

Secretaría de Desarrollo Rural. 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

49

• Conclusiones

1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaria 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

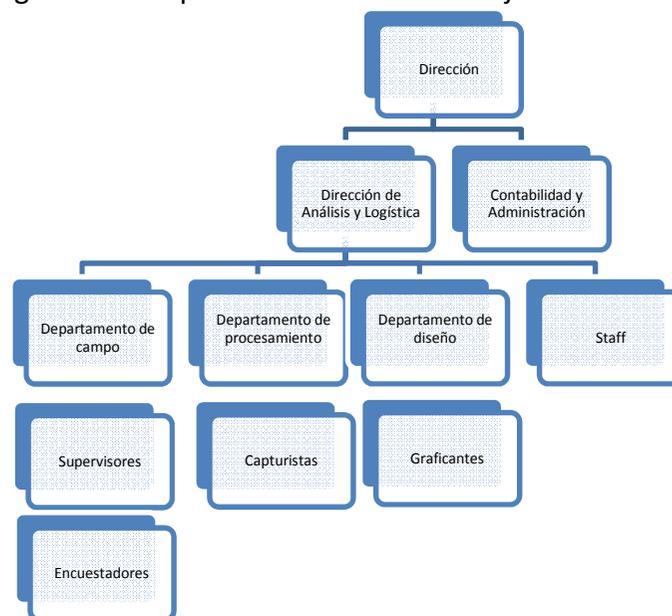
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia en Guadalajara
Alcance del estudio	Usuarios 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

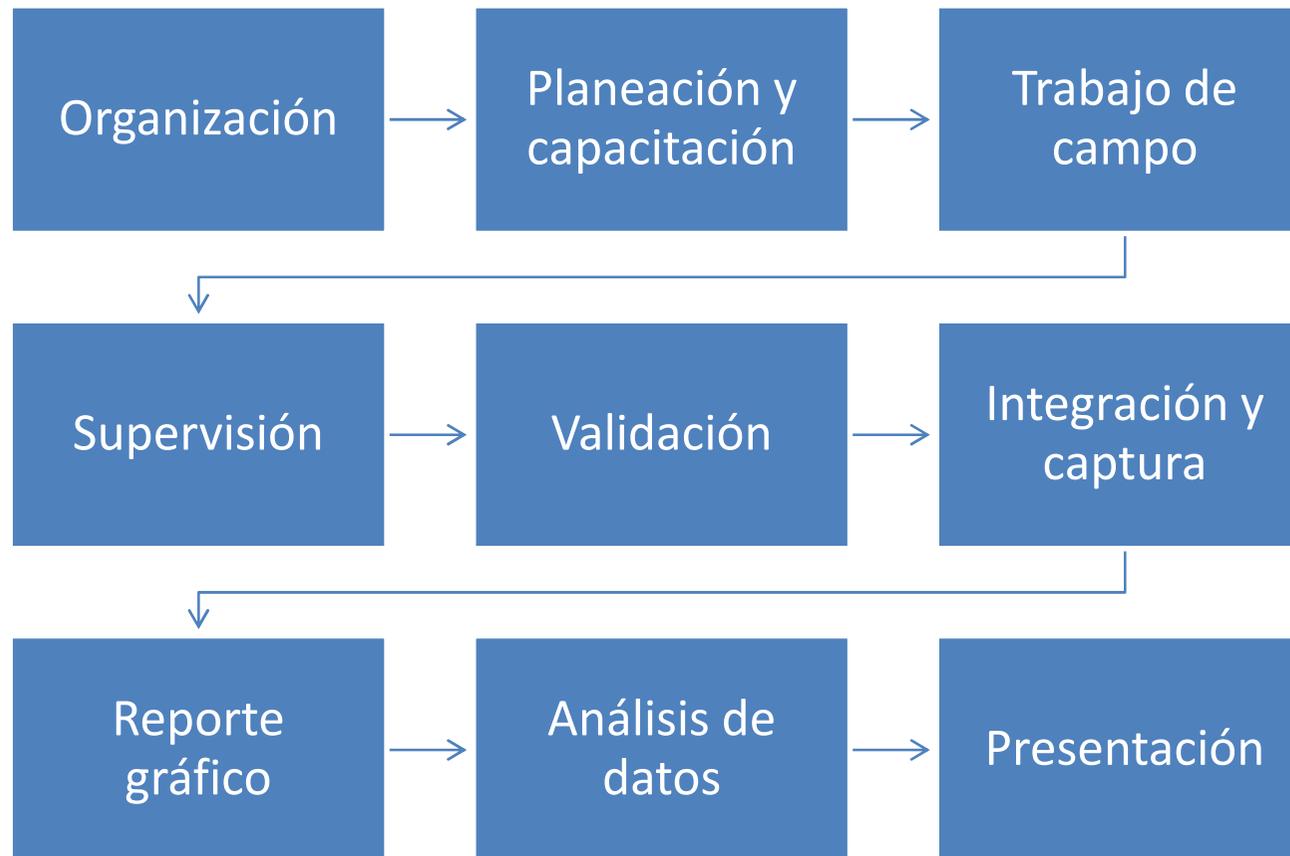
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



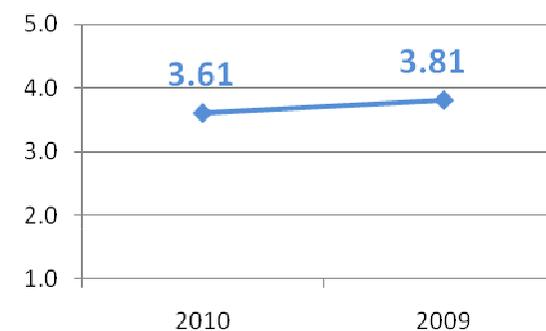
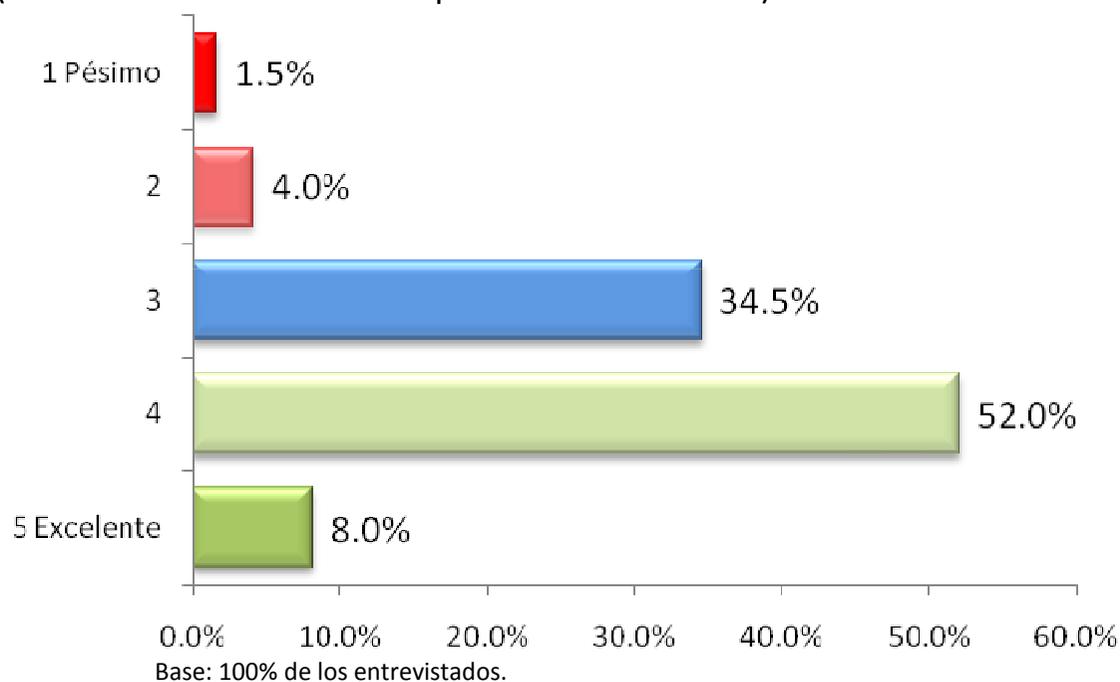
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

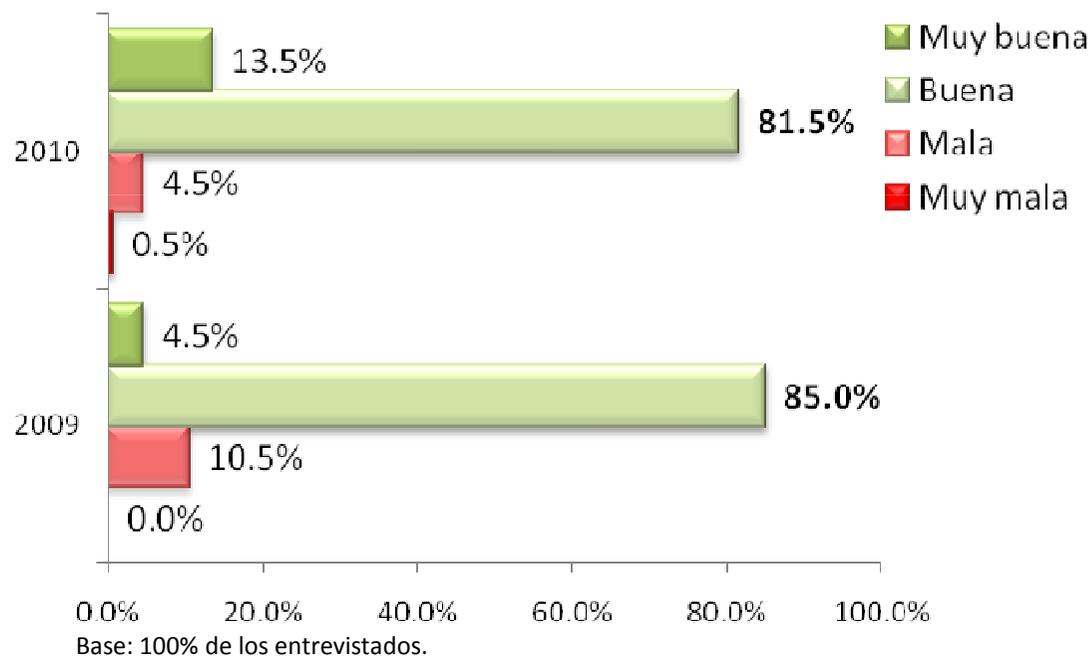
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco?
(en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

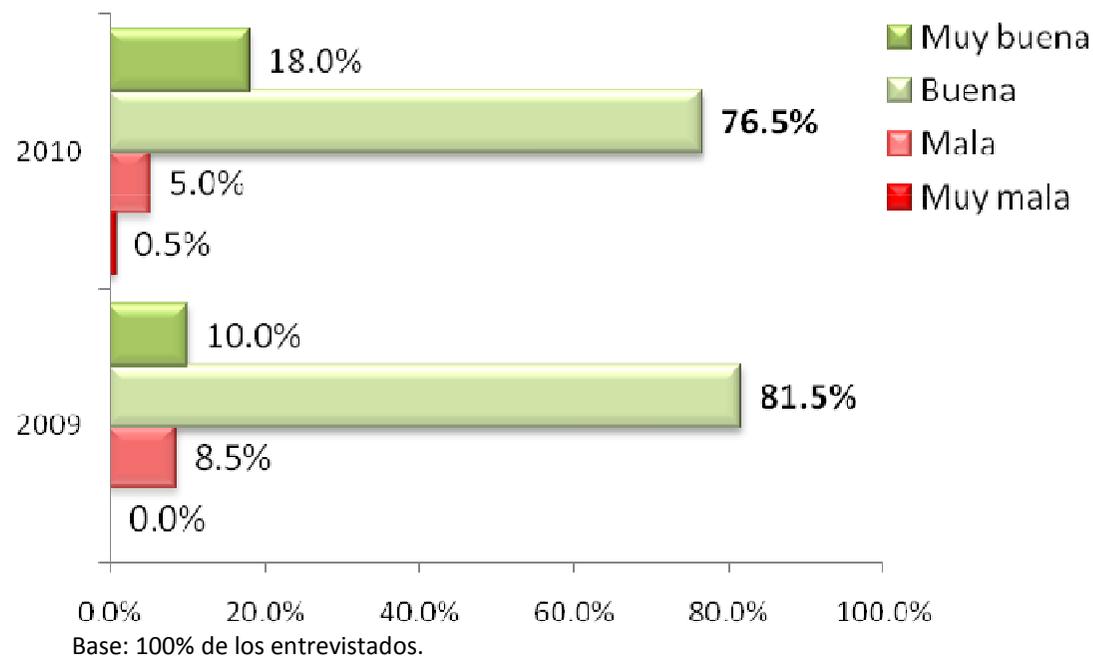
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

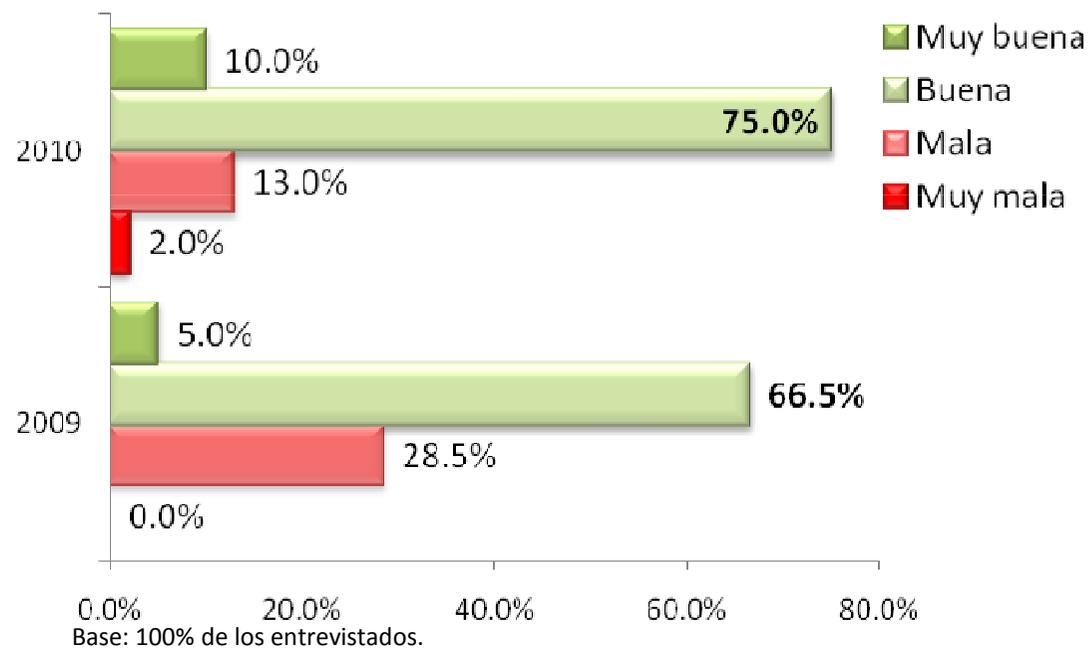
b) Amabilidad y trato del personal:



Satisfacción y servicio al usuario

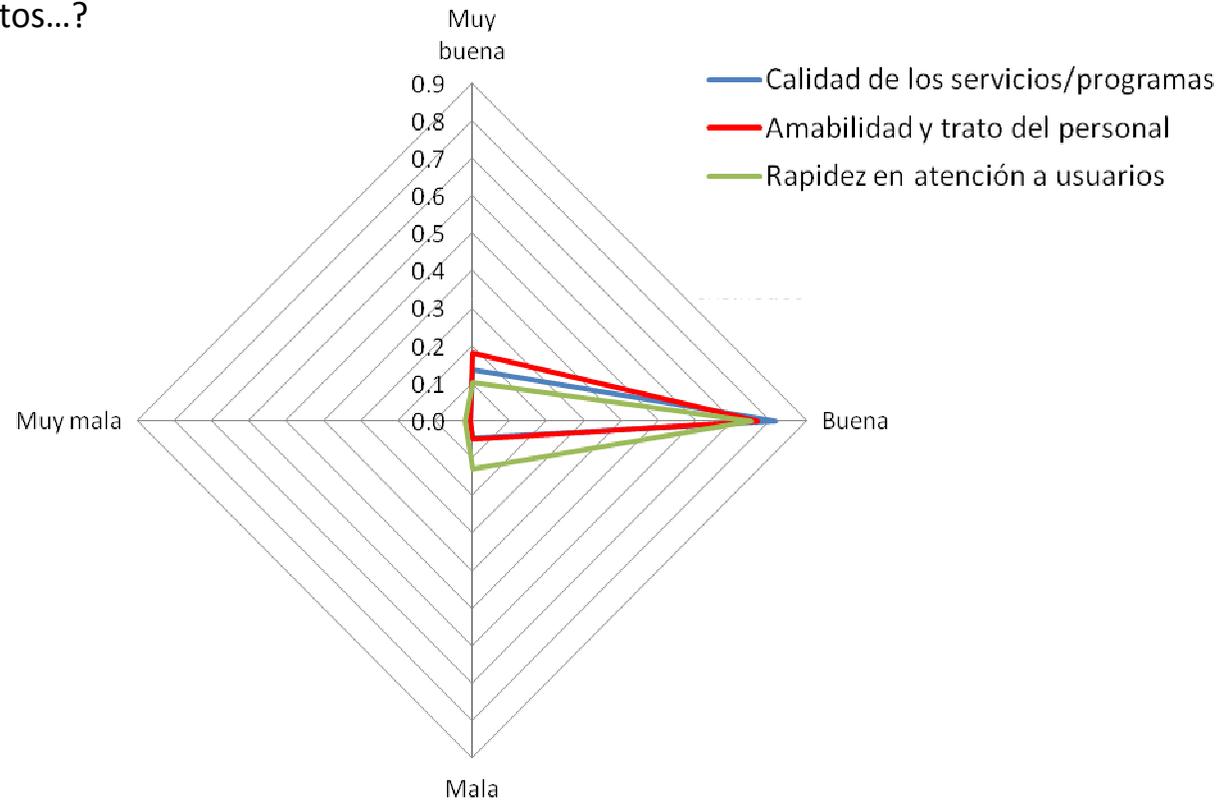
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

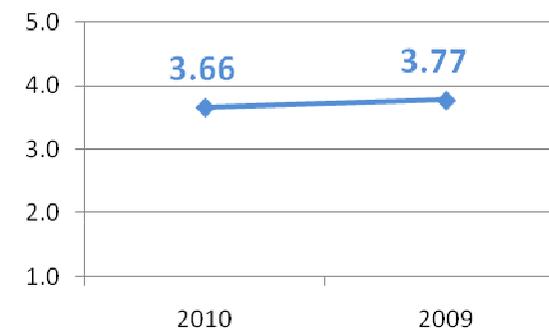
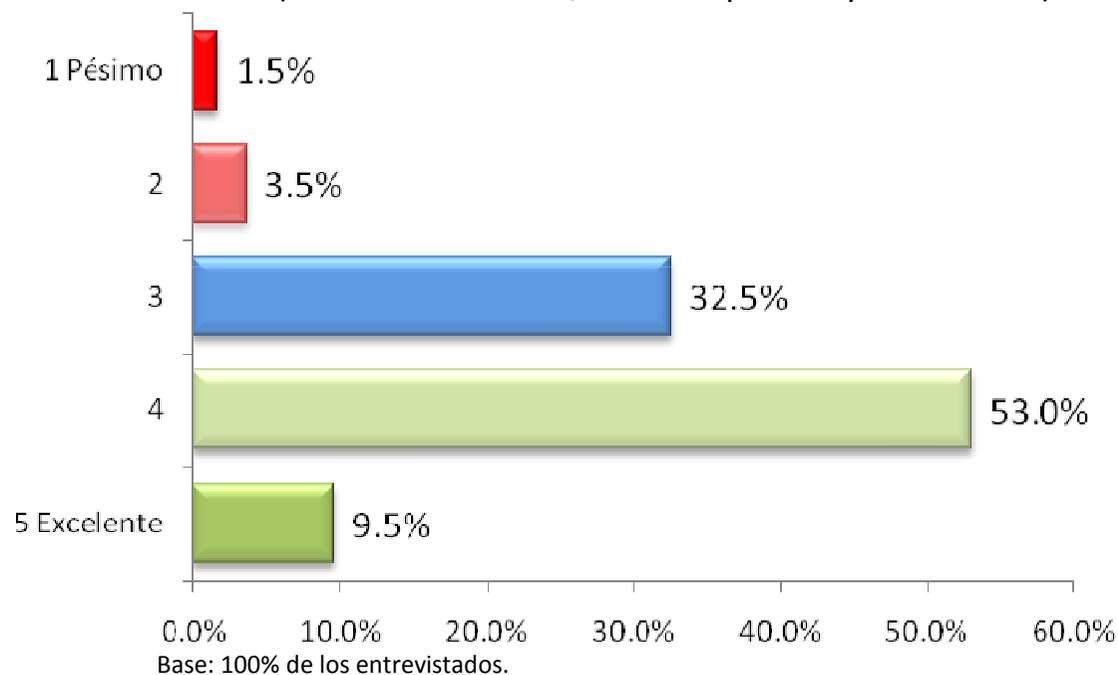
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?	Calidad de los servicios/programas		Amabilidad y trato del personal		Rapidez en atención a usuarios	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Muy buena	4.5%	13.5%	10.0%	18.0%	5.0%	10.0%
Buena	85.0%	81.5%	81.5%	76.5%	66.5%	75.0%
Mala	10.5%	4.5%	8.5%	5.0%	28.5%	13.0%
Muy mala	-	0.5%	-	0.5%	-	2.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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

Satisfacción y servicio al usuario

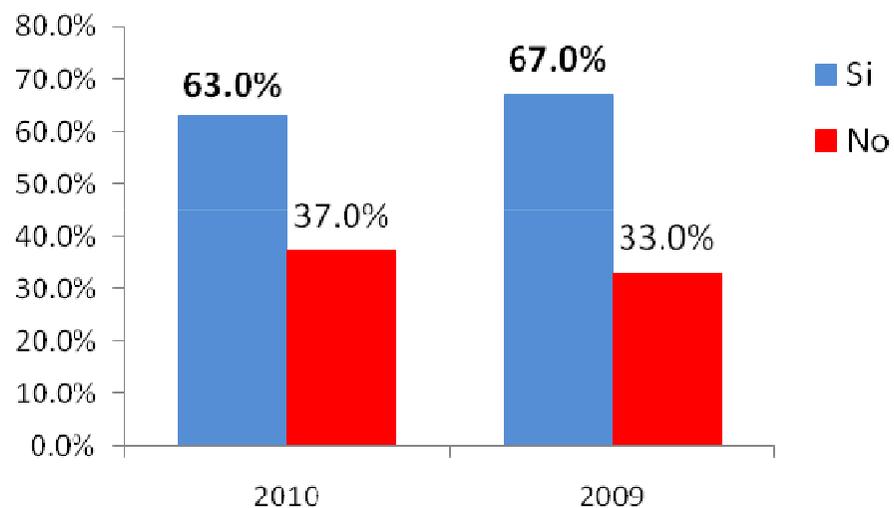
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

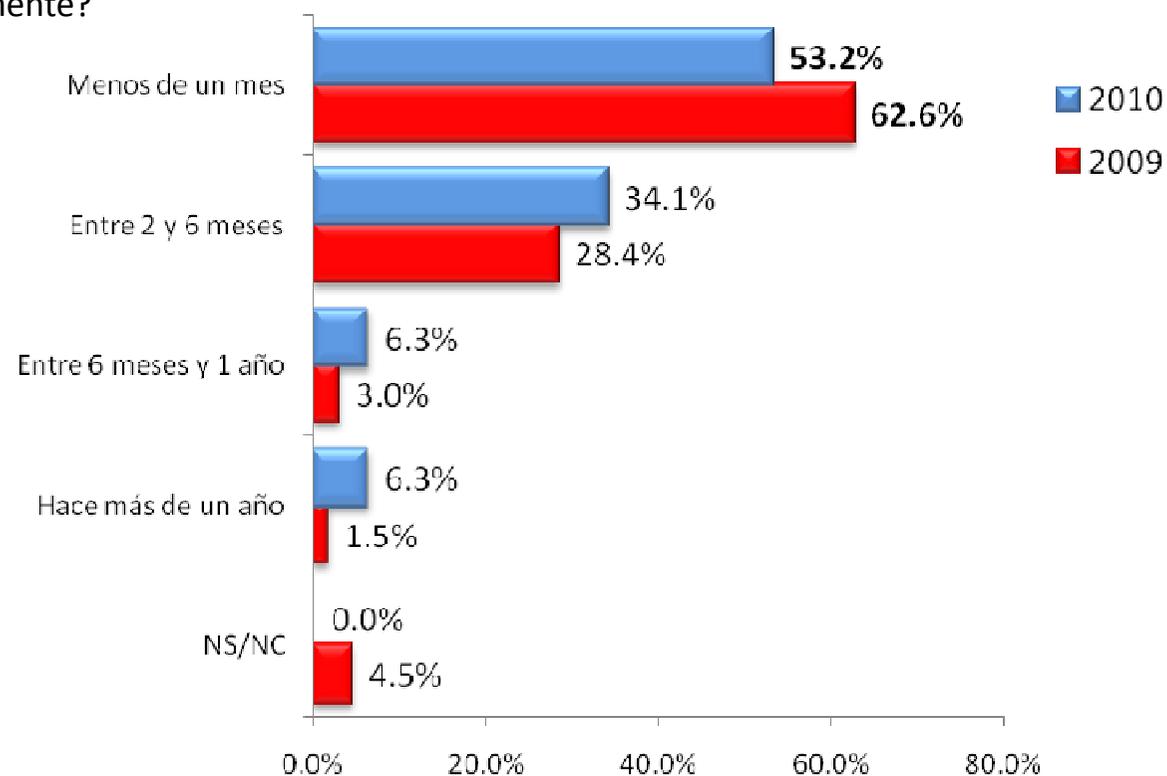
1. ¿Es la primera vez que viene usted a la Secretaría de Desarrollo Rural o ya había venido con anterioridad?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

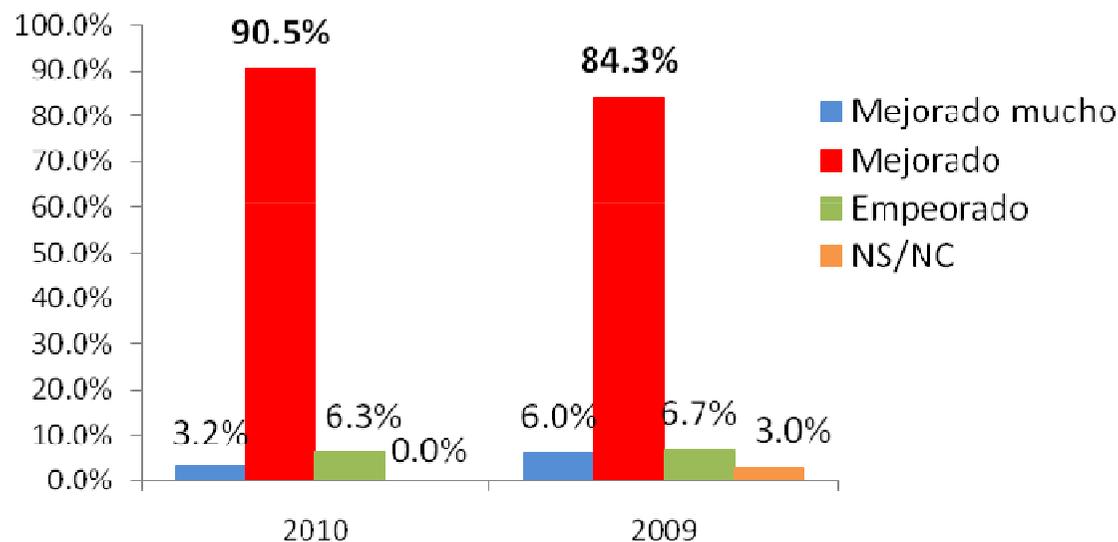
2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen a la Secretaría de Desarrollo Rural o que ya habían venido con anterioridad; 2010 (63%), 2009 (67.0%).

Evaluación de la dependencia

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



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen a la Secretaría de Desarrollo Rural o que ya habían venido con anterioridad; 2010 (63%), 2009 (67.0%).

Evaluación de la dependencia

3.1 ¿Por qué a su respuesta?

Empeorado:	%
Mucha burocracia	25.0%
He dado muchas vueltas	12.5%
Habia gente más capacitada	12.5%
No hay transparencia de información	12.5%
Lo mandan a uno a otras dependencias	12.5%
Tardan más los trámites	12.5%
Le piden a uno más trámites	12.5%
Total	100.0%

B ase: Entrevistados que de la última vez que vino a la Secretaría de Desarrollo Rural, comparada con la de hoy consideran que en términos generales **ha EMPEORADO** (6.3%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Mejorado mucho:	%
El trato	50.0%
Hay mejor atención	25.0%
Modo de atender y no entretener a la gente	25.0%
Total	100.0%

B ase: Entrevistados que de la última vez que vino a la Secretaría de Desarrollo Rural, comparada con la de hoy consideran que en términos generales **ha MEJORADO MUCHO** (3.2%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

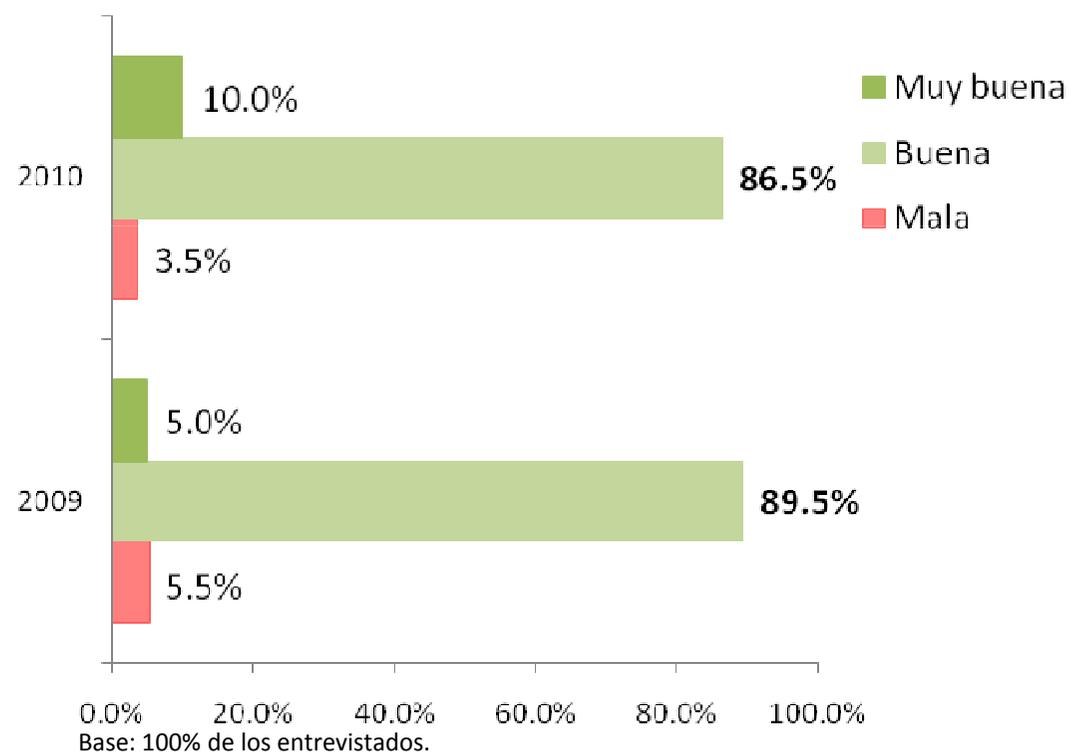
Mejorado:	%
Me atienden bien	21.1%
Me atienden igual	17.5%
El trato/atención	15.8%
Hay mejor atención	14.9%
Atienden más rápido	11.4%
No hay tanta burocracia	2.6%
Así lo veo	1.8%
Cada quien sabe lo que hace	1.8%
Otro	13.2%
Total	100.0%

B ase: Entrevistados que de la última vez que vino a la Secretaría de Desarrollo Rural, comparada con la de hoy consideran que en términos generales **ha MEJORADO** (90.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

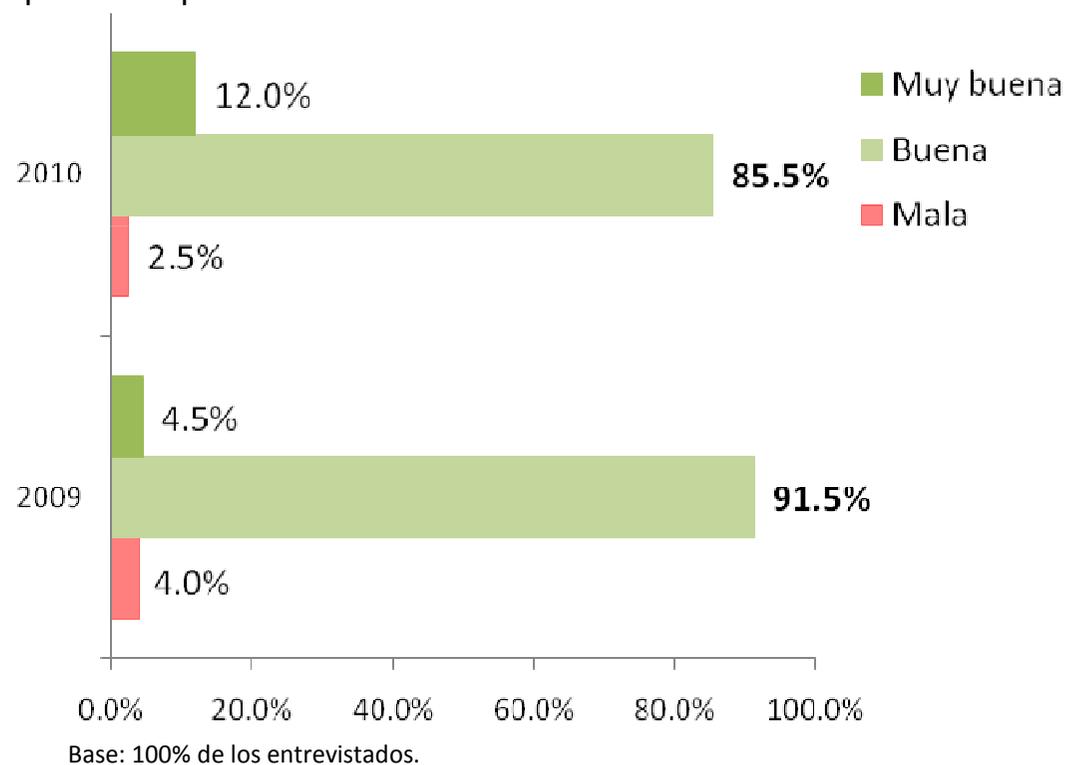
a) Calidad de las Instalaciones



Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

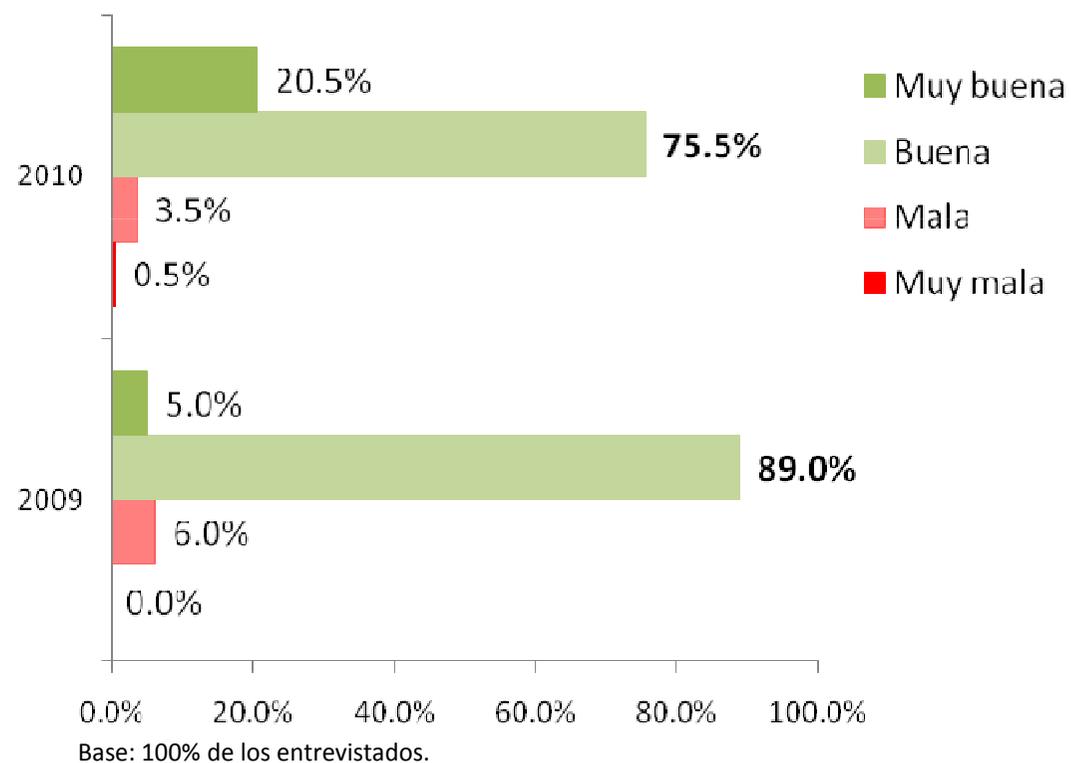
b) Preparación de las personas que le atienden



Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

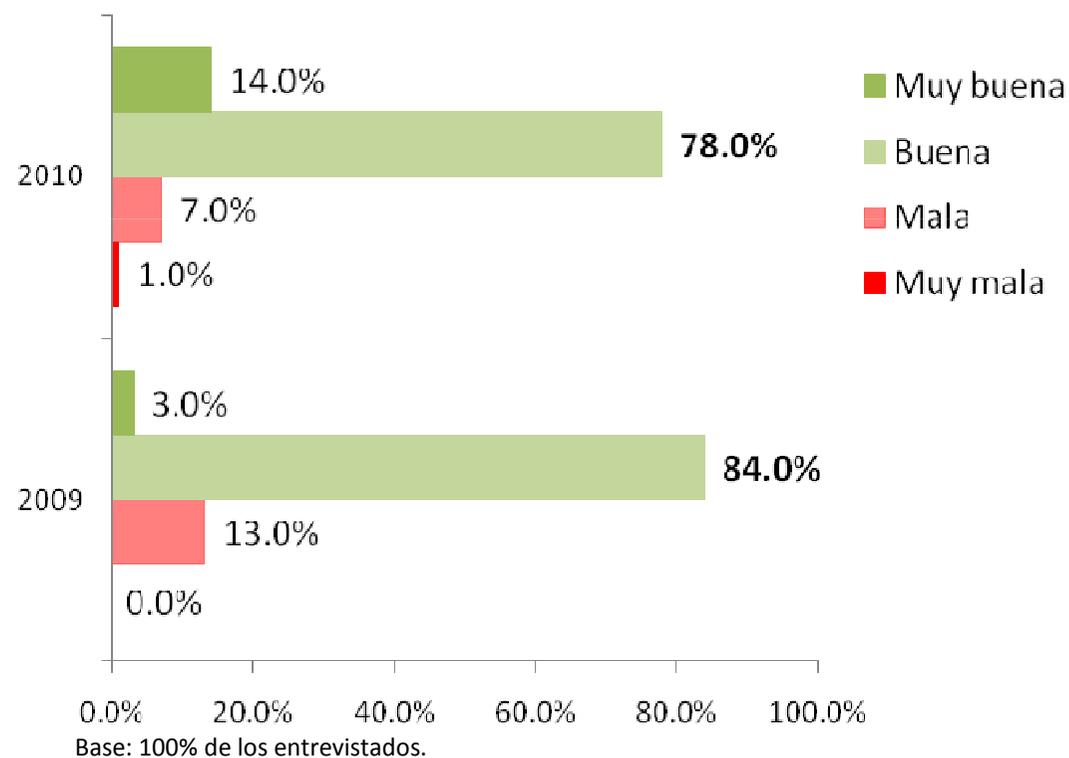
c) Amabilidad de los funcionarios



Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

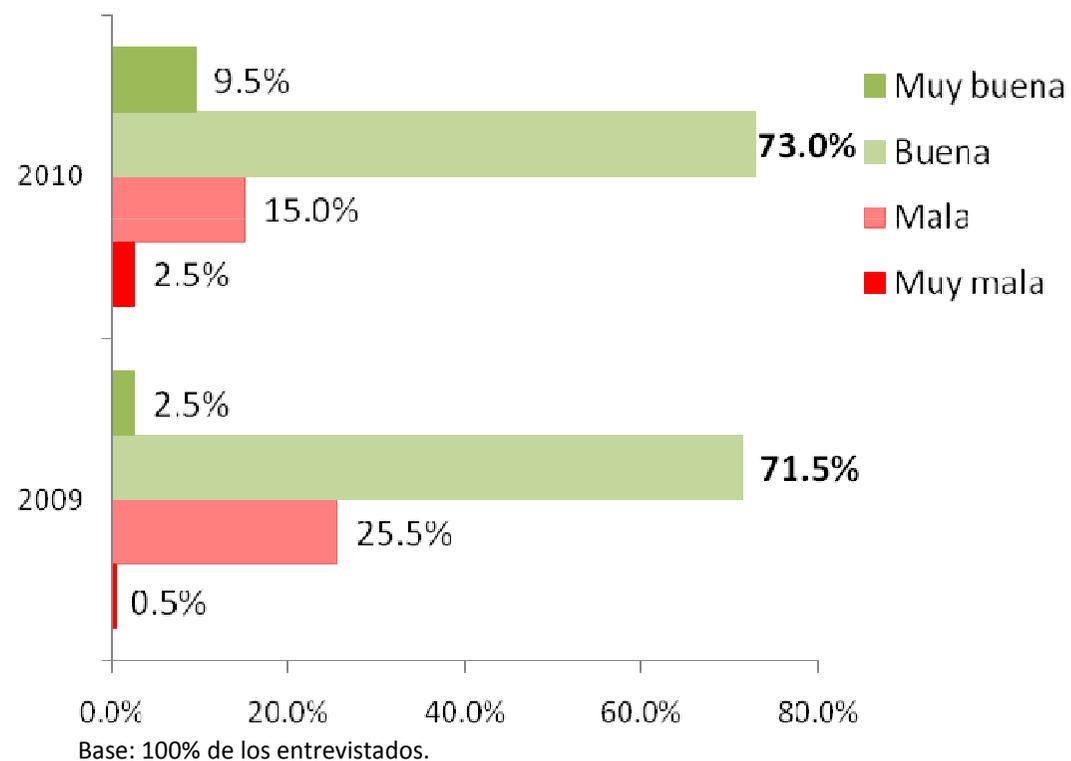
d) Claridad de la explicación de los trámites



Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

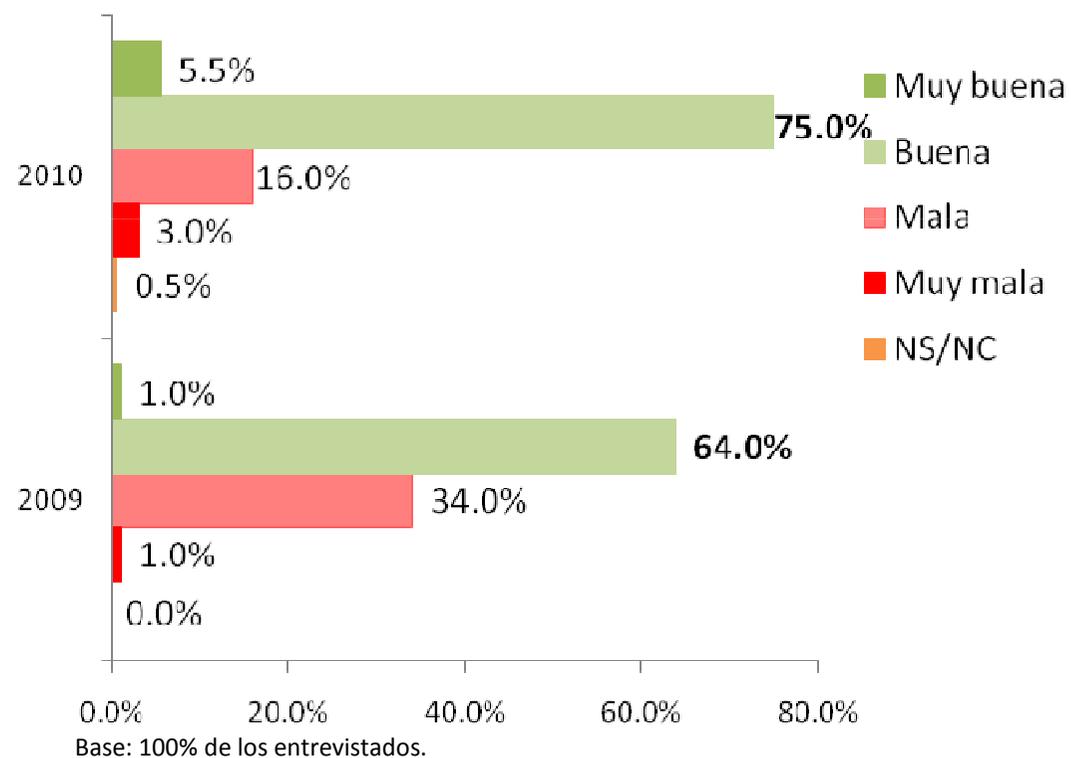
e) Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites



Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

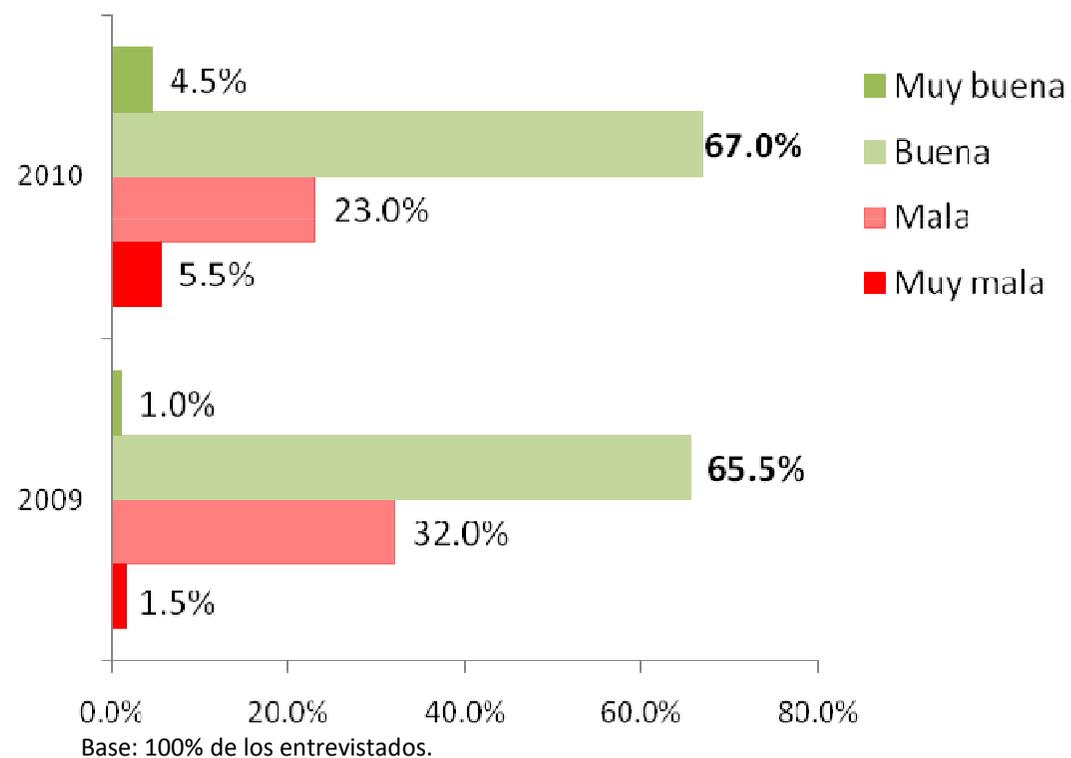
f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite



Evaluación de la dependencia

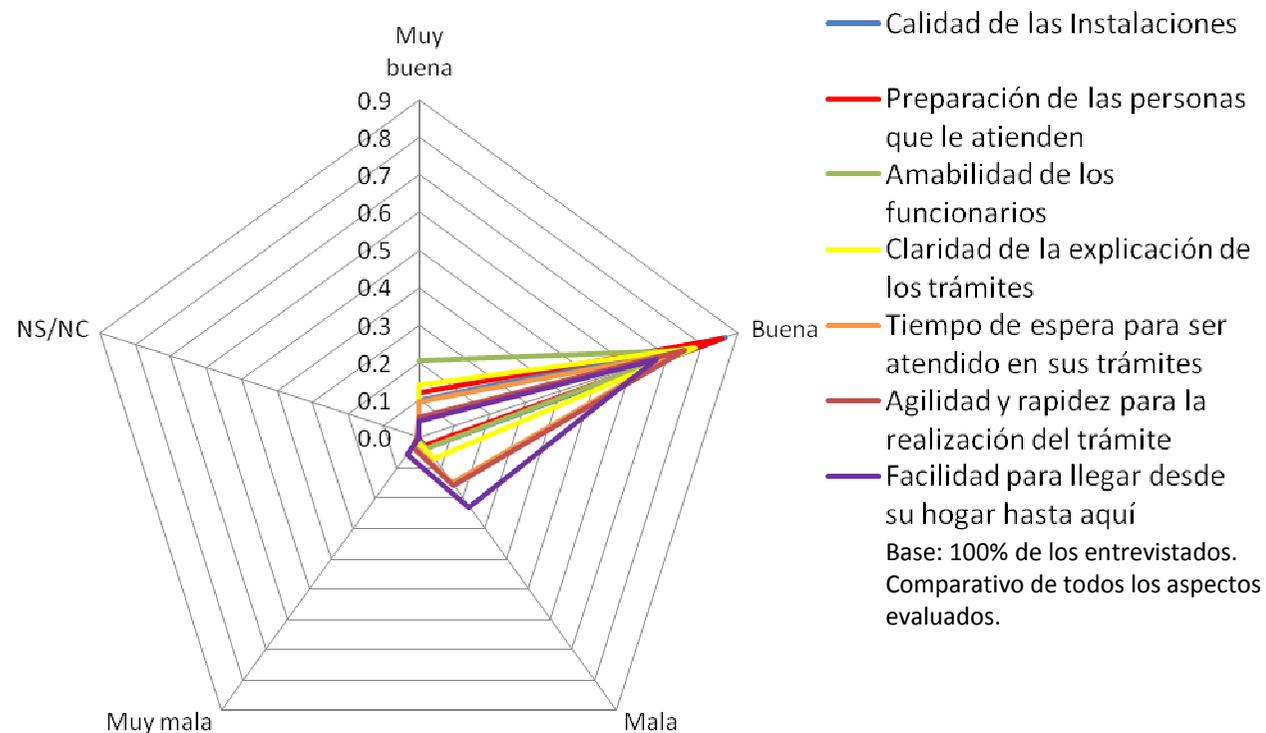
4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí



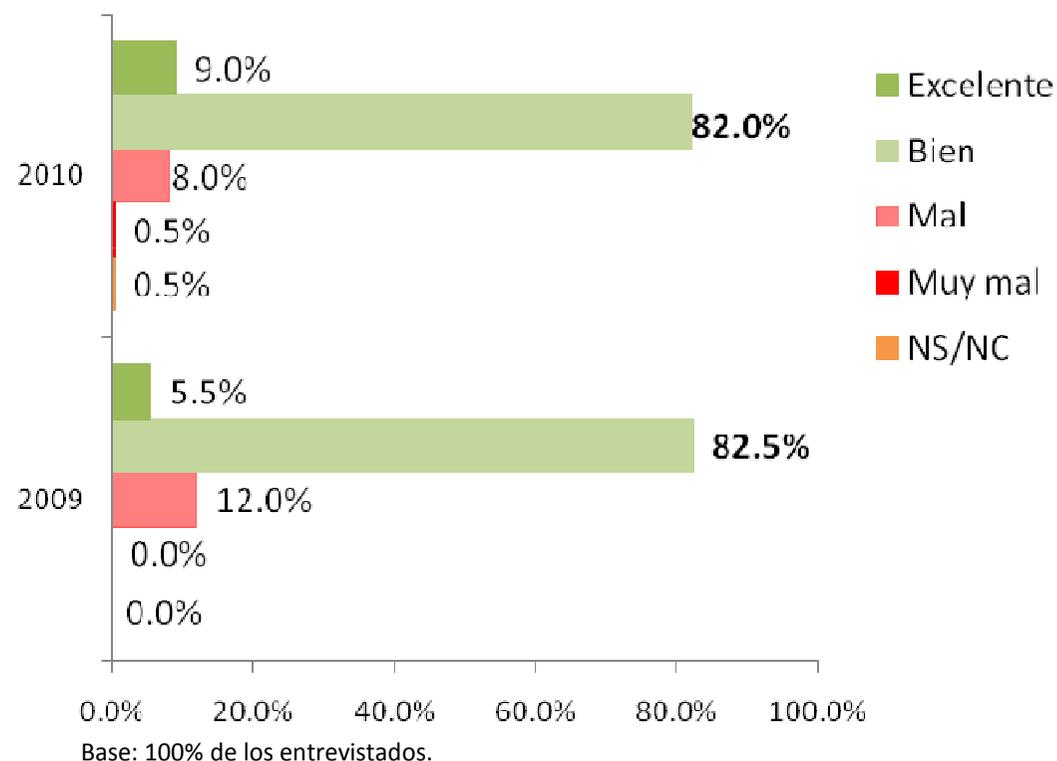
Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, Bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:



Evaluación de la dependencia

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



Evaluación de la dependencia

5.1 ¿Por qué a su respuesta?

	%
Por el trato/atención	38.8%
Es rápido el servicio	16.6%
Hacen un trabajo efectivo	11.0%
Dan buen apoyo	5.6%
Estan bien preparados	5.6%
No son tantos trámites	5.6%
Casi ya no hay burocracia	5.6%
El personal es más eficiente	5.6%
Hay mucha entrega	5.6%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que evalúan **EXCELENTE** la organización de la Secretaría de Desarrollo Rural (9.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
Por el trato/atención	26.8%
Es rápido el servicio	14.6%
Estan bien sincronizados	6.1%
Me atendieron bien	6.1%
Actuan en sus funciones	4.9%
Hacen un trabajo efectivo	4.3%
Estan bien preparados	4.3%
Dan solución a problemas	2.4%
Se ve desde que entras	2.4%
No son tantos trámites	1.8%
Otro	26.2%
Total	100.0%

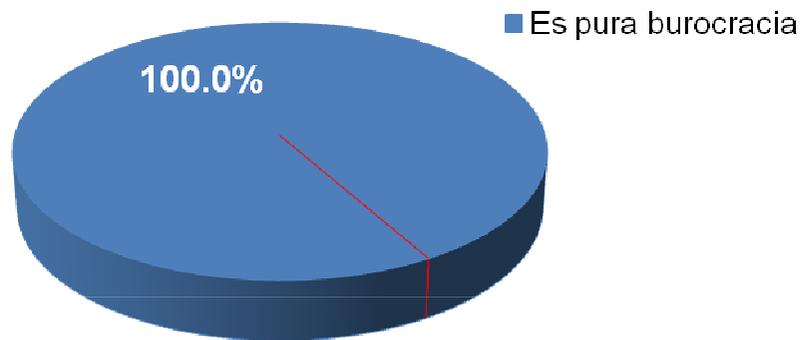
Base: Entrevistados que evalúan **BIEN** la organización de la Secretaría de Desarrollo Rural (82.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
Por el atraso	31.3%
Te mandan de un lado a otro	18.8%
Nomas no solucionan nada	12.5%
No saben hacer su trabajo	6.3%
No dieron los apoyos	6.3%
No saben ni donde estan los papeles que deje	6.3%
No hay acuerdos internos	6.3%
Muchos trámites	6.3%
Todos se hechan la bolita	6.3%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que evalúan **MAL** la organización de la Secretaría de Desarrollo Rural (8.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

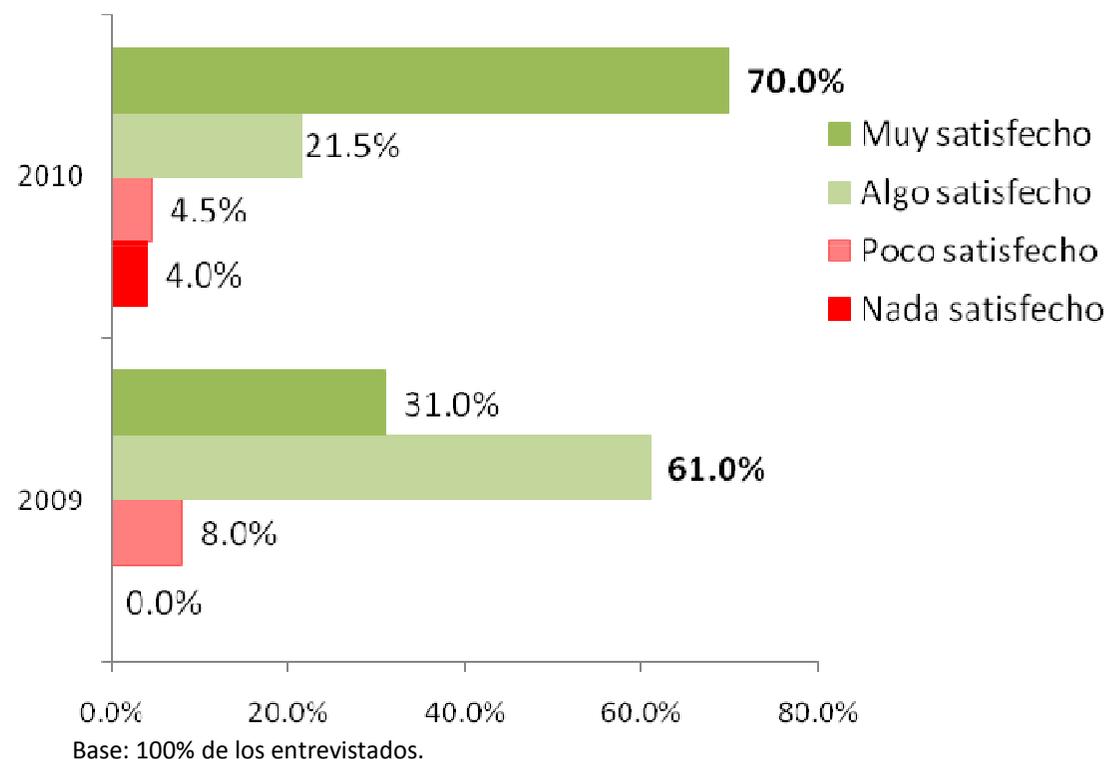
5.1 ¿Por qué a su respuesta?



Base: Entrevistados que **evalúan MUY MAL** la organización de la Secretaría de Desarrollo Rural (0.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

6. ¿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



Evaluación de la dependencia

6.1 ¿Por qué a su respuesta?

	%
Atención/trato	32.9%
Muy rápida la atención	17.1%
Solucionaron lo que buscaba	15.0%
Atienden bien	10.0%
Explicaron corretamente todo	5.0%
Pusieron la debida atención	2.1%
Apoyos que brindan	2.1%
Buena actitud del personal	1.4%
Se ven resultados	1.4%
Otro	13.0%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que están MUY SATISFECHO con la Secretaría de Desarrollo Rural respecto a la atención recibida (70.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
No me resolvieron	34.9%
No arreglan rápido	16.3%
Atención/trato	7.0%
Por la burocracia	7.0%
Solucionaron lo que buscaba	4.7%
Pusieron debida atención	4.7%
Explicaron corretamente todo	2.3%
Pidieron otro tramite más	2.3%
Pidieron papeles de más	2.3%
No tengo mucho conocimiento	2.3%
Dicen pronto lo tramite	2.3%
No llevan apoyo al campo	2.3%
Variedad del personal	2.3%
Existe bien o mal un apoyo para el campo	2.3%
No lleva nada efectivo	2.3%
Me dicen algo diferente	2.3%
Lentos pero seguros	2.3%
Total	100.0%

	%
No me resolvieron	44.4%
No arreglan rápido	44.4%
No es muy buena la situación	11.2%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que están POCO SATISFECHO con la Secretaría de Desarrollo Rural respecto a la atención recibida (21.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Base: Entrevistados que están ALGO SATISFECHO con la Secretaría de Desarrollo Rural respecto a la atención recibida (21.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

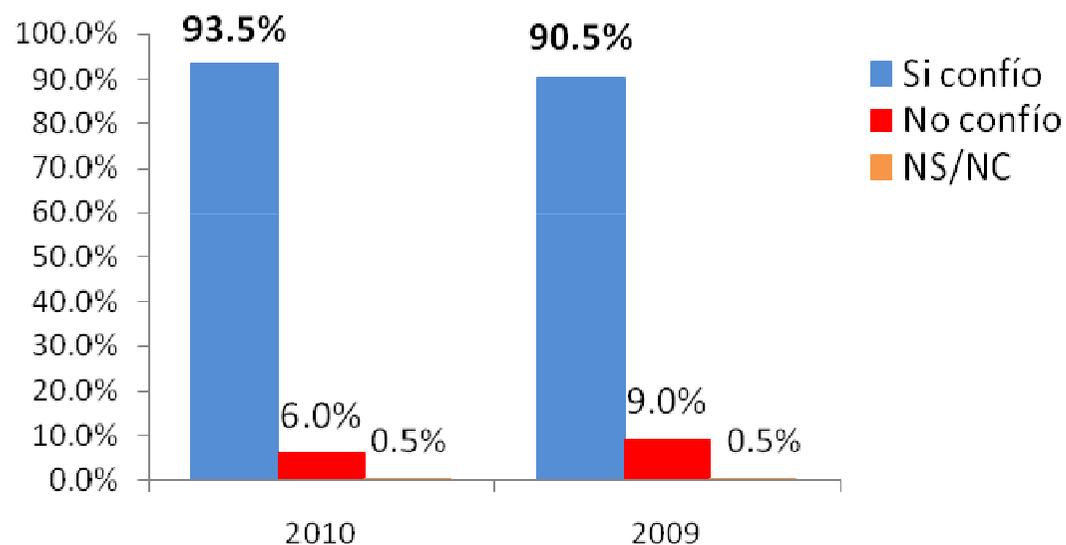
6.1 ¿Por qué a su respuesta?

	%
No me resolvieron	50.0%
No arreglan rápido	12.5%
Lo ignoran a uno	12.5%
No saben ni hacer su trabajo	12.5%
No hacen su trabajo	12.5%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que están NADA SATISFECHO con la Secretaría de Desarrollo Rural respecto a la atención recibida (4.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

7. Mayormente, ¿Confía usted en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

7.1 ¿Por qué a su respuesta?

	%
Estan muy preparados	16.0%
Hacen bien su trabajo	13.9%
Dan la confianza	10.2%
Lo han demostrado	6.4%
Para eso estan	6.4%
Ha tenido buenos resultados	5.9%
Son muy eficientes	3.7%
Confío si hagan bien su trabajo	3.2%
Son profesionales	3.2%
Son rápidos	3.2%
La atención	2.7%
Se que me van ayudar	2.7%
Los conozco	1.6%
Otro	20.9%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que SI confían en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo (93.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
No hacen bien su trabajo	33.4%
No me resuelven mis problemas	16.8%
No estan bien preparados	8.3%
Hay gente que no trabaja bien	8.3%
No soy una persona que confio en los demás	8.3%
Son muy tardados	8.3%
Son despotas	8.3%
Son malos	8.3%
Total	100.0%

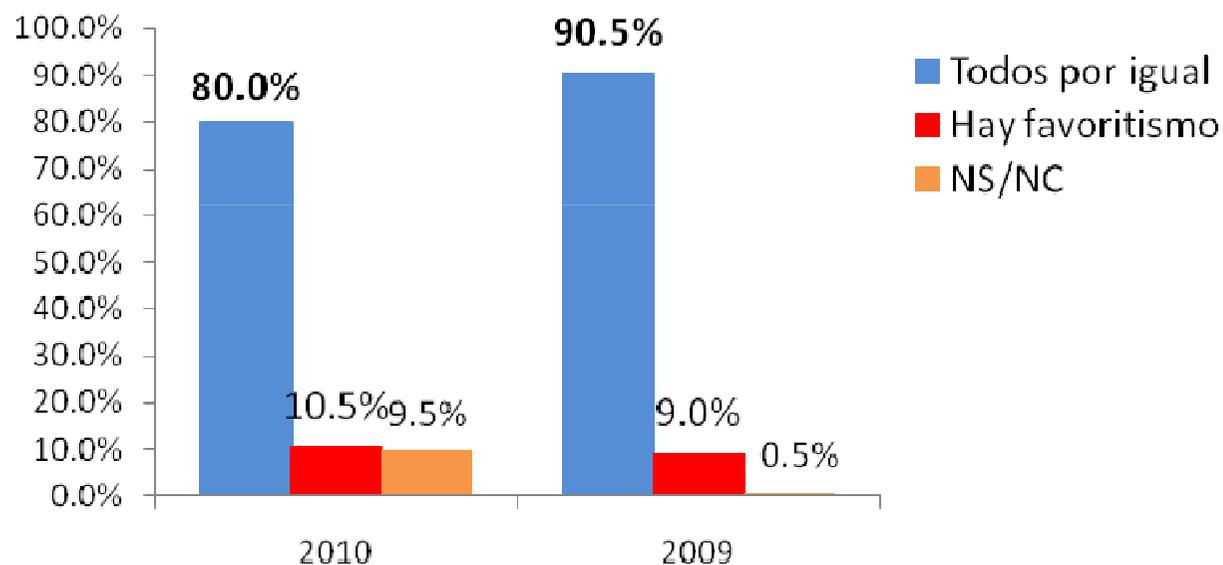
Base: Entrevistados que NO confían en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo (6.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
No las conozco	100.0%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que NS/NC confían en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo (0.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

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



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

8.1 ¿Por qué a su respuesta?

	%
Atienden a todos parejo	20.6%
Así debe de ser	14.4%
No me consta	13.1%
Así lo he visto	11.9%
No creo prefieran a otras personas más que a otras	8.8%
A todos atienden bien	8.1%
Todos tenemos el mismo derecho	7.5%
Todos salen rápido	3.1%
A todos les hacen dar vueltas	2.5%
Son amables con todos	1.3%
Otro	8.7%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que consideran que en la Secretaría de Desarrollo Rural se trata a TODOS POR IGUAL (80.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
Pasan otras gentes	23.8%
Algunos les solucionan rápido sus trámites	14.3%
No me consta	9.5%
Así lo he visto	9.5%
A todos atienden bien	4.8%
Hay dedasos a los programas	4.8%
Al Partido Político	4.8%
El compadre, el amigo o el conocido	4.8%
Es normal en todos lados	4.8%
Hay un poco de influencias	4.8%
De otras gentes si hay resultados	4.8%
No hay transparencia	4.8%
Atienden rápido a otros	4.8%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que consideran que en la Secretaría de Desarrollo Rural HAY FAVORITISMO (10.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la dependencia

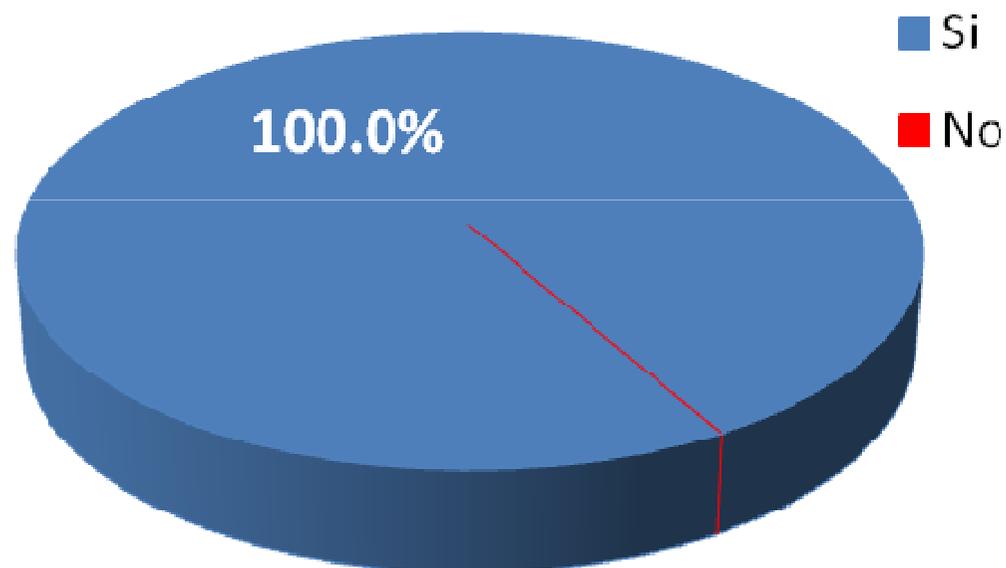
8.1 ¿Por qué a su respuesta?

	%
No me consta	42.1%
No creo prefieran a otras personas más que a otras	42.1%
Atienden a todos parejo	10.5%
No sabe	5.3%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que NS/NC si en la Secretaría de Desarrollo Rural se trata a todo mundo por igual o piensa que favorecen a determinados tipos de personas (9.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Datos generales y sociodemográficos

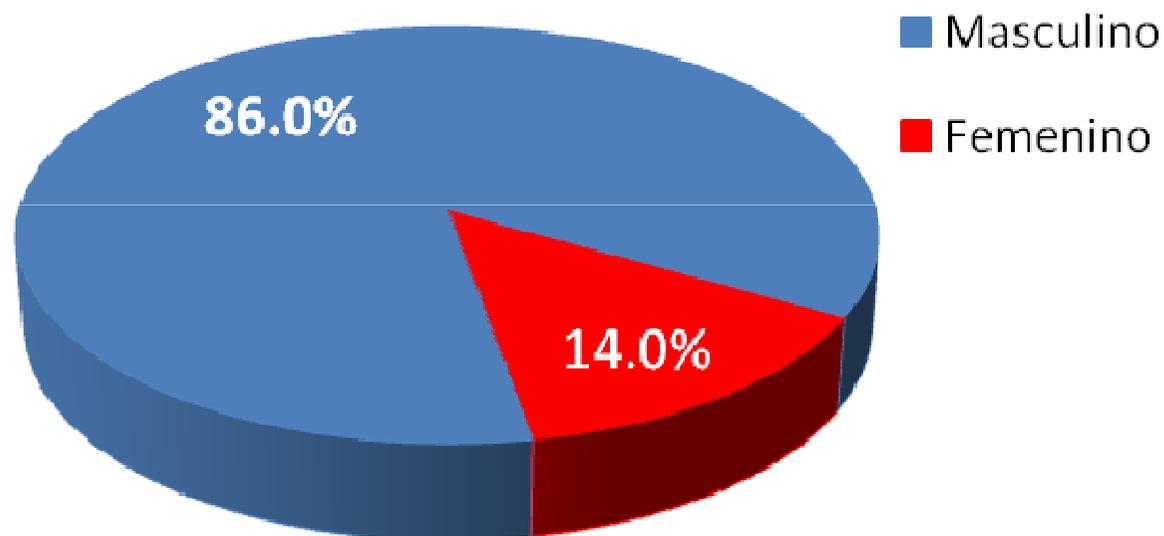
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Secretaria de Desarrollo Rural?



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

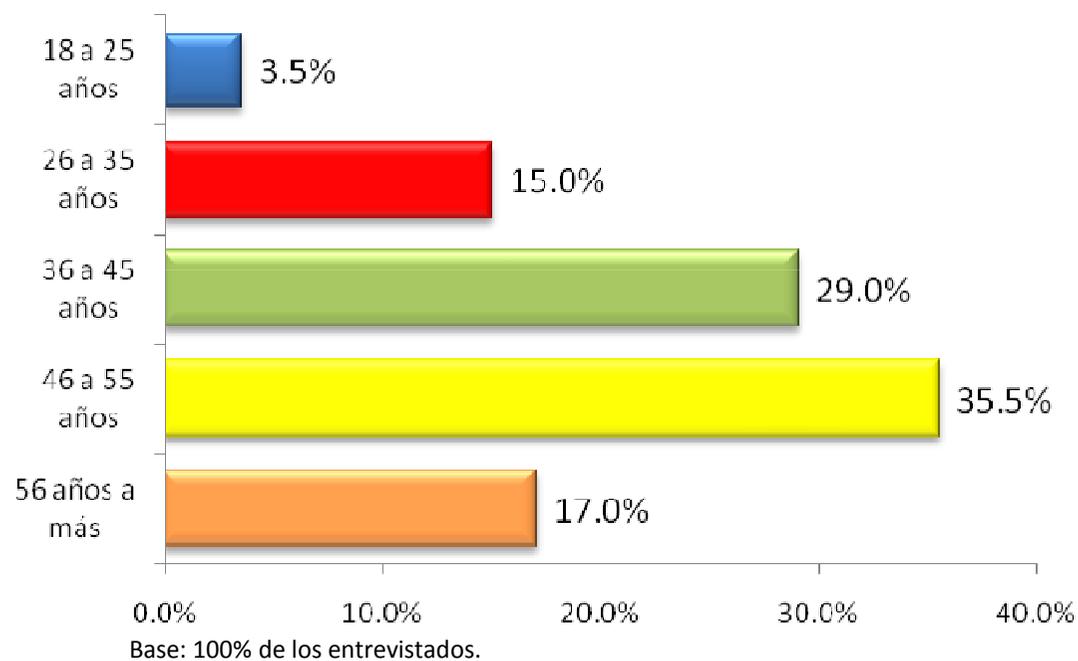
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

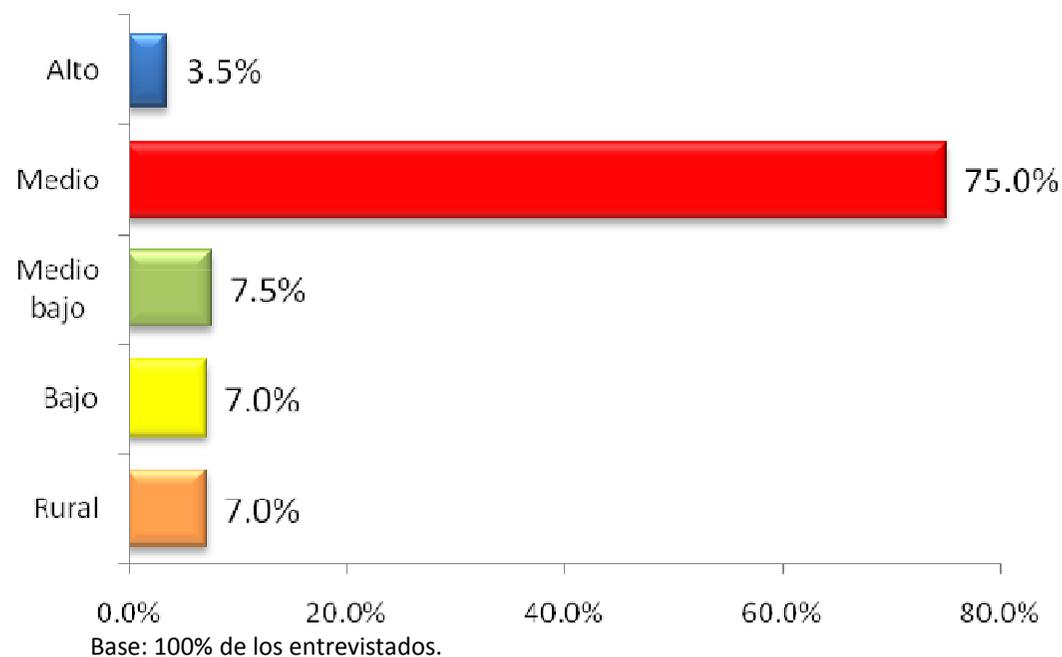
Datos generales y sociodemográficos

Edades



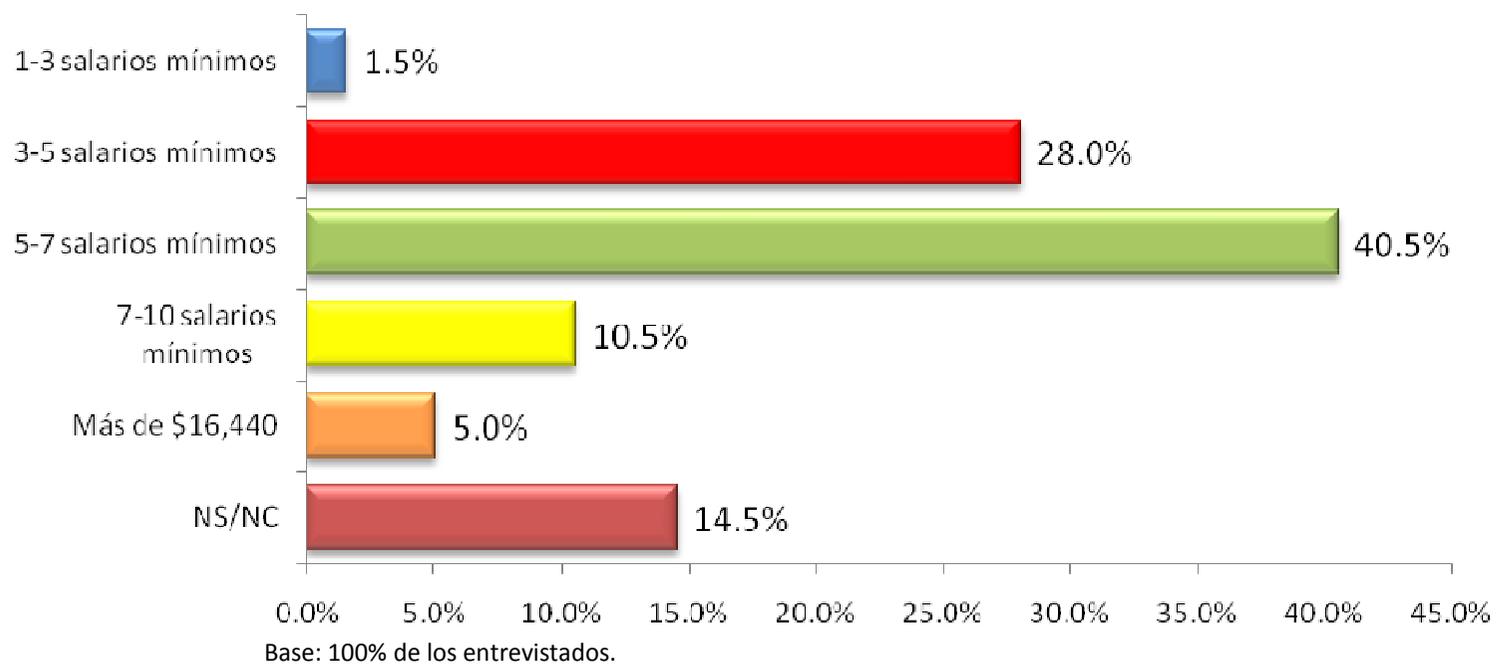
Datos generales y sociodemográficos

Nivel socioeconómico



Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



49

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Rural

Satisfacción y servicio a usuarios

- Con respecto al trabajo de la secretaría de Desarrollo Rural, los aspectos mejor evaluados fueron la amabilidad (94.5% evaluaciones buenas y muy buenas) y la calidad (95% de calificaciones buenas y muy buenas), mientras la rapidez en el servicio se apreció con mayor número de evaluaciones negativas al obtener 85% de calificaciones positivas (buenas y muy buenas).
- El promedio general de evaluaciones positivas (buenas y muy buenas) desarrolló un crecimiento de 6.7% con respecto a 2009, ubicándose en 91.5% de las menciones positivas.
- En la escala del 1 al 5 siendo 5 excelente, el trabajo de la secretaría fue calificado con 3.61 puntos en promedio, mientras en 2009 fue de 3.81 puntos en la misma escala.
- La satisfacción de los usuarios de la dependencia fue evaluada con 3.66 puntos en la escala del 1 al 5 siendo 5 excelente, este mismo aspecto se evaluó en 2009 con 3.77 puntos, obteniendo en 2010 una penetración de calificaciones positivas (buenas y muy buenas) de 62.5%.

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

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	91.5%	94.5%
Rapidez	71.5%	85.0%
Calidad	89.5%	95.0%
Promedio General	84.2%	91.5%

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Rural

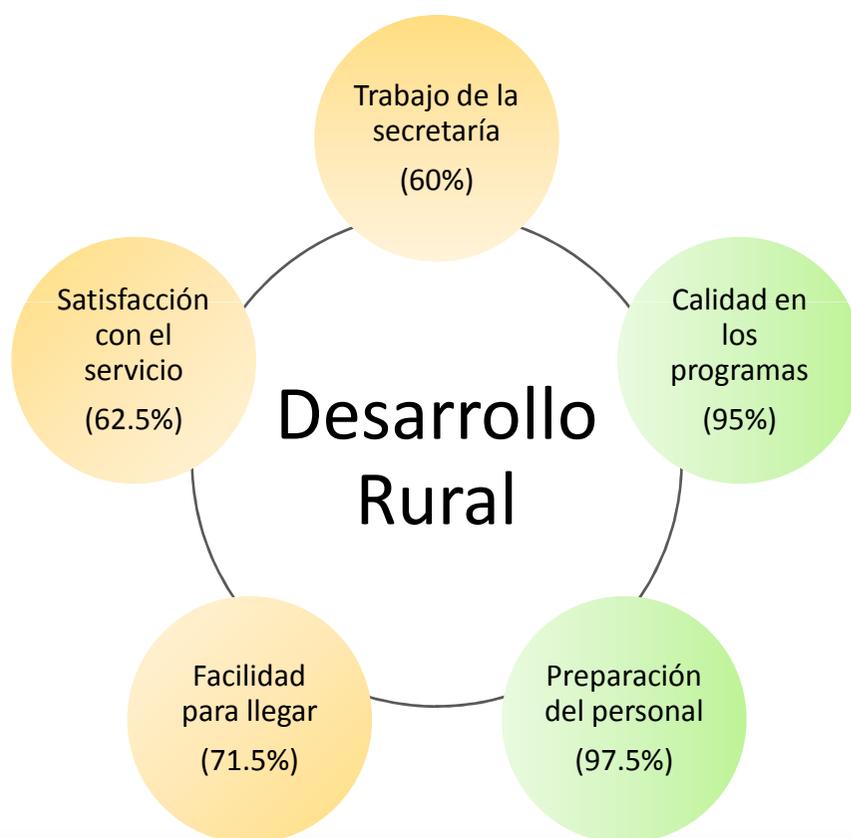
Evaluación de la dependencia

- La percepción de los entrevistados en términos generales sobre la dependencia es positiva, según el 90.5% de los usuarios frecuentes que afirman que la dependencia a mejorado, durante 2009 esta opinión se consideró al 84.3% de los usuarios.
- Los trámites burocráticos (25%), tardados (12.5%) y desorganizados (12.5%) son algunas de las causas de inconformidad con la dependencia, tomando como base aquellos entrevistados que respondieron que en términos general la dependencia a empeorado.
- Sobre los aspectos evaluados en la dependencia podemos resaltar los siguientes aspectos comparativos con el ejercicio 2009:
 - La calidad de las instalaciones fue buena según el 86.5% de los entrevistados, mientras en 2009 las evaluaciones de buena fueron de 89.5%.
 - La preparación del personal fue buena para el 85.5% de los usuarios mientras en 2009 lo fue para 91.5%.
 - El aspecto de amabilidad de los funcionarios correspondió a 75.5% de calificaciones de buena y en 2009 este aspecto correspondió al 89%.
 - La claridad en la explicación resulto menor a la evaluación obtenida en 2009, ubicándose en 78% de menciones positivas (buena), mientras en el periodo anterior fue de 84%.
 - Para 73% de los entrevistados el tiempo de espera fue bueno, 2% más que el ejercicio 2009 (71%).

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Rural

- 93.5% de los usuarios confía en el trabajo de la dependencia mientras en 2009 este aspecto correspondió a 90.5%.
- 10.5% de los usuarios considera que existe favoritismo en la dependencia, este aspecto en 2009 se ubicó en 9%.

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Rural



- 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.