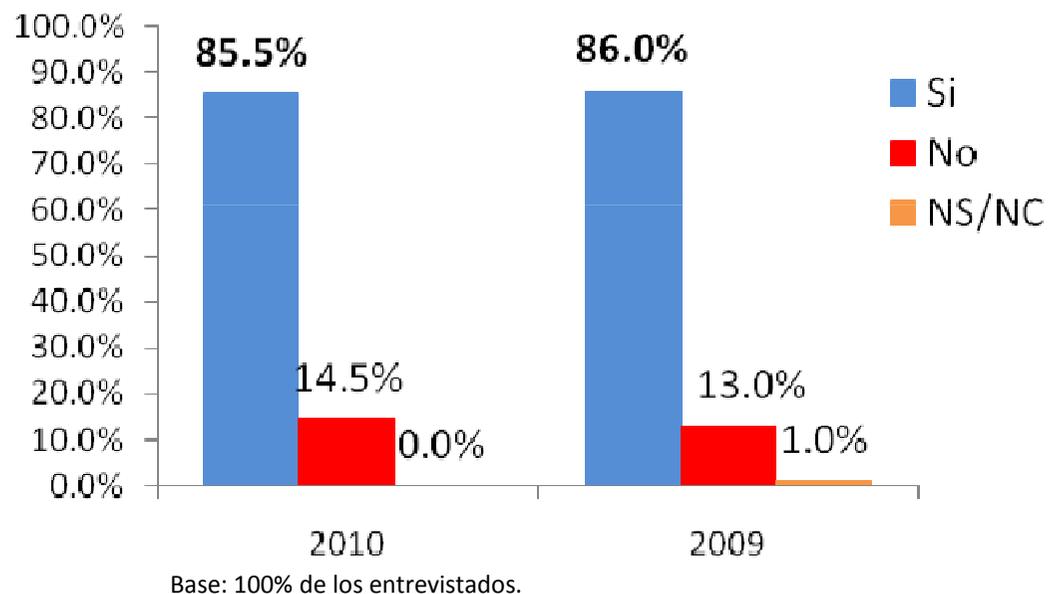
## Evaluación de la dependencia

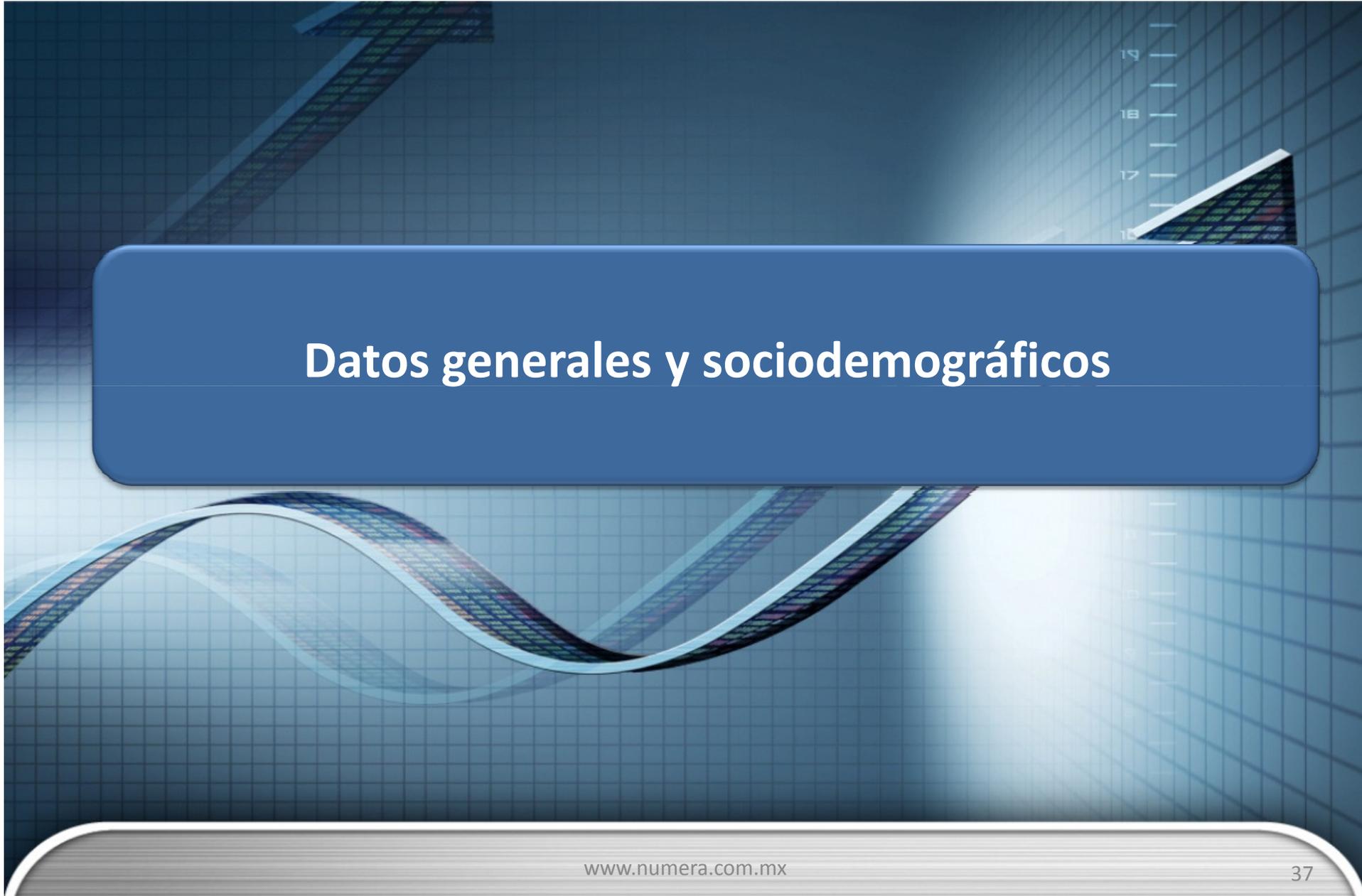
11. ¿Su empresa, o a la que usted representa, es una micro, pequeña, mediana o gran empresa?



## Evaluación de la dependencia

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

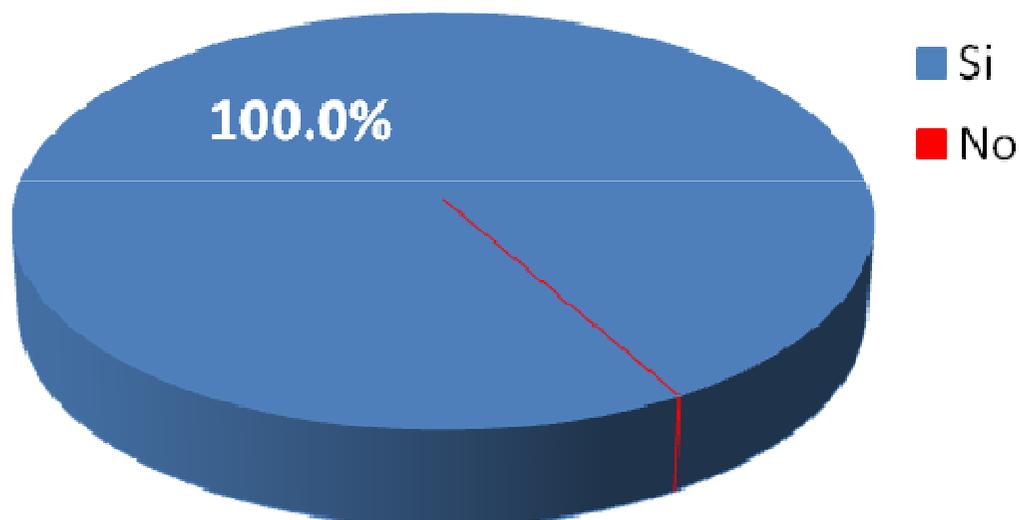




## Datos generales y sociodemográficos

## Datos generales y sociodemográficos

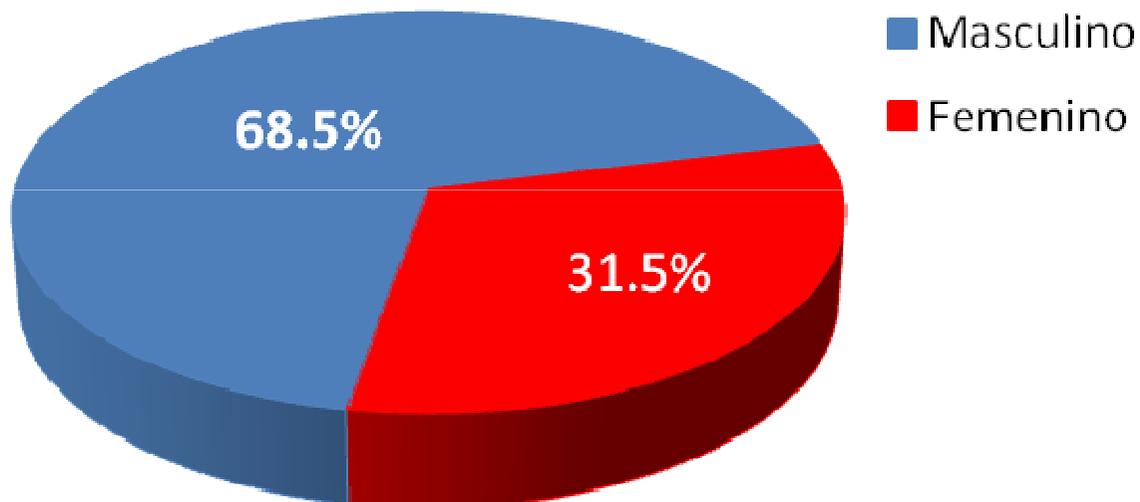
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Secretaria de Administración del Gob. del Edo de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

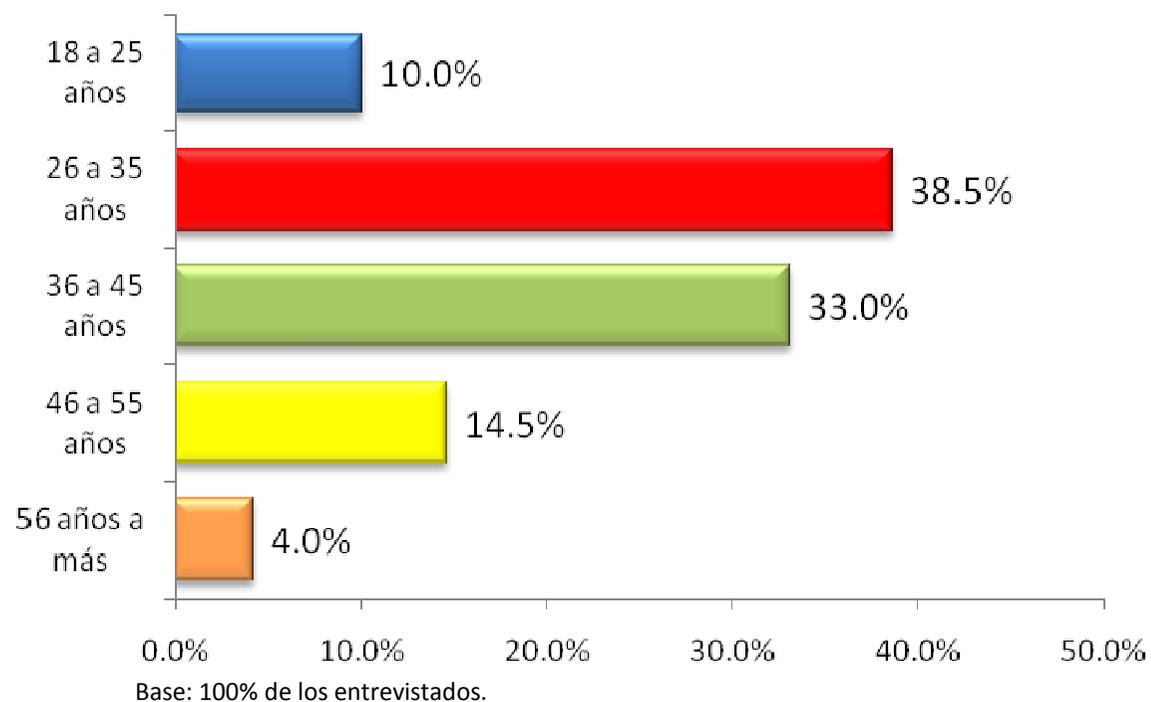
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

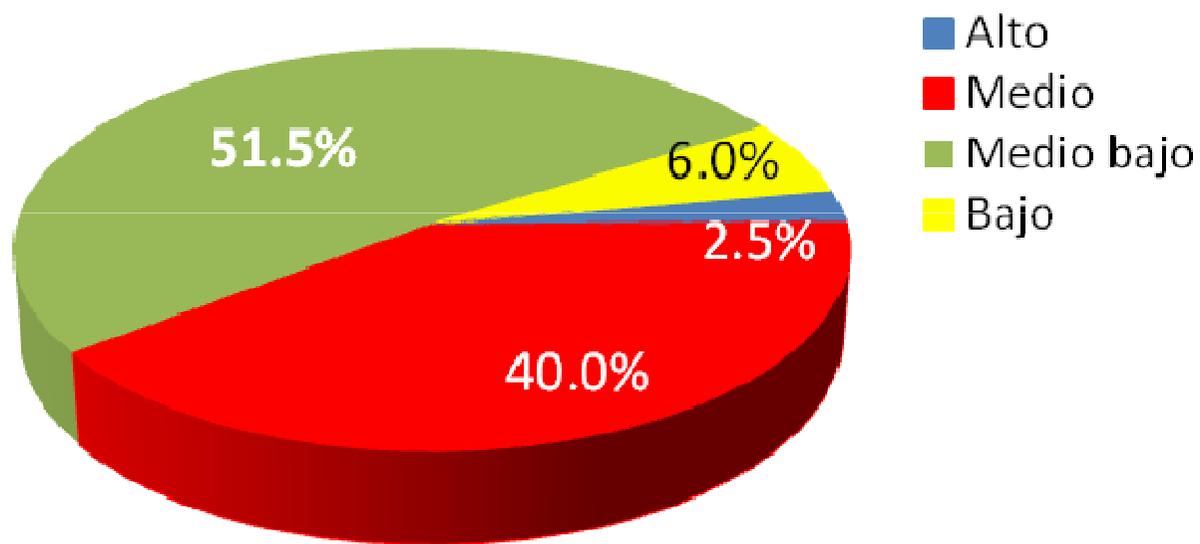
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

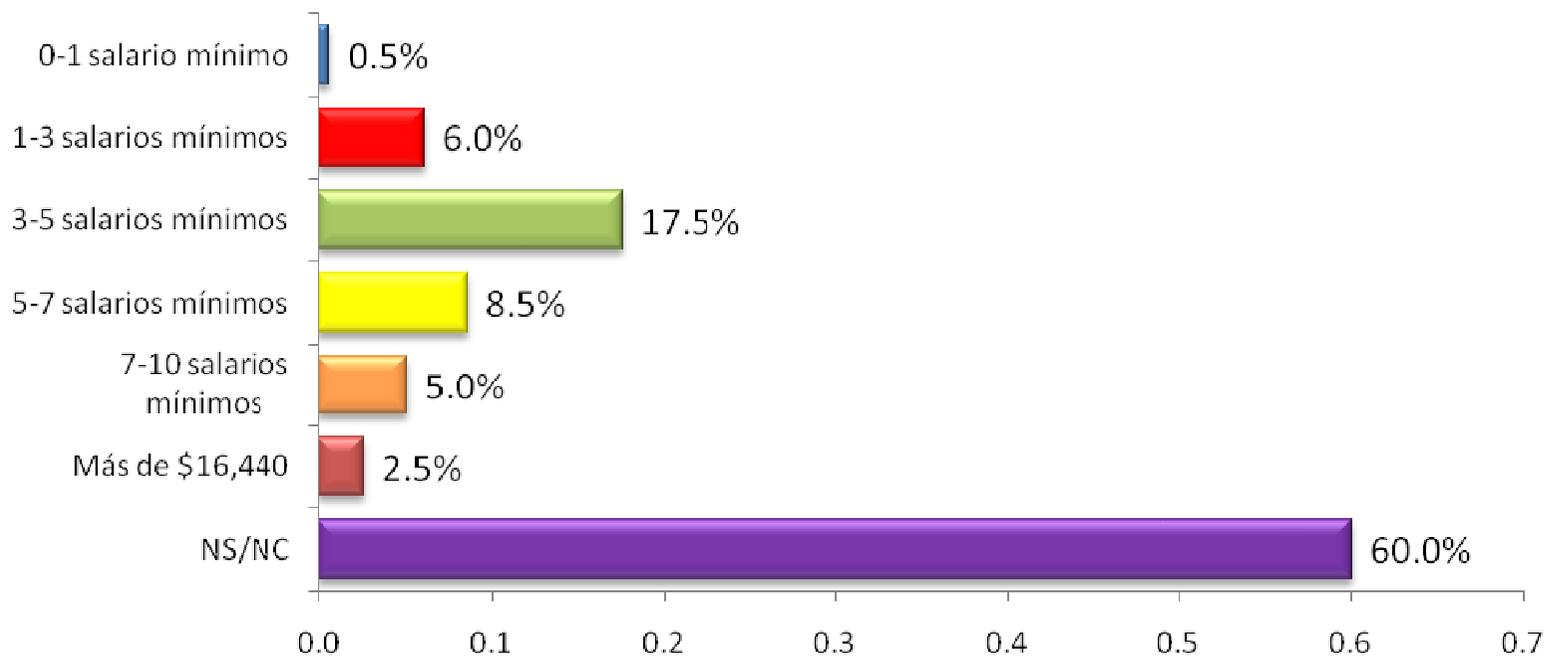
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



Base: 100% de los entrevistados.

44

# •Conclusiones

## Conclusiones, Secretaría de Administración

### Satisfacción y servicio a usuarios

- Los resultados de la evaluación sobre el trabajo de los usuarios de la Secretaría de Administración del estado de Jalisco proyectaron el aspecto de calidad en el servicio como el más valorado por los entrevistados, según el 98.5% de las menciones buenas y muy buenas, en 2009 la evaluación referente a la calidad fue de 96% ubicando una disminución de 2.5% (calificaciones buenas y muy buenas).
- La amabilidad obtuvo 94.5% de las evaluaciones positivas (buenas y muy buenas), mientras que en 2009 este aspecto fue el mejor calificado con 98% de las menciones positivas, por consiguiente se registró un retroceso de 3.5% (buenas y muy buenas).
- El aspecto de rapidez que desarrolló una evaluación de 94% de calificaciones positivas (buenas y muy buenas) en 2010, se desempeño 1.5% por debajo de la evaluación positiva obtenida en 2009, que fue de 95.5%.

| Evaluación de la dependencia |       |       |
|------------------------------|-------|-------|
|                              | 2009  | 2010  |
| Amabilidad                   | 98.0% | 94.5% |
| Rapidez                      | 95.5% | 94.0% |
| Calidad                      | 96.0% | 98.5% |
| Promedio General             | 96.5% | 95.6% |

Base: suma de calificaciones buenas y muy buenas de la dependencia. Comparativo basado en los resultados obtenidos en el periodo 2009.

## Conclusiones, Secretaría de Administración

- La evaluación promedio en cuanto al trabajo realizado por la dependencia fue de 4.02, en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente, en 2009 fue de 4.11 puntos, registrándose una ligera disminución en la calificación promedio.
- Sobre la satisfacción general de la dependencia, se obtuvo una calificación promedio de 4.05 en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, de tal manera que, la evaluación obtenida por la dependencia en 2009 fue de 4.12 puntos en la escala anteriormente mencionada.

## Conclusiones, Secretaría de Administración

### Evaluación de la dependencia

- El 61.8% de los entrevistados en la dependencia afirma que ésta ha mejorado algo o mucho respecto a la última vez que asistió, este aspecto correspondió a 97.9% en el ejercicio realizado en 2009.
- Los trámites más realizados en la dependencia por los usuarios entrevistados son la entrega de documentos y la solicitud de información, según 78% de las menciones.
- Para 98.5% de los usuarios entrevistados la calidad de las instalaciones en la dependencia son buenas y muy buenas, mientras en 2009 dicho aspecto ascendió a 99%.
- El 77.5% de los usuarios considera que existe claridad en los concursos y licitaciones que realiza la dependencia.
- A nivel general, se aprecia organización en la dependencia, según 97.5% de las menciones en el presente estudio, en 2009 este aspecto correspondió al 98.5% de las menciones de buena y muy buena.

## Conclusiones, Secretaría de Administración

### Evaluación de la dependencia

- ➔ El 96.0% de los entrevistados sí confía en que las personas que trabajan en la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco hacen bien su trabajo; 3.5% no confía en que hagan bien su trabajo, sin embargo, durante el ejercicio 2009, este porcentaje se ubicó en 99%.
- ➔ El 85.5% de los entrevistados sí sabe que muchas de las bases de los concursos ya pueden ser bajadas desde internet sin necesidad de acudir a la Secretaría.
- ➔ El porcentaje de personas que consideran que existe favoritismo en la dependencia fue de 19.5%, mientras que en 2009 fue de 14%.
- ➔ 54% de los usuarios entrevistados afirmaron estar inscritos al padrón de proveedores del Gobierno del Estado, en el ejercicio de 2009, se registraron 78.5% de usuarios inscritos.