

# Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco.

Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado de Jalisco.



## Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

7

• Metodología

12

• Informe de Resultados

51

• 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

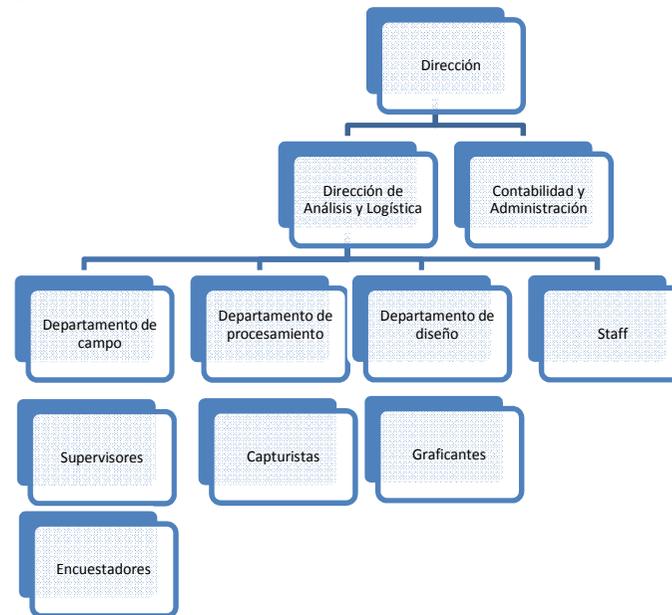
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Aeropuerto, central camionera de Guadalajara ; Aeropuerto, central camionera y malecón turístico de Puerto Vallarta y central camionera en Zapopan, Jal.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia/ turistas en el Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	22 de mayo-6 de junio 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

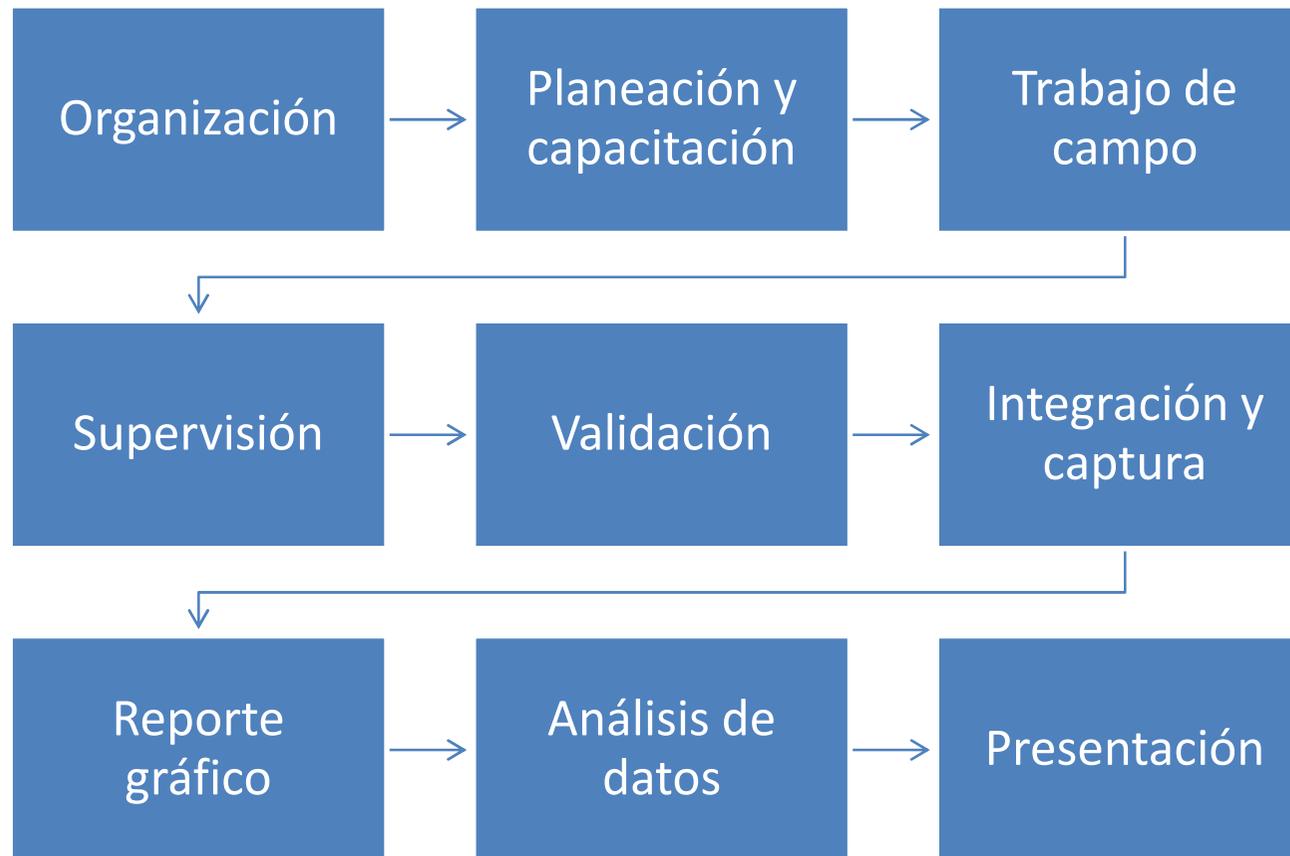
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



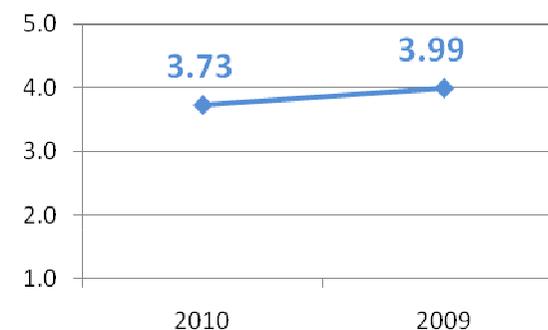
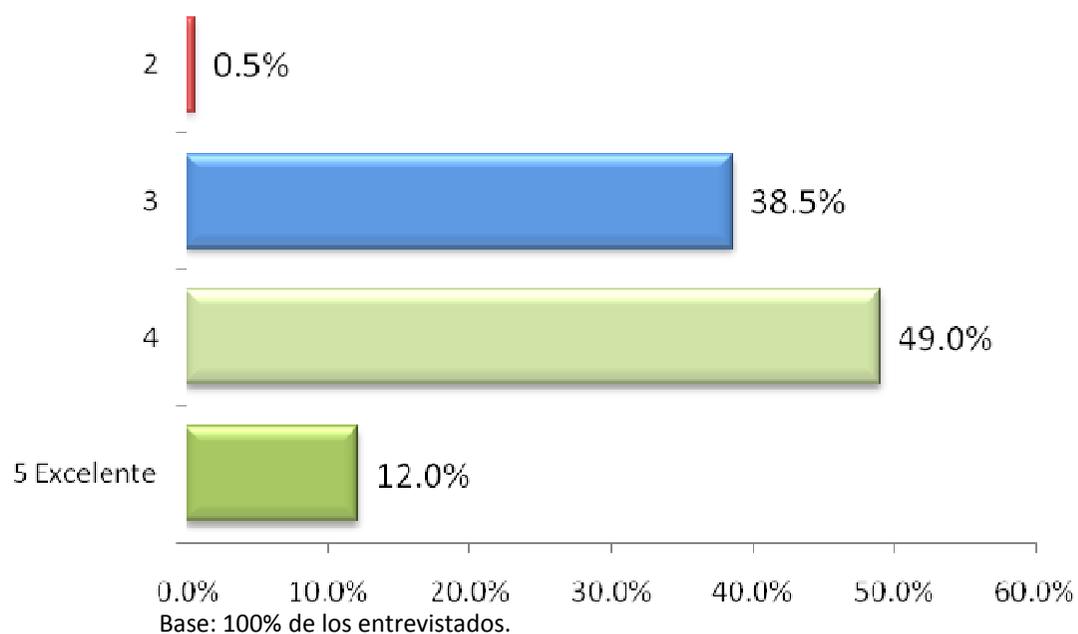
12

- Informe de resultados

**Evaluación de servicios de la dependencia**

## Satisfacción y servicio al usuario

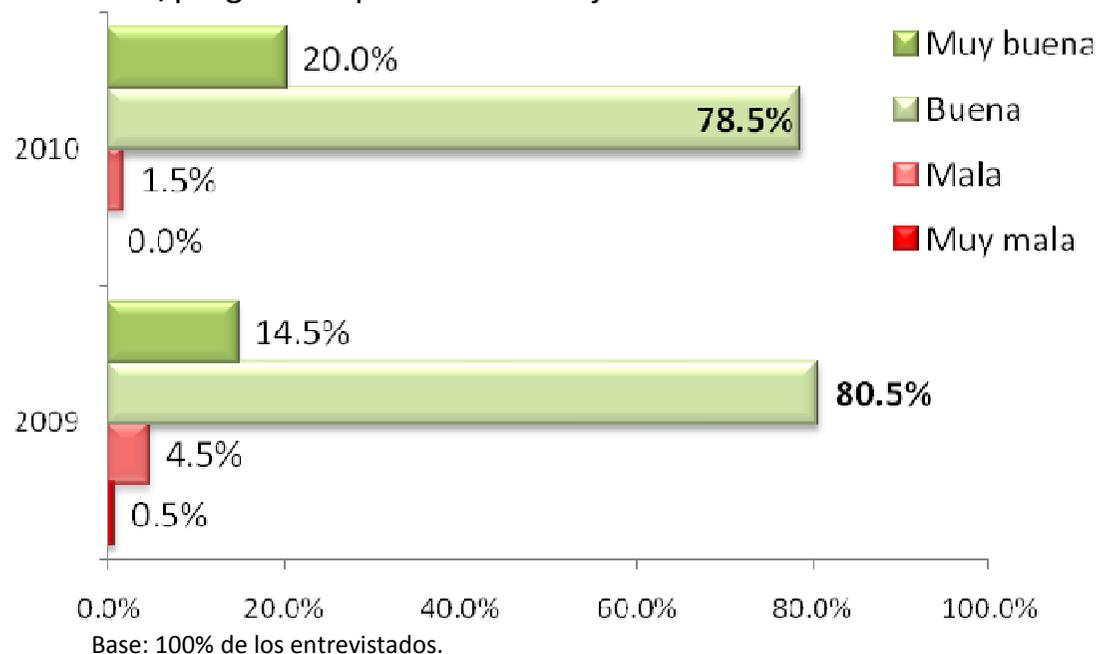
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco en el siguiente aspecto...?

a) Calidad de los servicios/programas que ofrece al viajero:



## Satisfacción y servicio al usuario

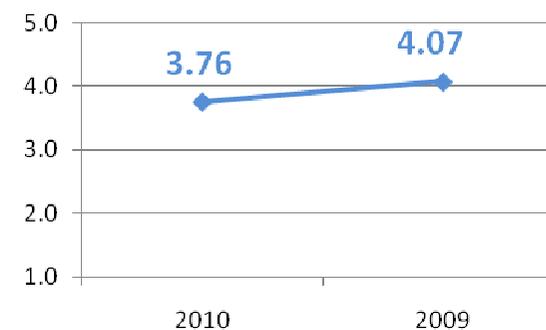
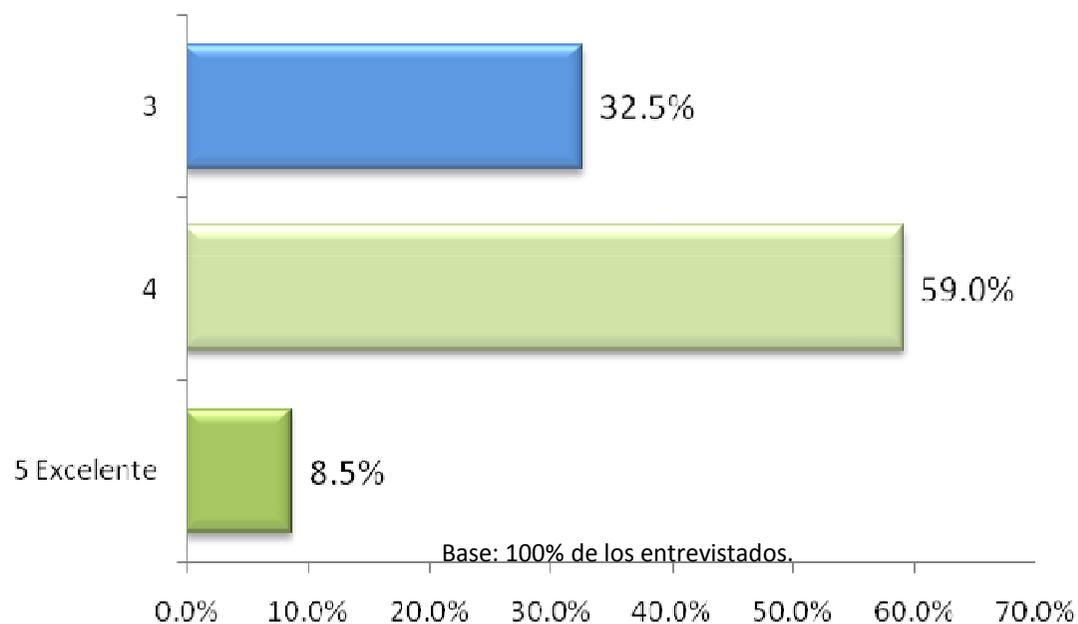
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco en el siguiente aspecto...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco en el siguiente aspecto...?	Calidad de los servicios / programas que ofrece al viajero	
	2009	2010
Muy buena	14.5%	20.0%
Buena	80.5%	78.5%
Mala	4.5%	1.5%
Muy mala	0.5%	-
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Base: 100% de los entrevistados.

## Satisfacción y servicio al usuario

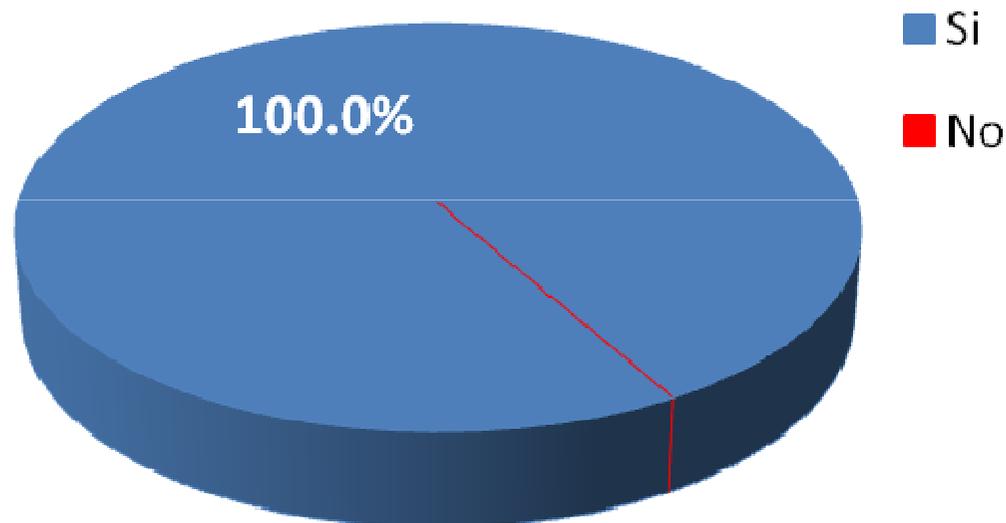
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo y 5 excelente)



# Evaluación de la dependencia

## Evaluación de la dependencia

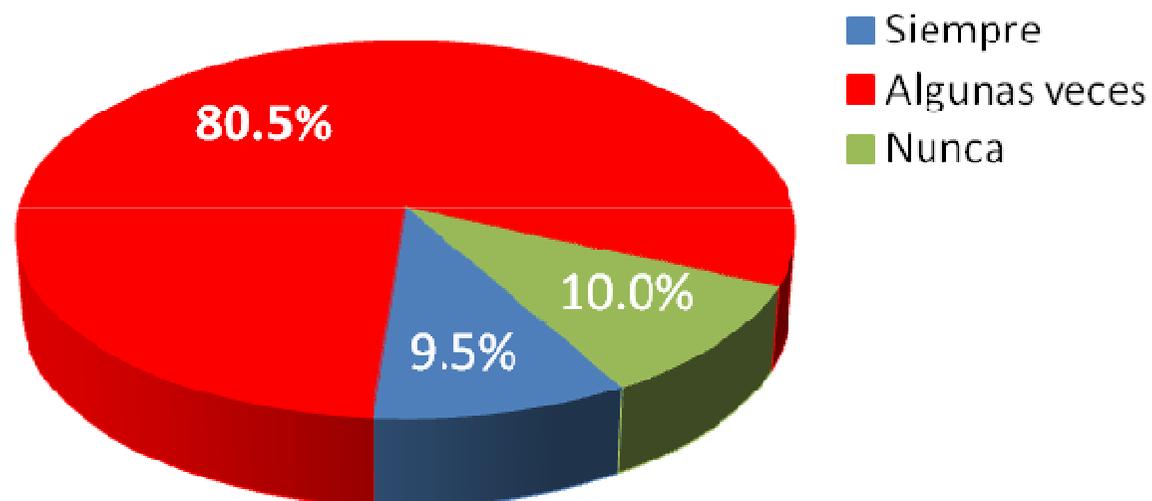
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Turismo del Estado De Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

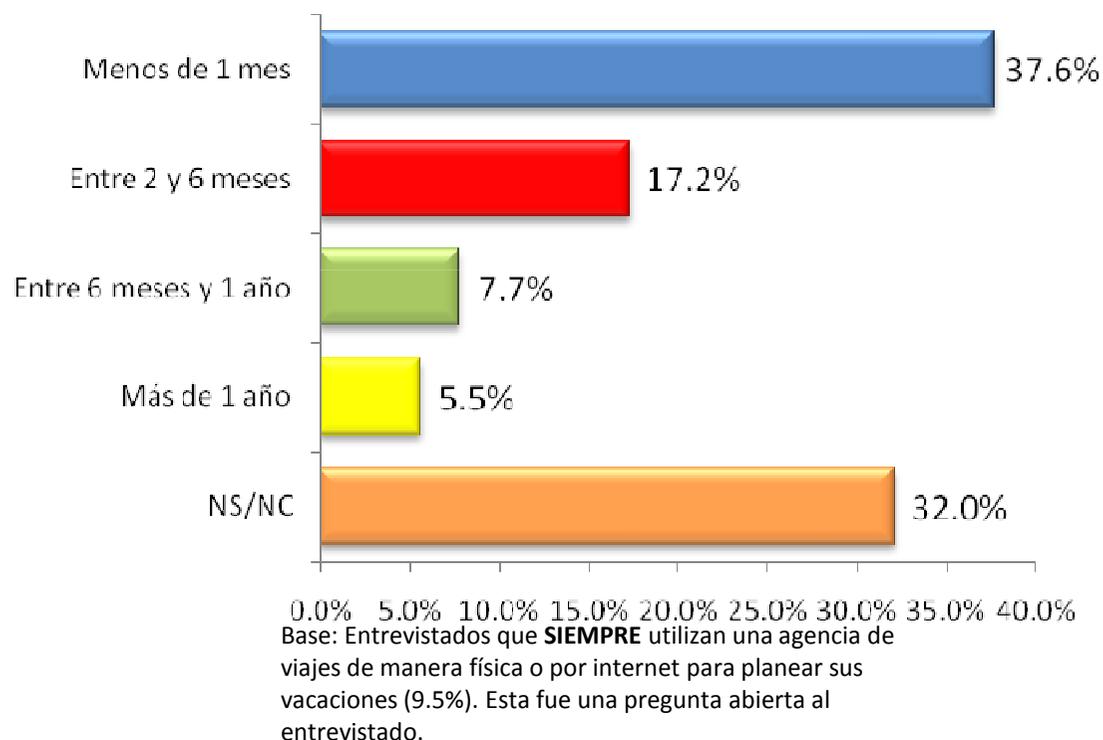
1. ¿Con qué frecuencia utiliza una agencia de viajes de manera física o por internet para planear sus vacaciones?



Base: 100% de los entrevistados.

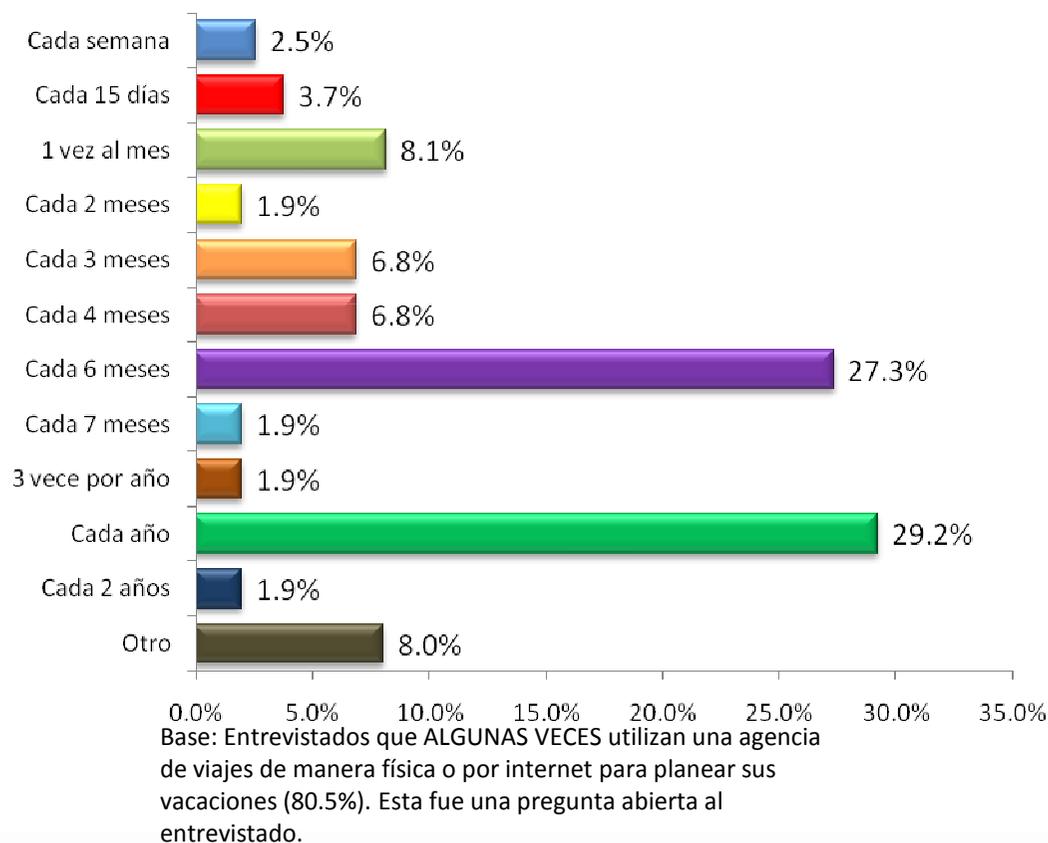
## Evaluación de la dependencia

1.5. ¿Con qué frecuencia? Personas que siempre utilizan agencias de viajes para planear su viaje.



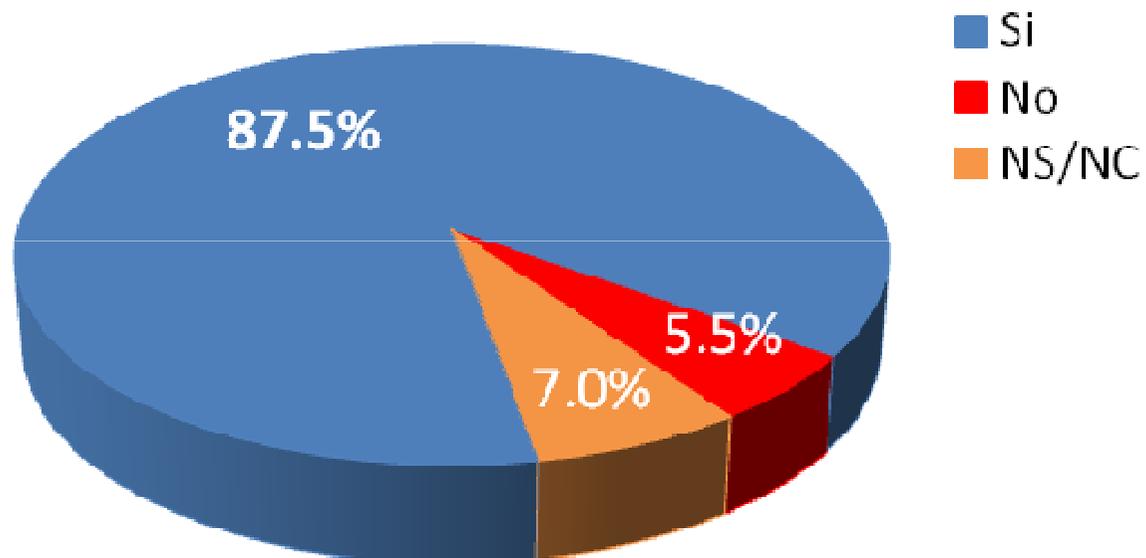
## Evaluación de la dependencia

1.5. ¿Con qué frecuencia? Personas que algunas veces utilizan agencias de viajes para planear su viaje.



## Evaluación de la dependencia

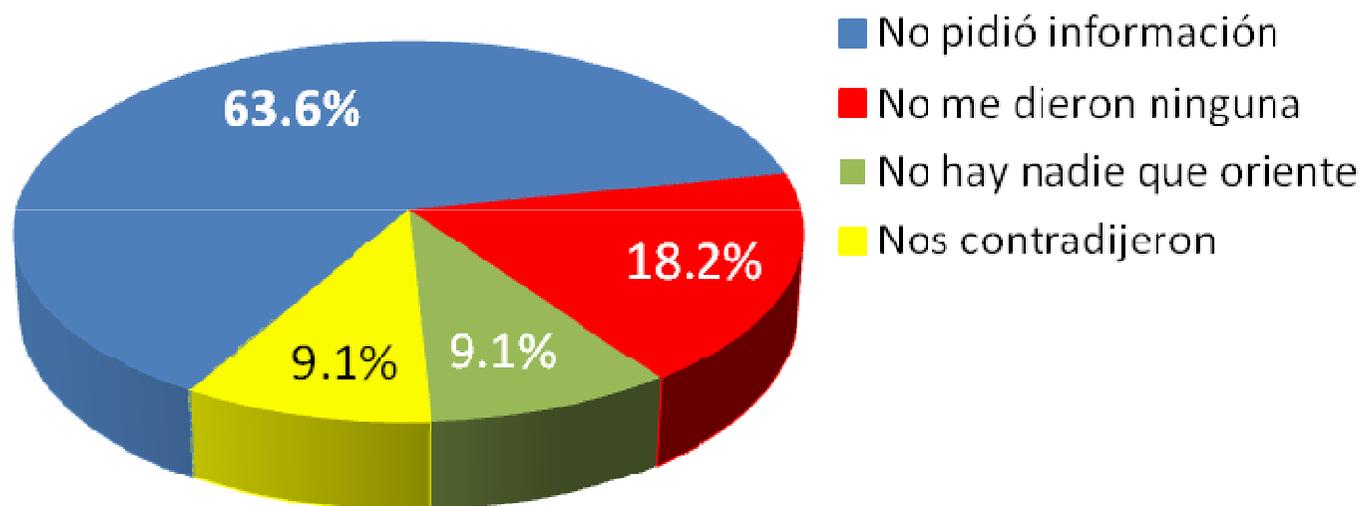
2. ¿Le proporcionaron toda la información que requería para su viaje?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

2. ¿Por qué NO le proporcionaron toda la información que requería para su viaje?



Base: Entrevistados que no le proporcionaron toda la información que requería para su viaje (5.5%).

## Evaluación de la dependencia

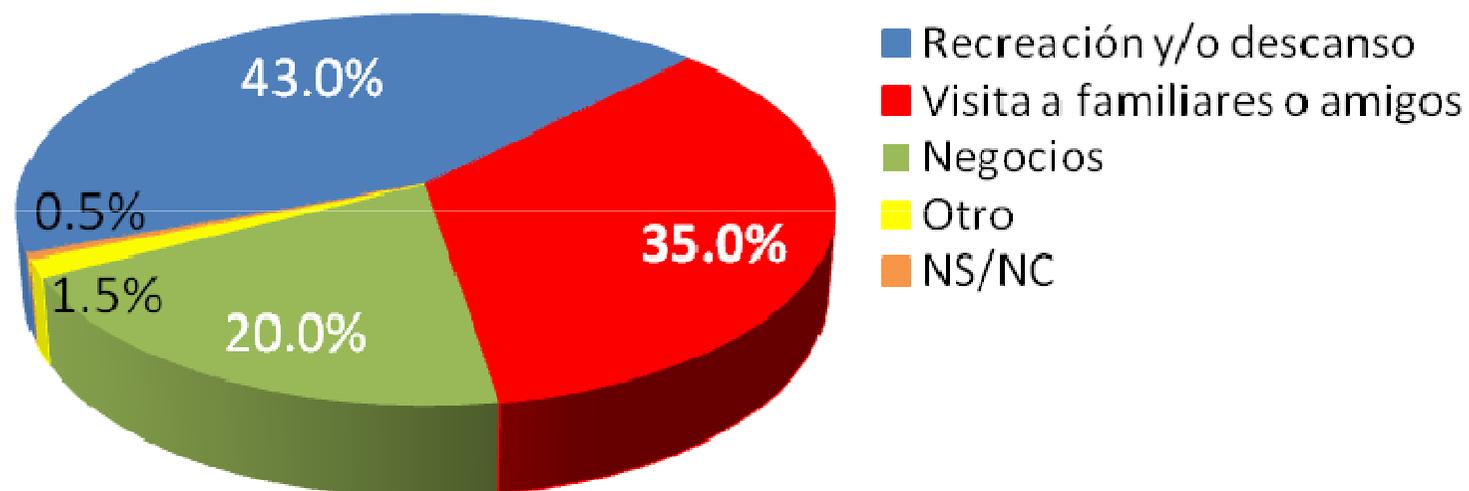
### 3. ¿De qué Estado de la República nos visita?

	2010	2009
Jalisco	23.5%	35.0%
Michoacán	11.0%	10.5%
Colima	8.5%	7.0%
Guanajuato	8.5%	4.0%
Coahuila	5.5%	1.0%
Estado de México	5.0%	4.5%
Guerrero	4.0%	1.5%
Baja California	3.5%	1.5%
Chihuahua	3.5%	1.0%
Hidalgo	3.5%	2.0%
Aguascalientes	3.0%	1.0%
D.F.	3.0%	8.0%
Veracruz	3.0%	0.5%
Campeche	2.0%	0.0%
Durango	2.0%	3.5%
Nayarit	2.0%	3.5%
Querétaro	2.0%	0.5%
Otro	6.5%	15.0%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

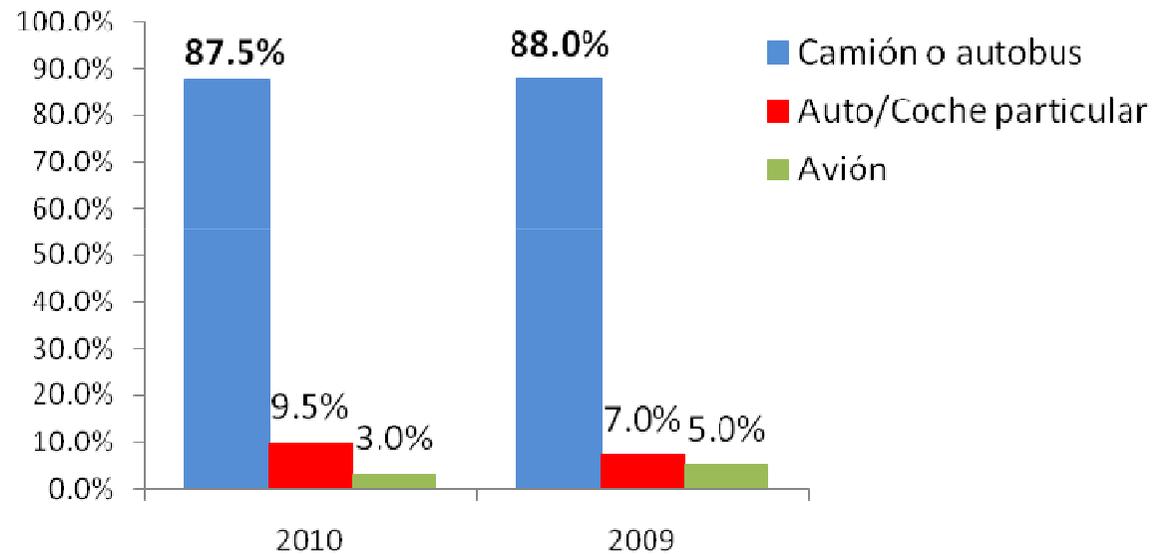
4. ¿El motivo de su visita a esta Ciudad es por?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

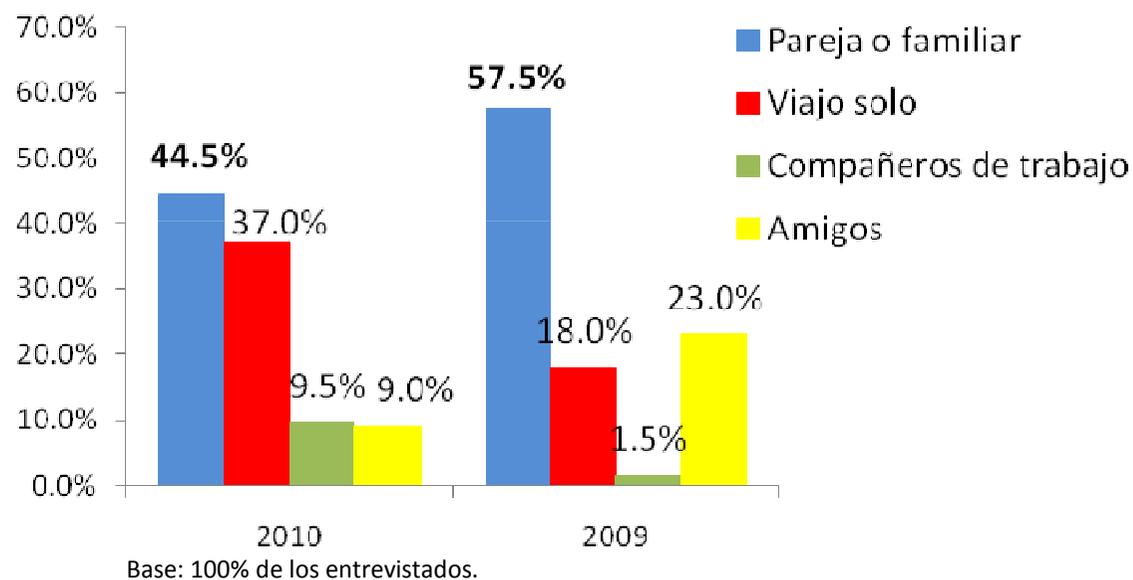
5. ¿En qué medio de transporte ha llegado a esta Ciudad?



Base: 100% de los entrevistados.

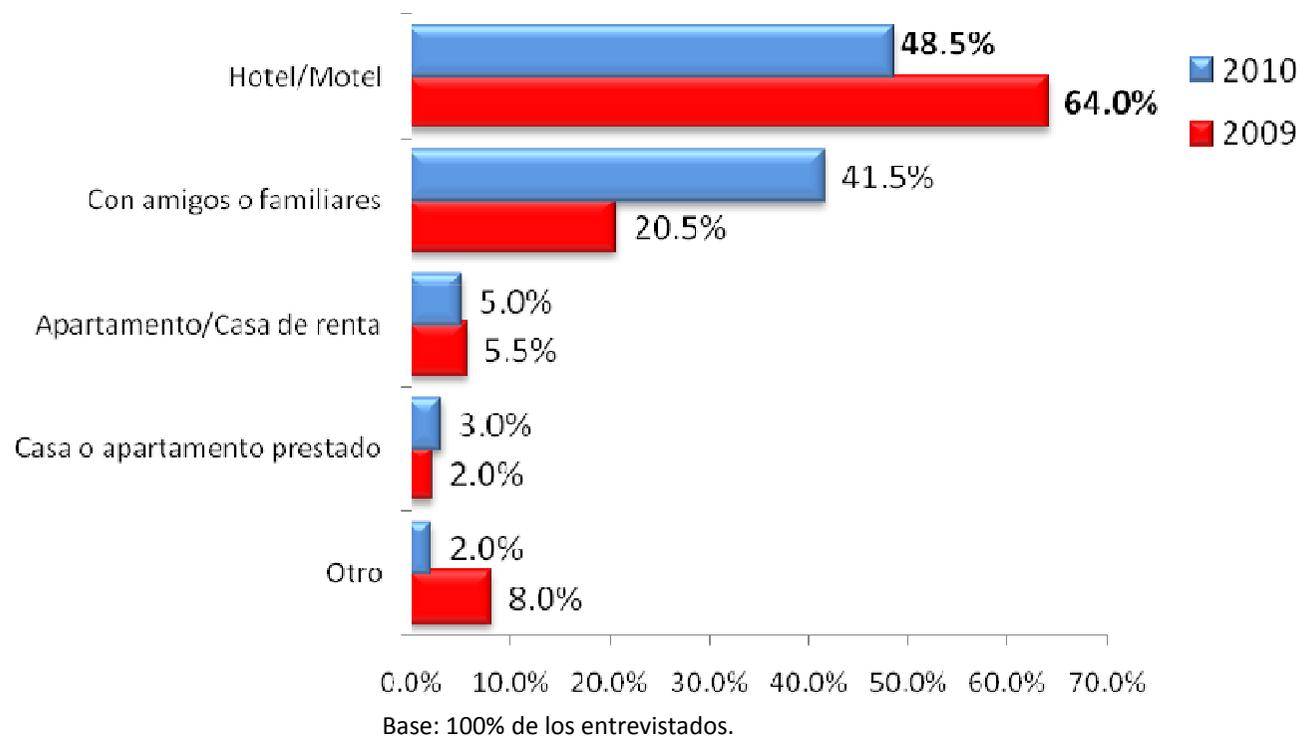
## Evaluación de la dependencia

6. ¿Cuál es la relación que tiene usted con los acompañantes en este viajar?



## Evaluación de la dependencia

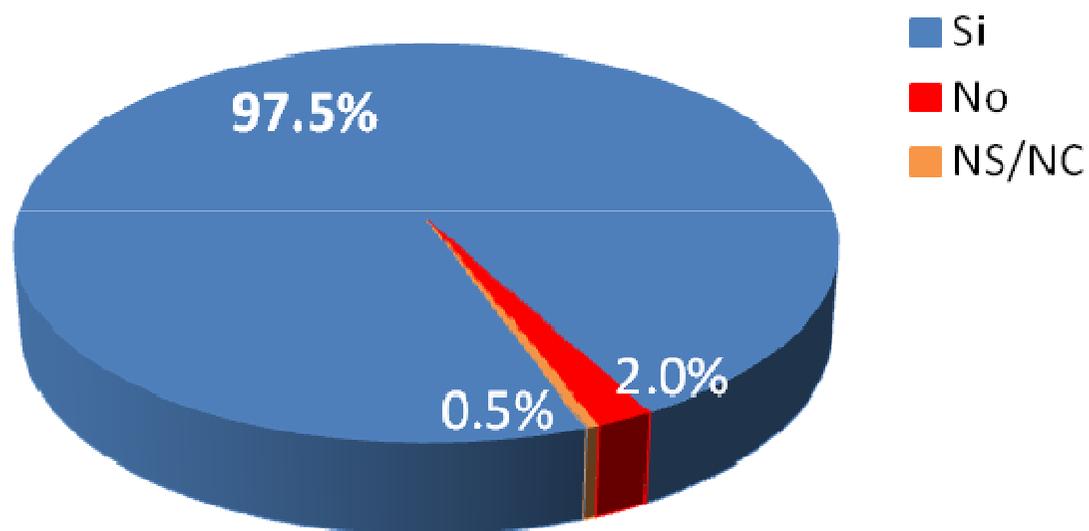
7. ¿Dónde se ha alojado usted?



## Evaluación de la dependencia

8. ¿Cree usted que esta Ciudad es un destino turístico con ...?

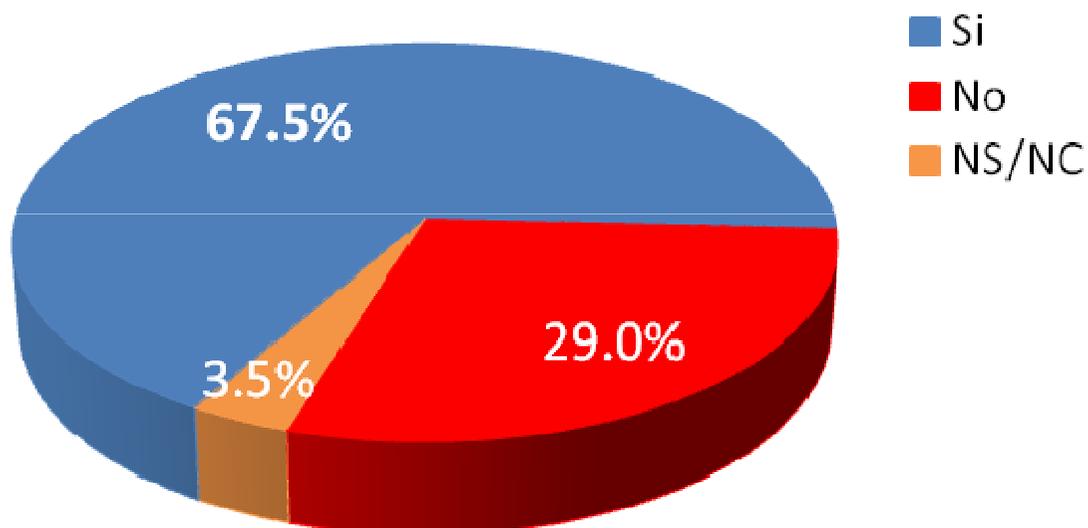
a) Atractivos turísticos interesantes:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

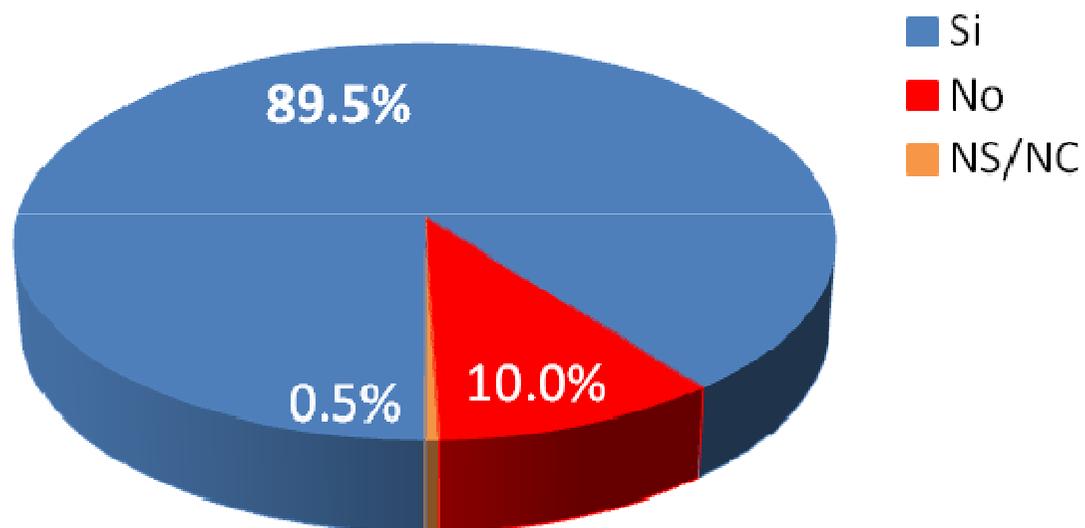
8. ¿Cree usted que esta Ciudad es un destino turístico con ...?  
b) Servicios turísticos caros:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

8. ¿Cree usted que esta Ciudad es un destino turístico con ...?  
c) Servicios accesibles:

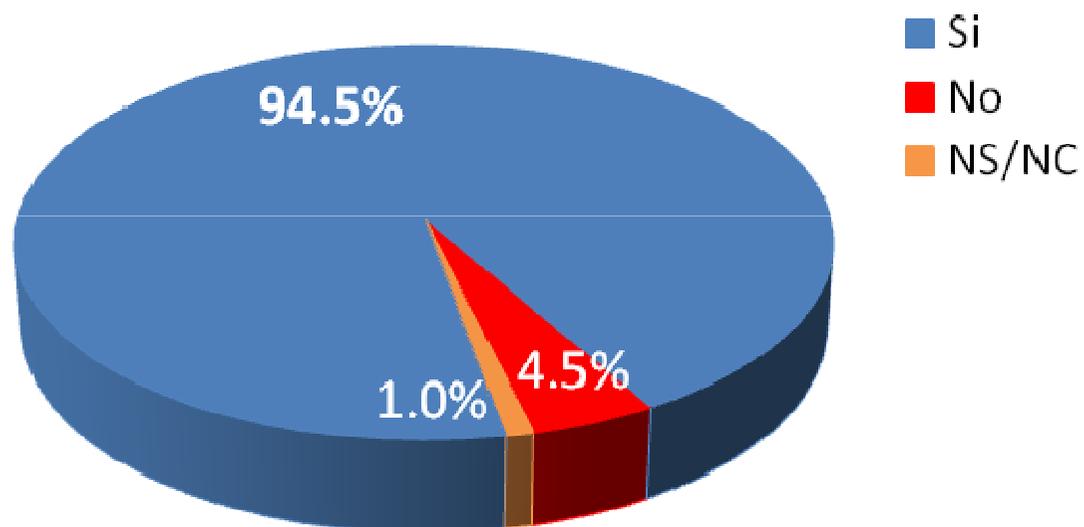


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

9. ¿La Ciudad y/o destino turístico que está visitando presenta características de ...?

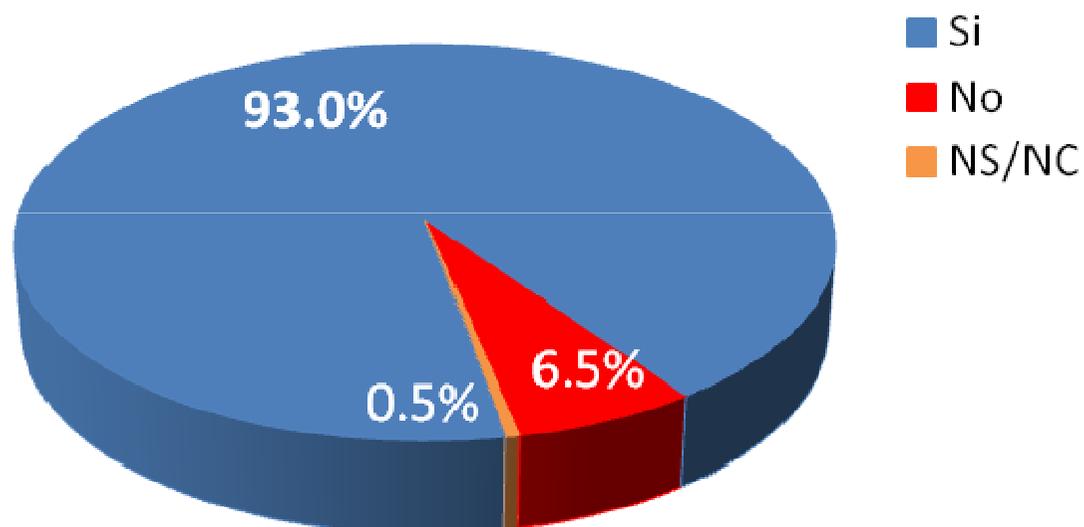
a) Ciudad amable:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

9. ¿La Ciudad y/o destino turístico que está visitando presenta características de ...?  
b) Ciudad con servicios de calidad:

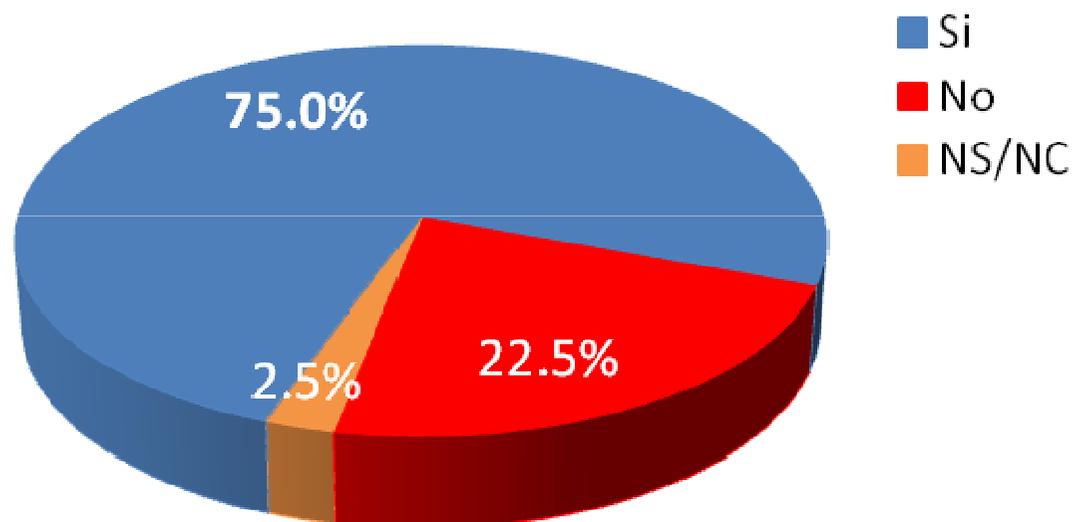


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

9. ¿La Ciudad y/o destino turístico que está visitando presenta características de ...?

c) Ciudad segura y limpia:

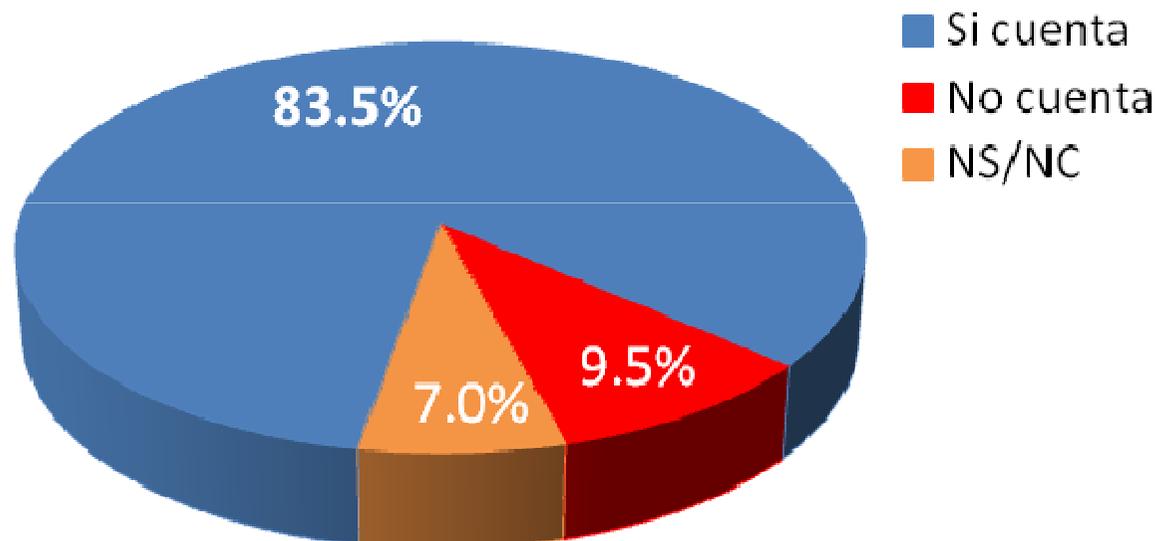


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

10. Le voy a leer una serie de servicios públicos, dígame usted sí ésta ciudad ¿cuenta o no cuenta con las siguientes características?

a) Servicio de taxis limpios y eficientes:

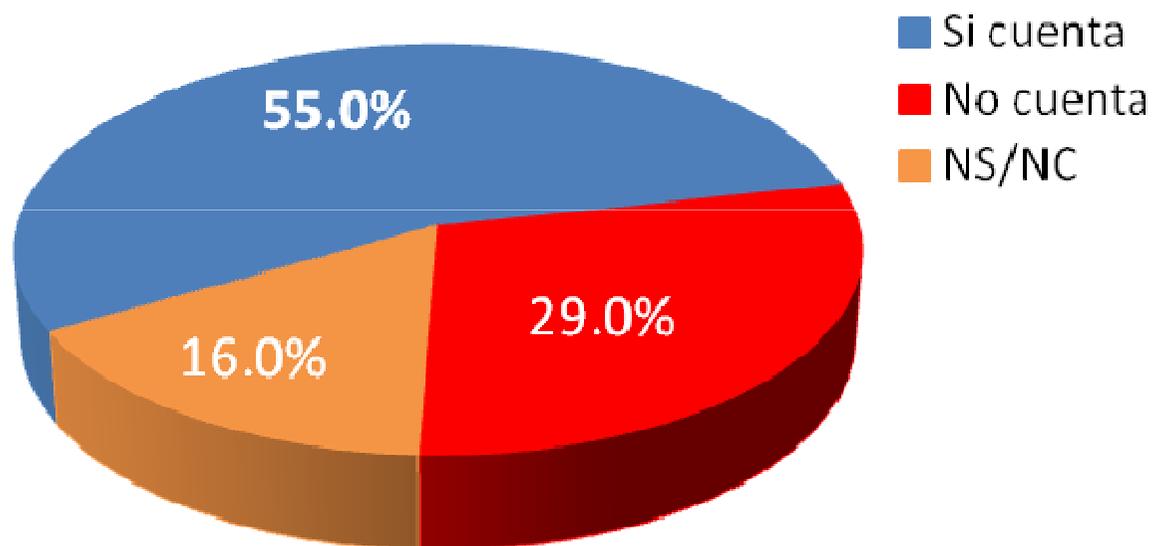


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

10. Le voy a leer una serie de servicios públicos, dígame usted sí ésta ciudad ¿cuenta o no cuenta con las siguientes características?

b) Transporte urbano barato, limpio y seguro:

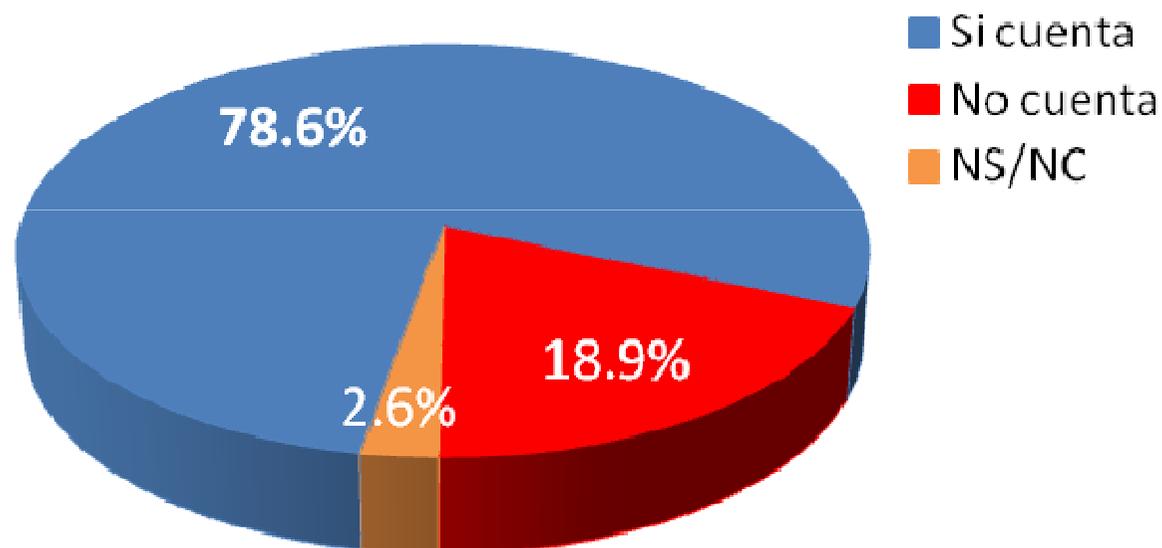


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

10. Le voy a leer una serie de servicios públicos, dígame usted sí ésta ciudad ¿cuenta o no cuenta con las siguientes características?

c) Los cuerpos de seguridad le proporcionan confianza:

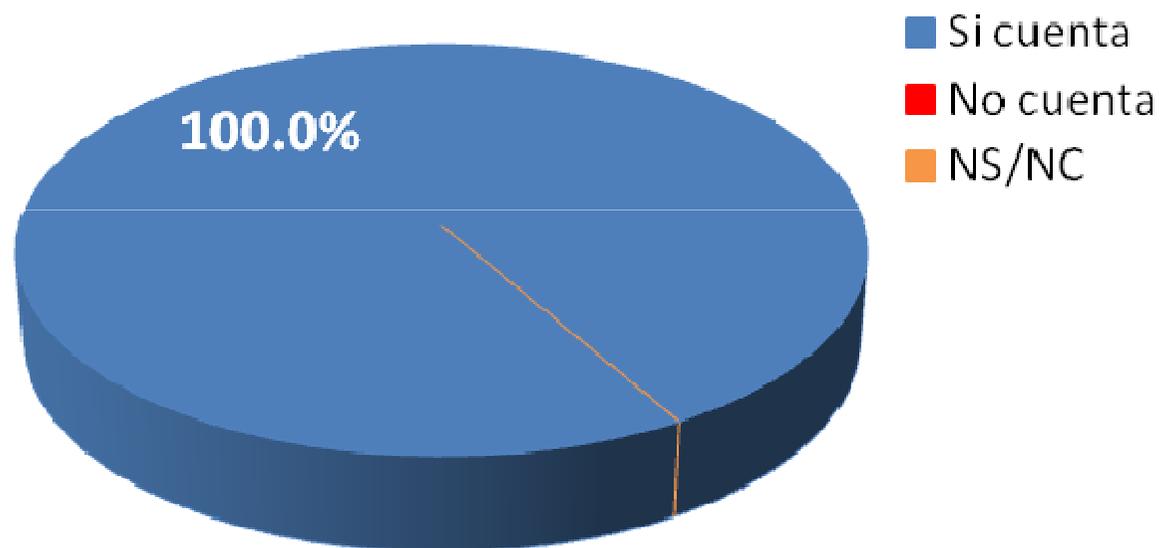


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

10. Le voy a leer una serie de servicios públicos, dígame usted sí ésta ciudad ¿cuenta o no cuenta con las siguientes características?

d) Los señalamientos viales son claros y suficientes:

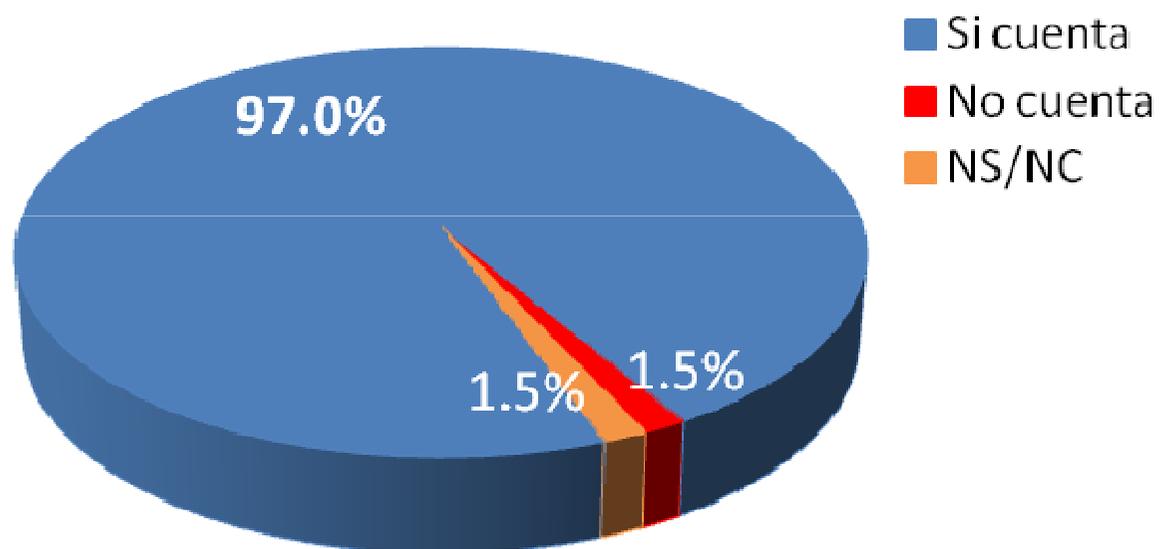


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

11. Dígame usted ¿sí la oferta cultural que le ofrece esta Ciudad como destino turístico es...?

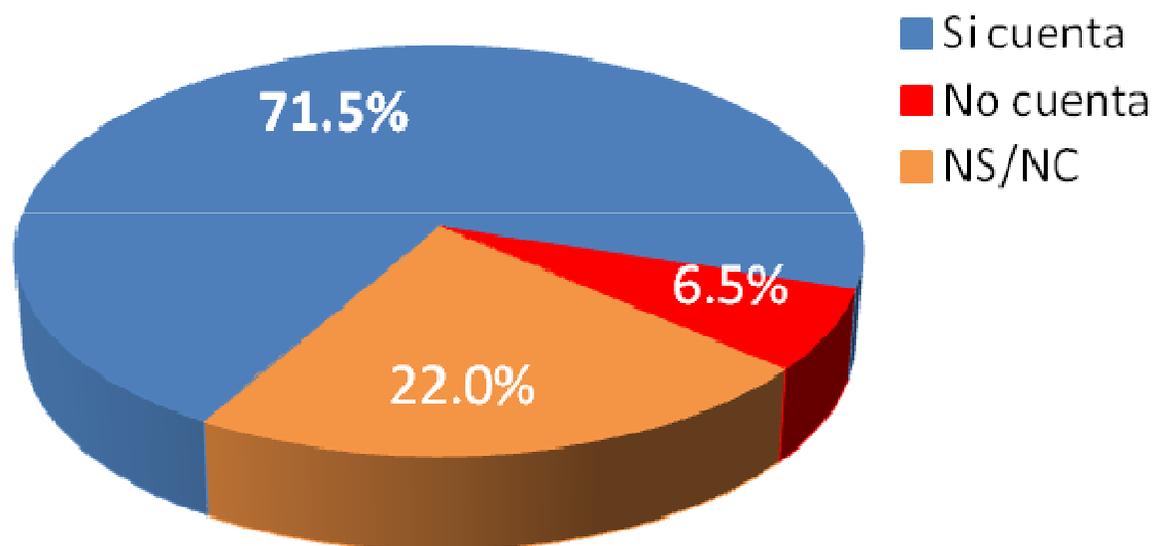
a) Diversa e interesante:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

11. Dígame usted ¿sí la oferta cultural que le ofrece esta Ciudad como destino turístico es...?  
b) Museos y teatros a costos accesibles:

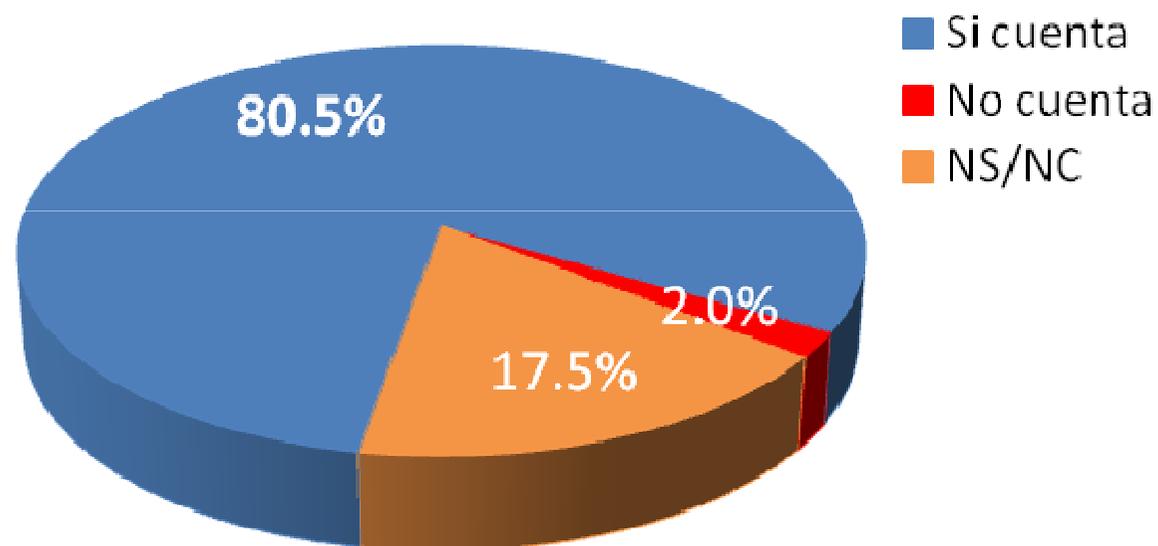


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

11. Dígame usted ¿sí la oferta cultural que le ofrece esta Ciudad como destino turístico es...?

c) Las exposiciones culturales diversas:

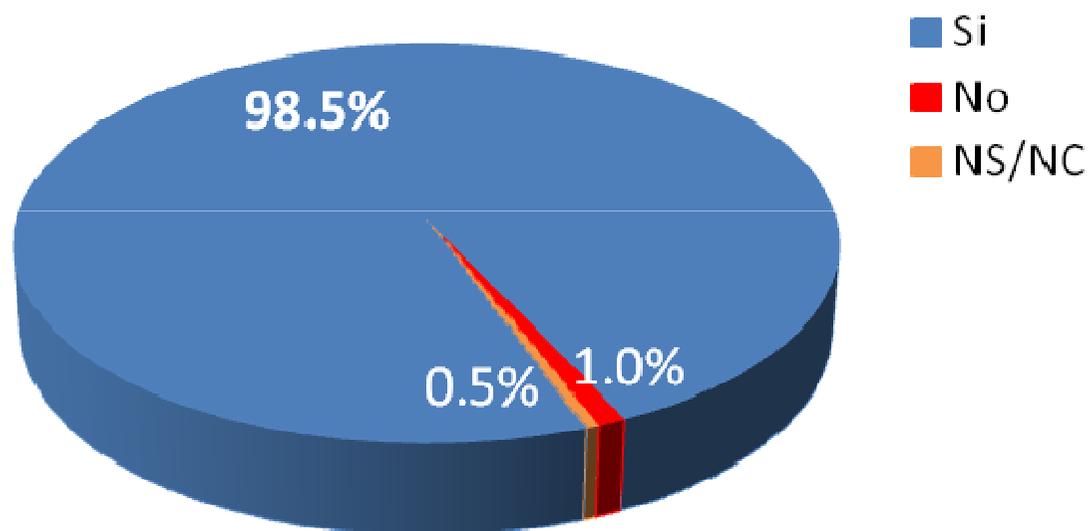


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

12. Dígame ¿si los servicios turísticos que ha utilizado en esta Ciudad cuenta?

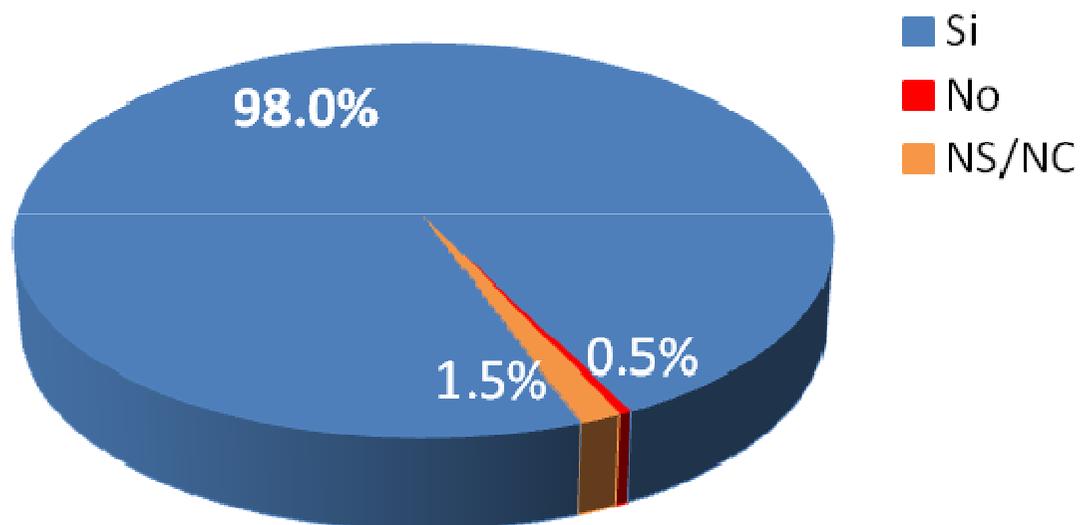
a) Servicios de calidad:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

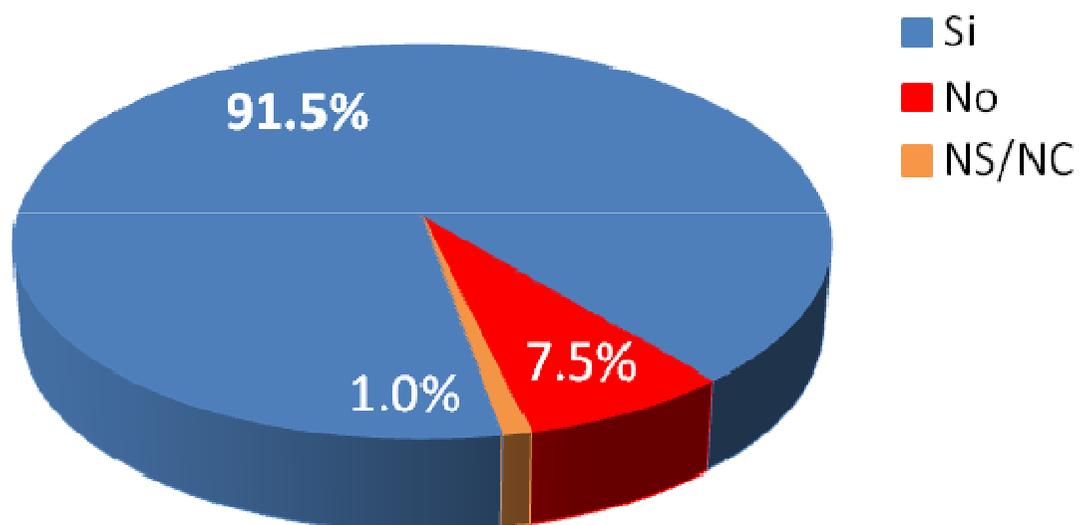
12. Dígame ¿si los servicios turísticos que ha utilizado en esta Ciudad cuenta?  
b) Personal hospitalario:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

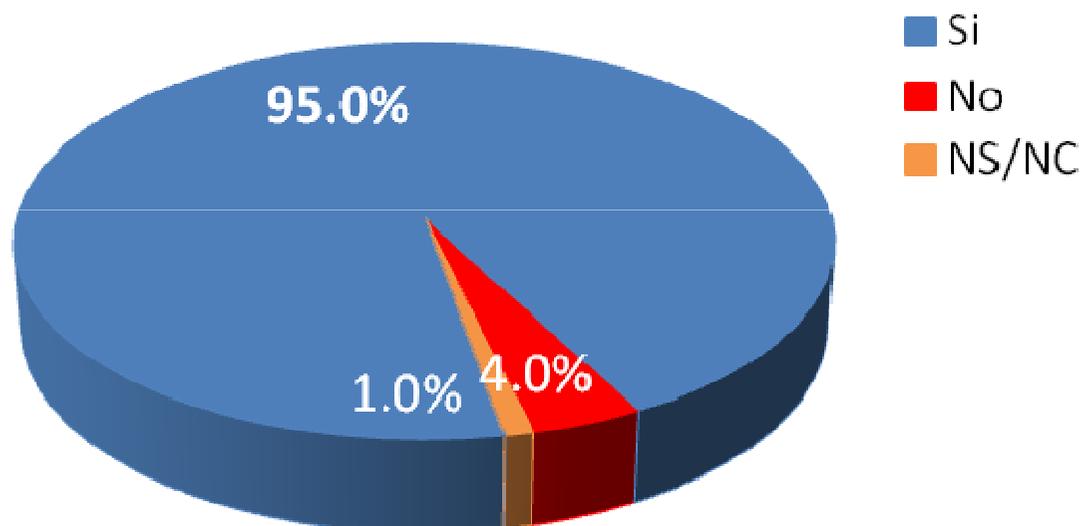
12. Dígame ¿si los servicios turísticos que ha utilizado en esta Ciudad cuenta?  
c) Atención a las solicitudes de los clientes con prontitud y eficiencia:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

12. Dígame ¿si los servicios turísticos que ha utilizado en esta Ciudad cuenta?  
d) La calidad de las instalaciones son adecuadas y accesibles:



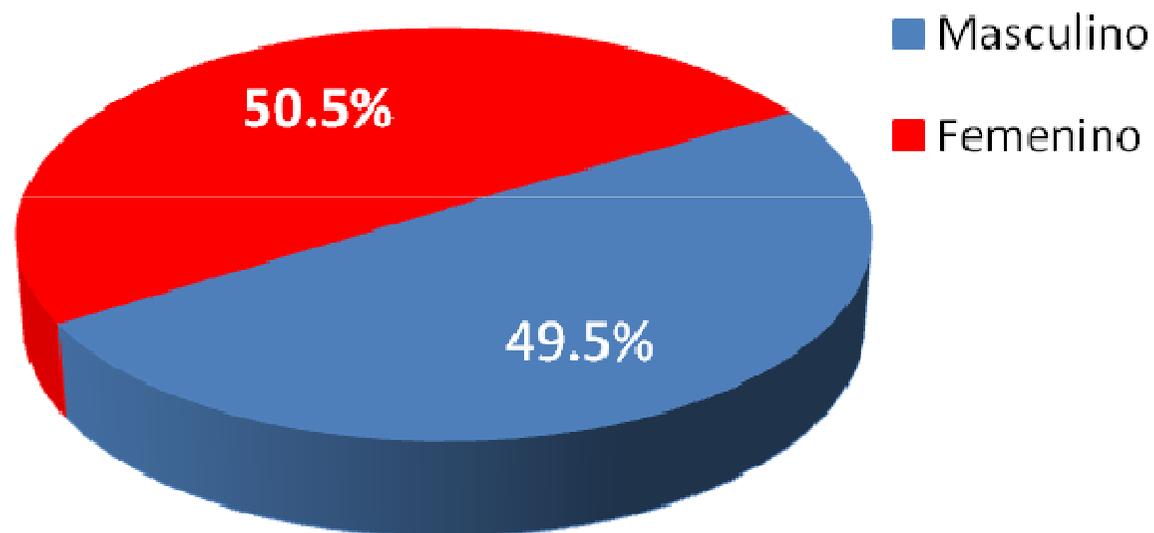
Base: 100% de los entrevistados.



## Datos generales y sociodemográficos

## Datos generales y sociodemográficos

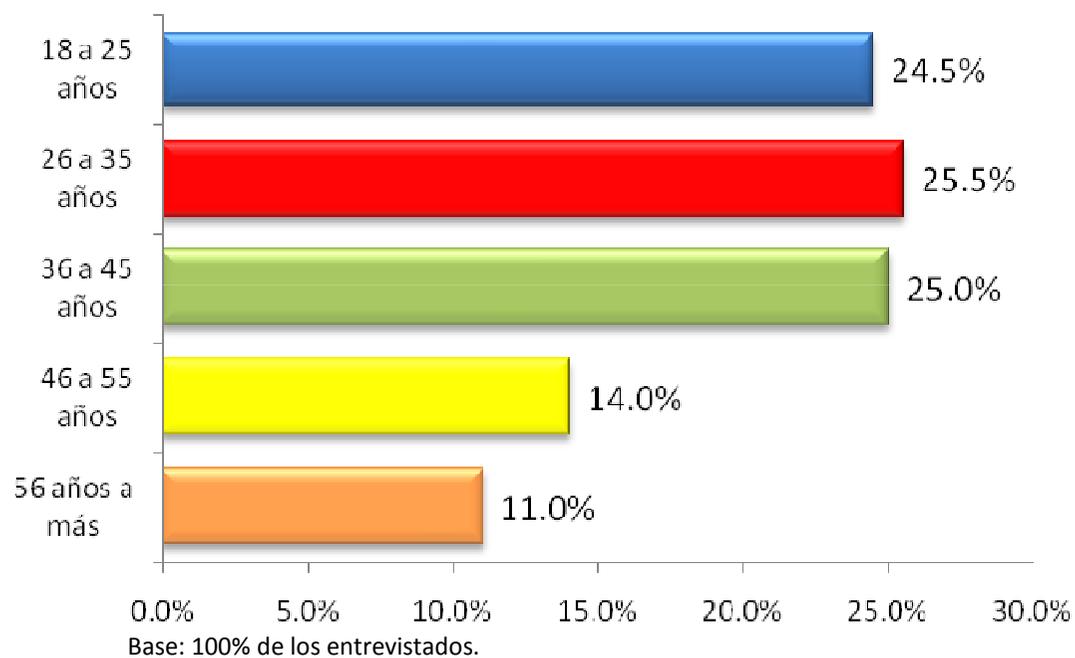
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

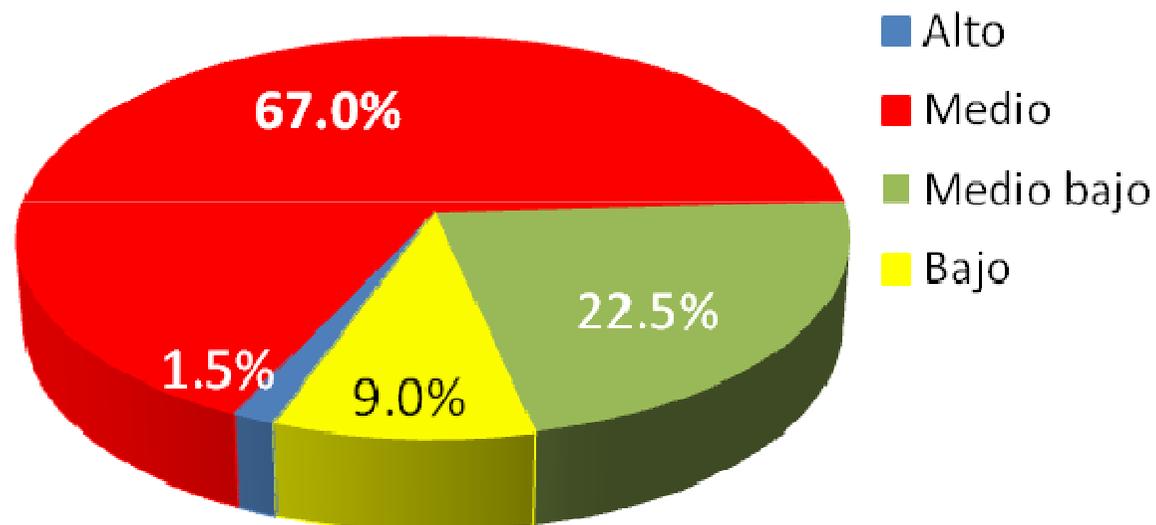
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

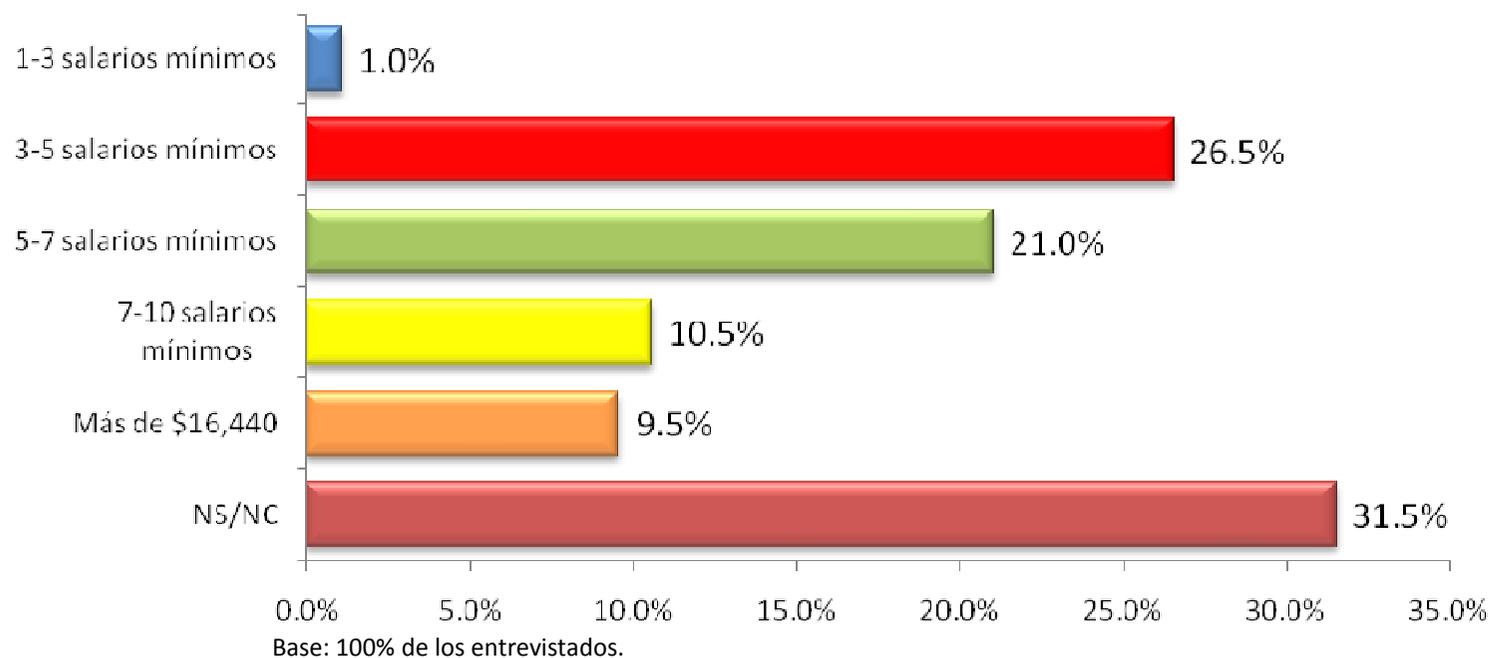
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



51

# •Conclusiones

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

### Satisfacción y servicio a usuarios

- A nivel general el trabajo de la Secretaría desarrolla evaluaciones positivas ya que 61.0% de los entrevistados evalúa como excelente (5) y bueno (4), el promedio general de evaluación fue de 3.73 puntos en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente, dicho promedio resulto 0.26 puntos por debajo de la calificación obtenida en 2009 (3.99 puntos).
- 67.5% de los entrevistados se siente satisfecho con el servicio que le brinda la secretaría, mientras 32.5% manifiesta en sus respuestas no sentirse satisfecho; el promedio general de evaluación es de 3.76 puntos en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente. Este promedio registra una diferencia de 0.31 puntos por debajo de la calificación obtenida con respecto al 2009.
- A nivel comparativo el uso de avión disminuyó con respecto al año pasado en 2%, mientras se registró un incremento en el uso de auto particular para llegar al destino.

Comparativo de medio de transporte		
	2009	2010
Avión	5%	3.0%
Autobus	88%	87.5%
Auto particular	7.0%	9.5%

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

### Evaluaciones generales

- Los entrevistados prefirieron este año llegar a casa de amigos o familiares (41.5%) en mayor proporción que el año pasado (20.5%), al tiempo que se redujo el número de personas que prefirieron llegar a hotel o motel (48.5%) con respecto a 2009 que fue de 64%.
  
- La calidad percibida sobre los servicios que proporciona la dependencia en el estado se aprecia de manera positiva según el 98.5% de los entrevistados 13% más con respecto al año pasado.
  
- Para los aspectos evaluados sobre el destino, podemos destacar los siguientes aspectos:
  - Destino considerado con atractivos turísticos interesantes (97.5%).
  - Servicios turísticos caros (67.5%).
  - Servicios de calidad (93%).
  - Ciudad segura y limpia (75%).

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

### Evaluaciones generales

- La ciudad o destino turístico que visita el entrevistado es apreciada como insegura y sucia según el 22.5% de las menciones. Así mismo el transporte urbano, no es calificado como limpio y seguro por 29% de los usuarios.
- 71.5% de los entrevistados afirma que el costo de los museos y teatros es accesible.

Comparativo de hospedaje		
	2009	2010
Hotel/motel	64%	48.5%
Casa amigos /fam.	20.5%	41.5%
Casa de renta /dep.	5.5%	5.0%
Casa prestada/dep.	2%	3.0%
Otro	8.0%	2.0%
Totales	100%	100%

Aspectos comparativos de la ciudad		
	2009	2010
Calidad del servicio de la dependencia	85%	98.5%
Amabilidad de los ciudadanos / Ciudad amable	98%	94.5%
Oferta cultural de la ciudad / Exposición cultural diversa	97.0%	80.5%
Taxis / Servicio de taxis limpios y eficientes	78%	83.5%



- Positiva (80% a 100% de las menciones)
- Regular (60% a 70% de las menciones)
- Negativa (menos de 50% de las menciones)

**Metodología de estimación:**

Se tomó como referencia el porcentaje de menciones en cada una de las variables mencionadas en el esquema; para la variable de satisfacción, se consideró la suma de evaluaciones buenas y excelentes.