

Secretaría de Desarrollo Urbano. 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

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

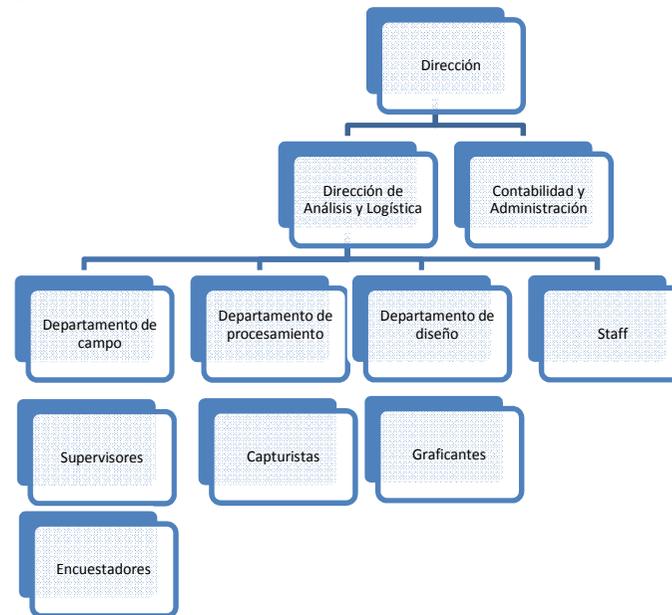
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Entrevistas en puntos de afluencia (pasos peatonales, pasos a desnivel y Periférico de la ZMG.) y oficinas de la dependencia.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 de Mayo-20 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

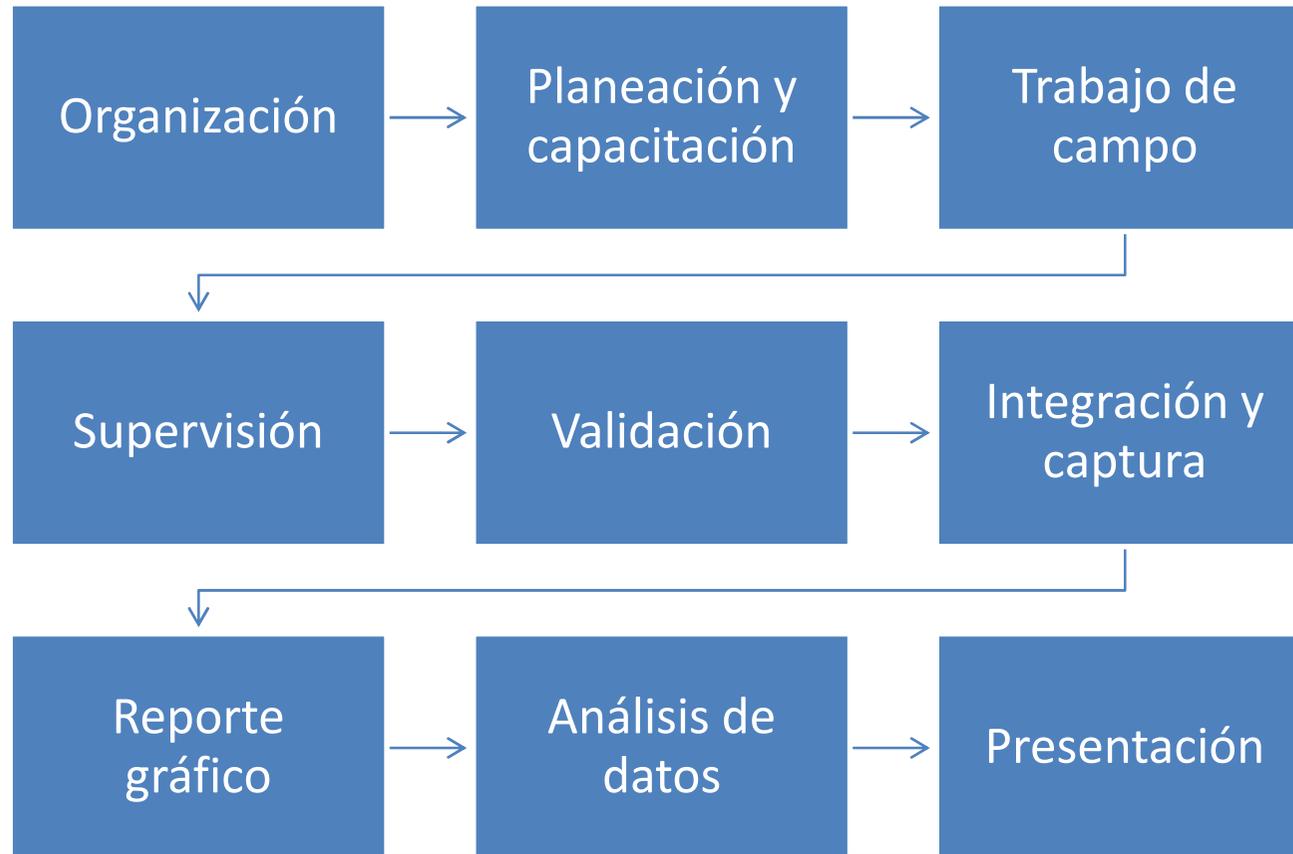
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



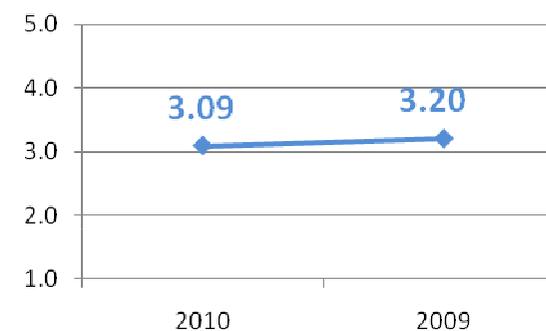
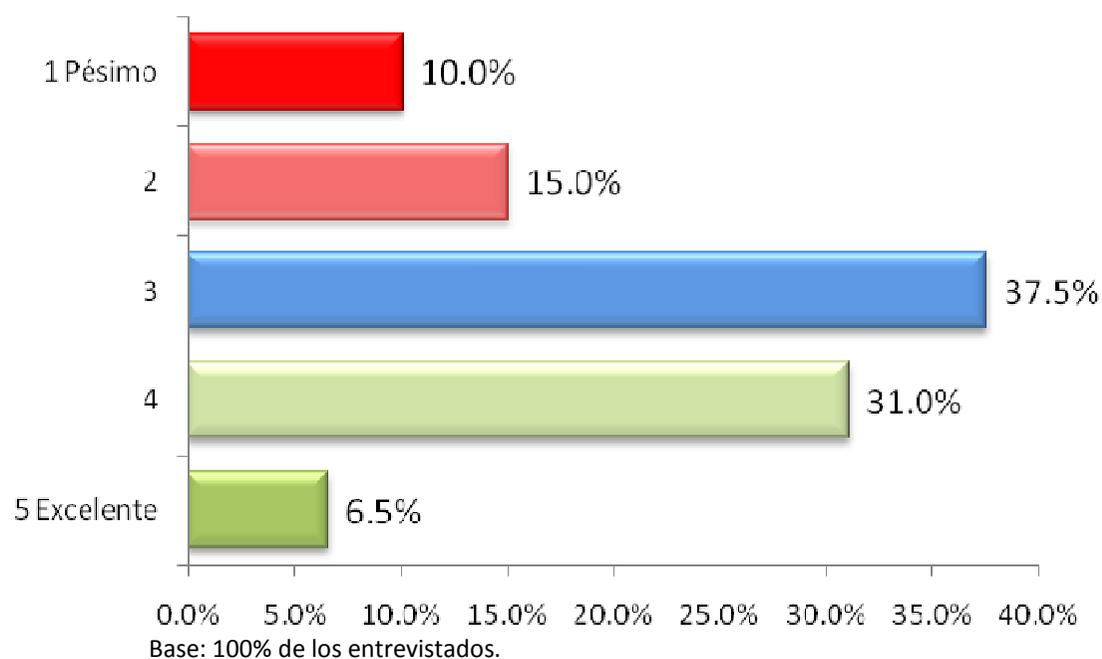
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

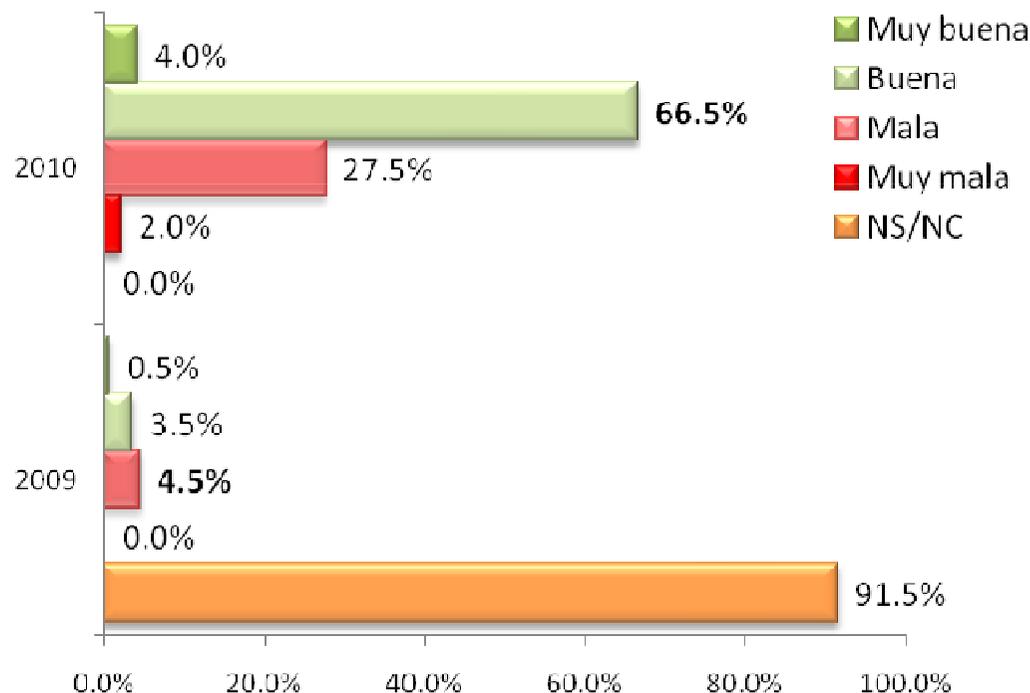
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios/programa:

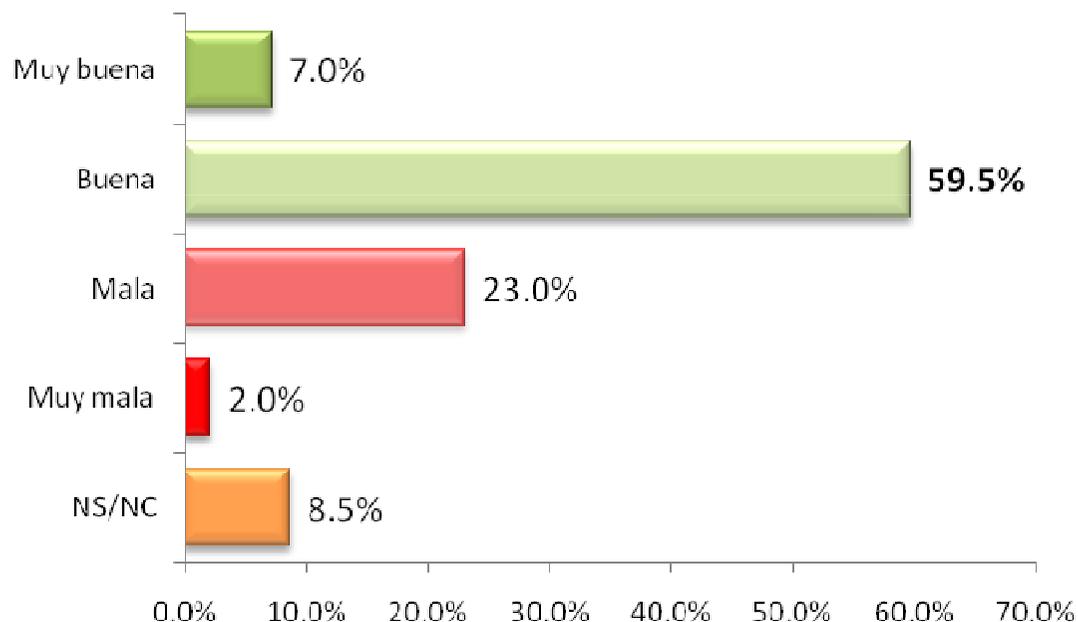


Base: 100% de los entrevistados. Esta variable no es comparable con la muestra tomada en 2009, puesto que la metodología de levantamiento de ambos universos, no permite su comparación a nivel técnico, en 2009 la aplicación de la encuesta fue en puntos carreteros, mientras que en 2010 fue en la dependencia.

Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal:

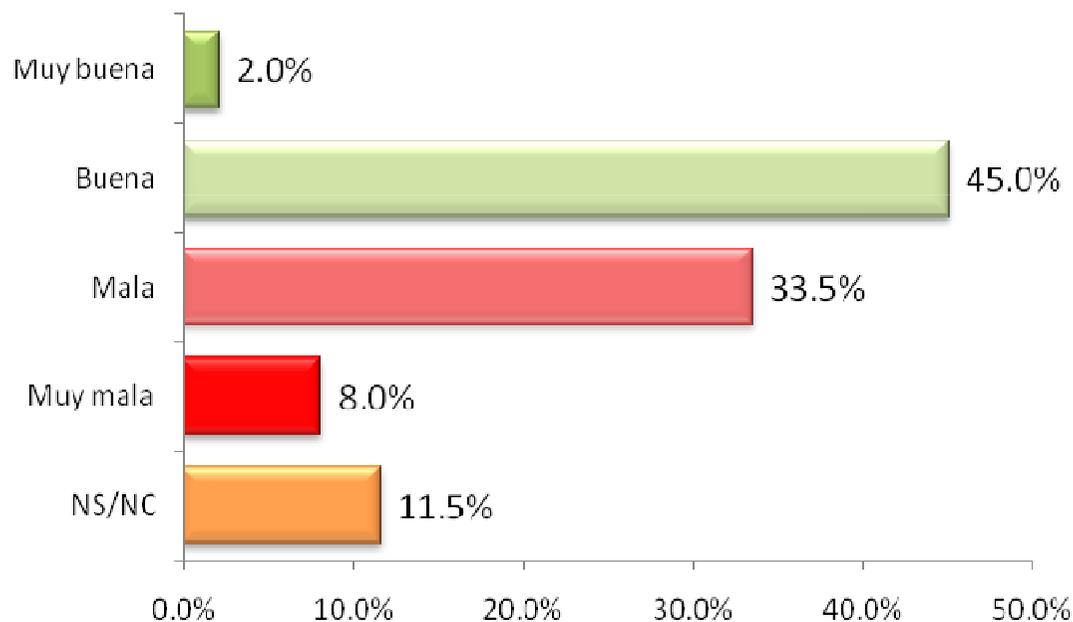


Base: 100% de los entrevistados. Esta variable no es comparable con la muestra tomada en 2009, puesto que la metodología de levantamiento de ambos universos, no permite su comparación a nivel técnico, en 2009 la aplicación de la encuesta fue en puntos carreteros, mientras que en 2010 fue en la dependencia.

Satisfacción y servicio al usuario

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

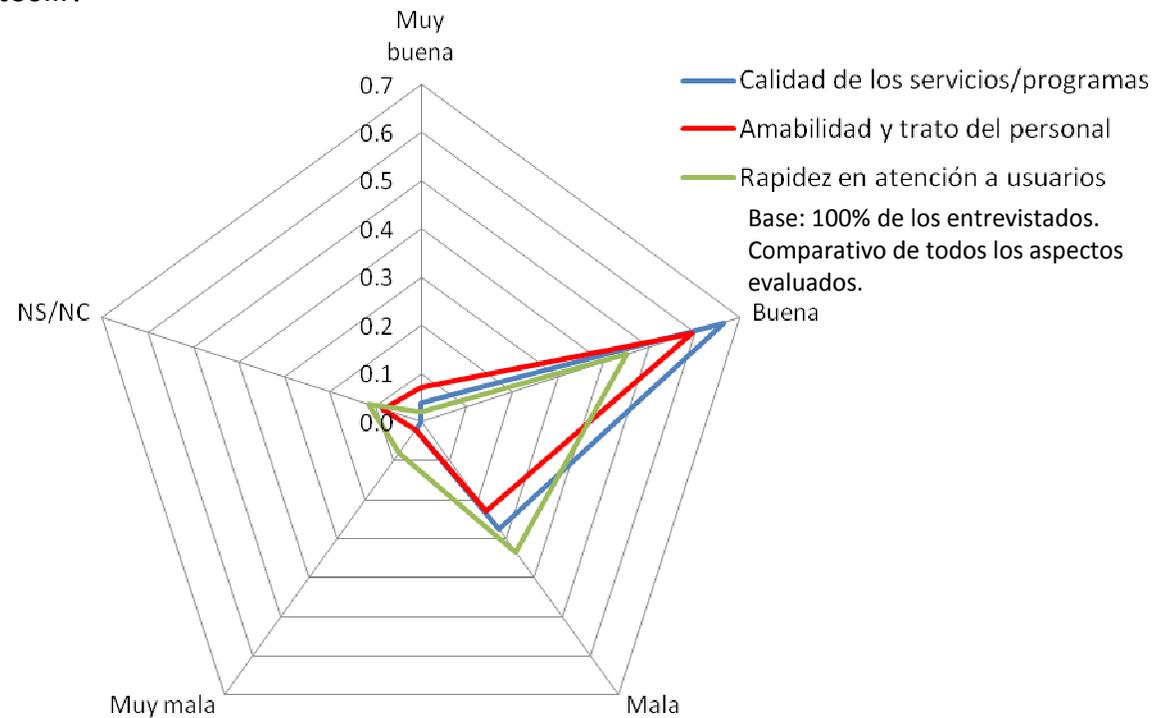
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: 100% de los entrevistados. Esta variable no es comparable con la muestra tomada en 2009, puesto que la metodología de levantamiento de ambos universos, no permite su comparación a nivel técnico, en 2009 la aplicación de la encuesta fue en puntos carreteros, mientras que en 2010 fue en la dependencia.

Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

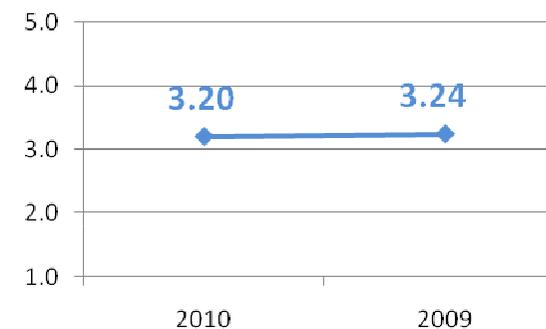
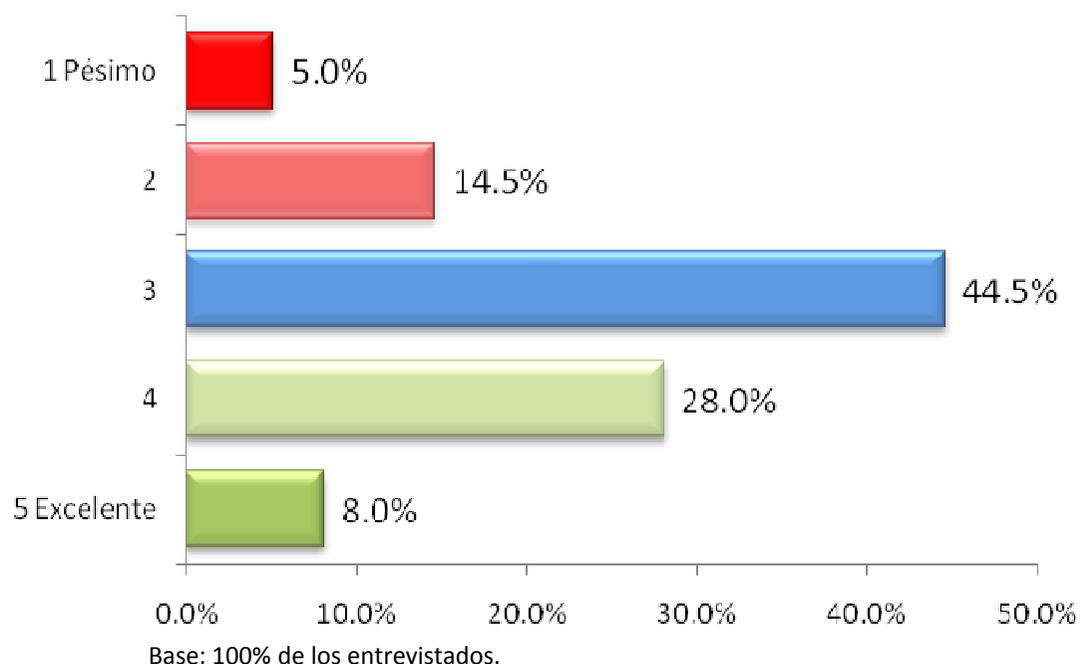
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo urbano 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	0.5%	4.0%	-	7.0%	-	2.0%
Buena	3.5%	66.5%	-	59.5%	-	45.0%
Mala	4.5%	27.5%	-	23.0%	-	33.5%
Muy mala	-	2.0%	-	2.0%	-	8.0%
NS/NC	91.5%	-	-	8.5%	-	11.5%
Total	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%

Base: 100% de los entrevistados. Las variables de amabilidad y trato del personal y rapidez en la atención a usuarios variable no son comparables con la muestra tomada en 2009, puesto que la metodología de levantamiento de ambos universos, no permite su comparación para esta variable a nivel técnico, en 2009 la aplicación de la encuesta fue en puntos carreteros, mientras que en 2010 fue en la dependencia.

Satisfacción y servicio al usuario

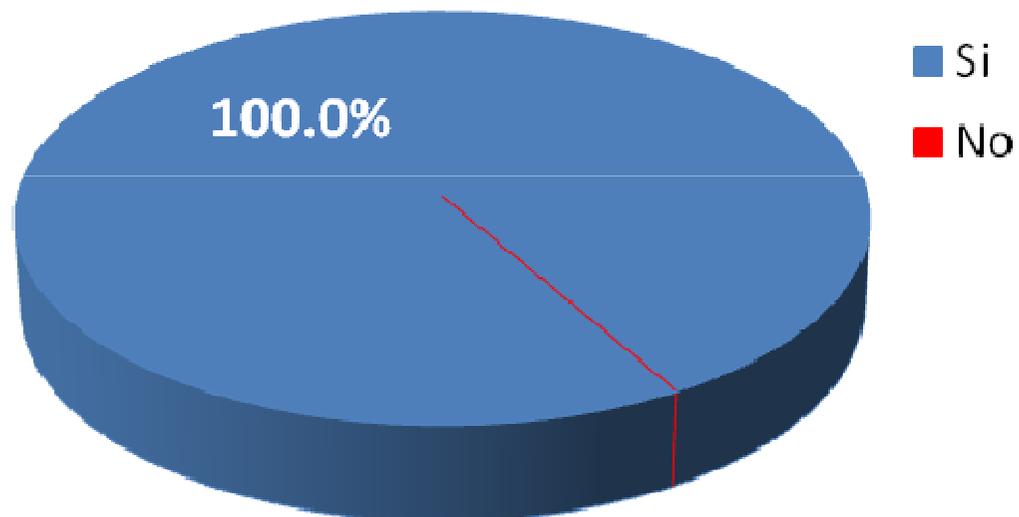
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

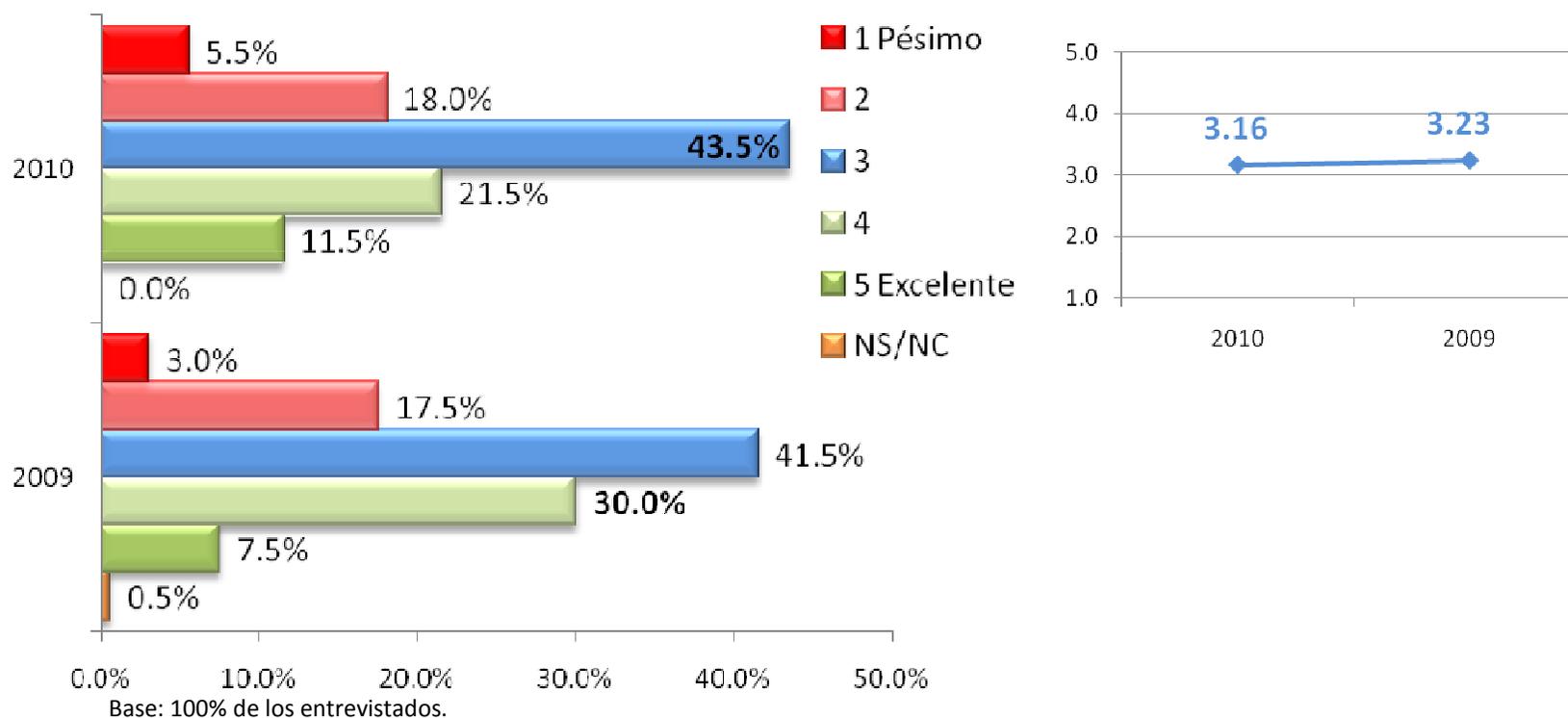
1. ¿Es usuario de algún servicio que presta la Secretaría de Desarrollo Urbano?



Base: 100% de los entrevistados.

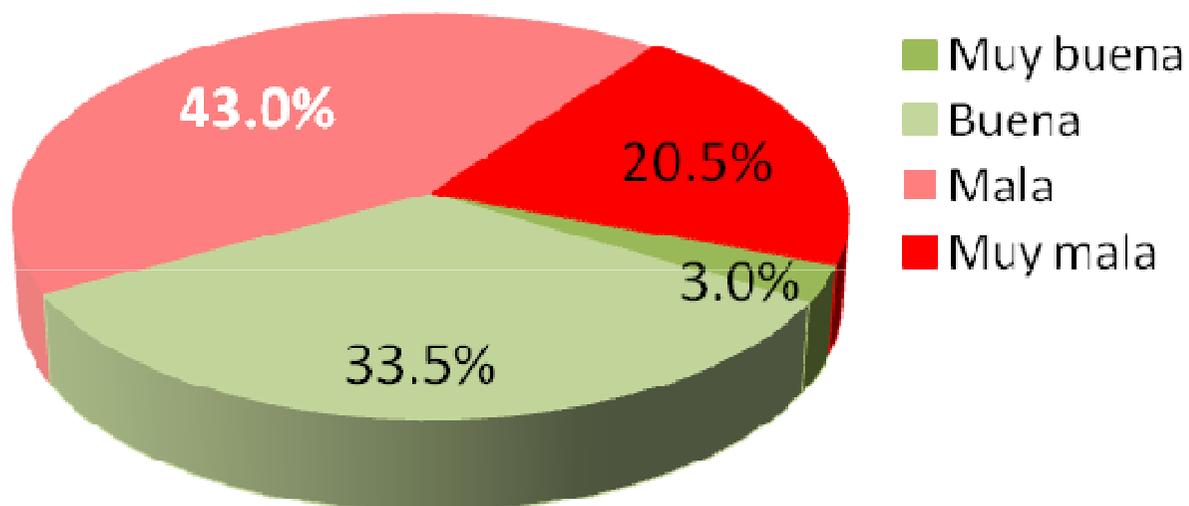
Evaluación de la dependencia

1. ¿Qué calificación le otorga usted a la obra pública que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco? En escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo y 5 excelente.



Evaluación de la dependencia

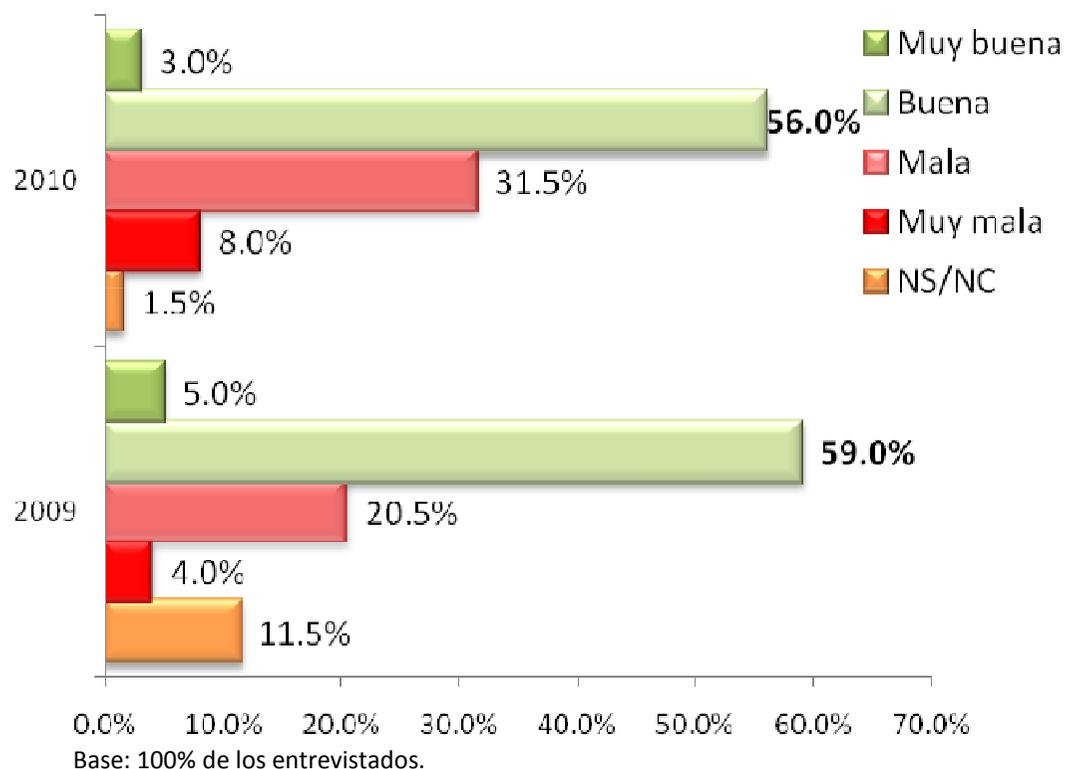
2. ¿Cómo evalúa usted el estado de los pavimentos o de las vías públicas en su municipio?



Base: 100% de los entrevistados.

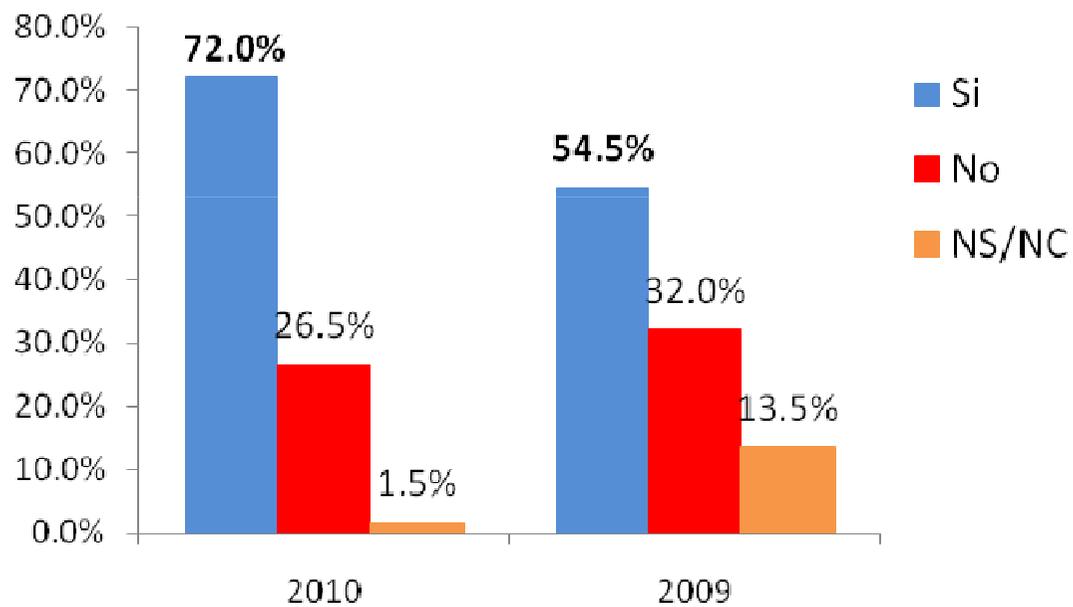
Evaluación de la dependencia

3. ¿Cómo evalúa usted la funcionalidad del Periférico de la Ciudad de Guadalajara?



Evaluación de la dependencia

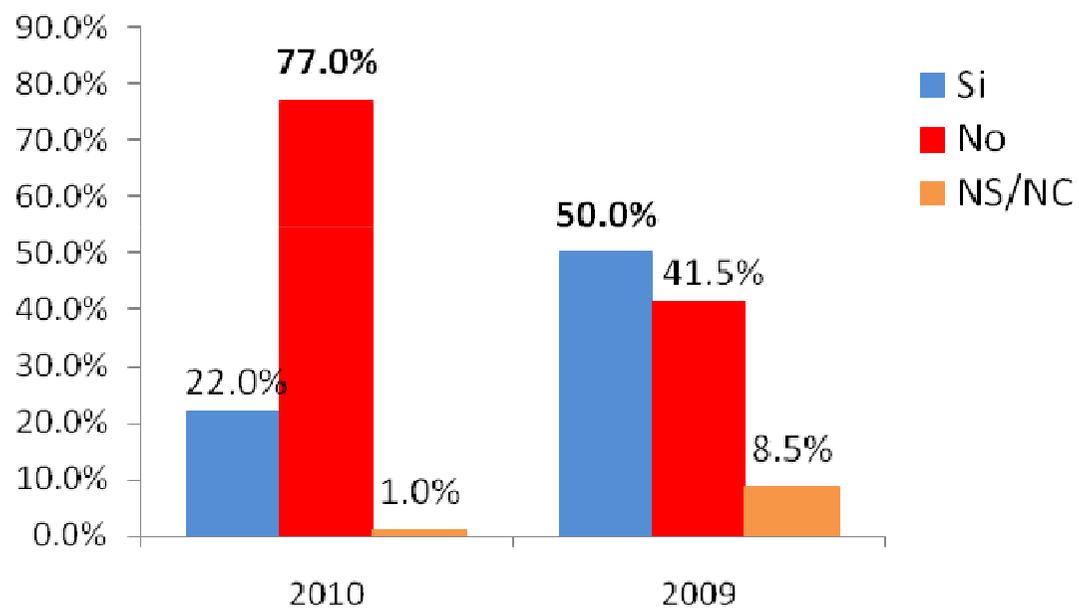
4. ¿Considera usted que los Pasos a Desnivel que ha realizado el Gobierno Estatal han servido para solucionar los problemas de trafico en la Ciudad?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

5. ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la Ciudad?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

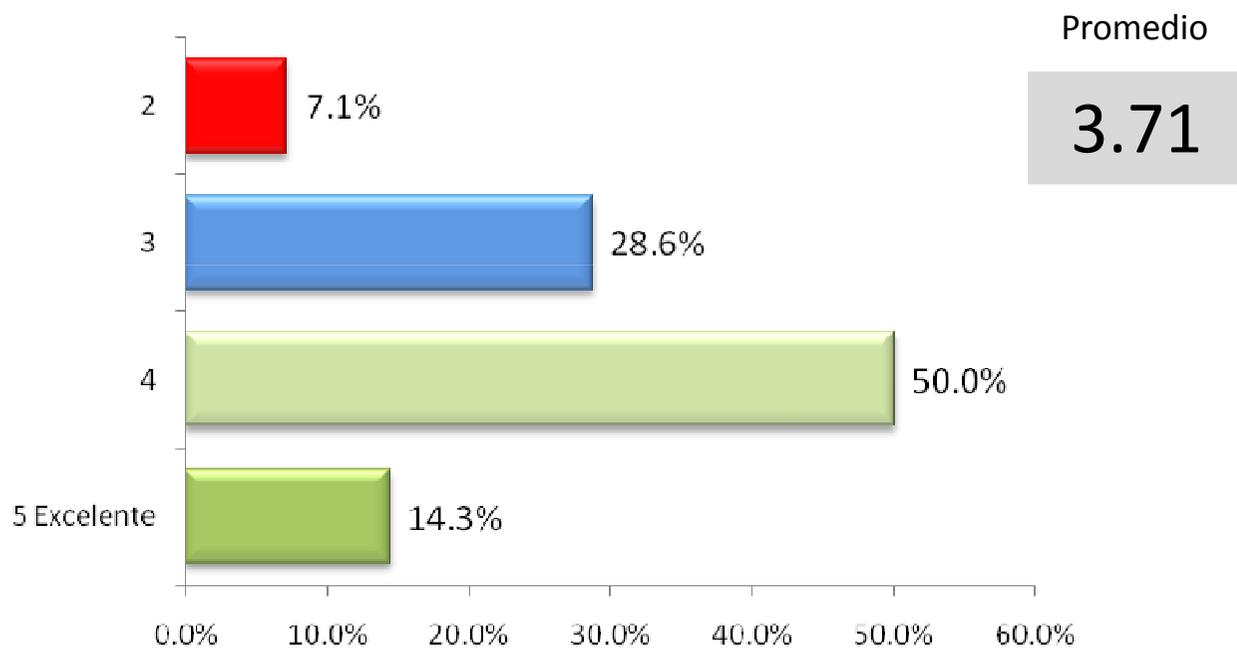
6) ¿Dónde considera que debe haber un puente peatonal?

	2009	2010			
Periférico	25.0%	13.0%	Av. Camacho y Federalismo	0.0%	1.5%
8 de Julio	10.0%	3.0%	Carretera a Tesistan	0.0%	1.5%
Lazaro Cardenas	8.0%	5.0%	Periférico y Guadalupe	0.0%	1.0%
Calzada Independencia	6.0%	0.0%	Belisario Domínguez	0.0%	1.0%
Adolfo Horn	4.0%	0.0%	Centro	0.0%	1.0%
López Mateos	0.0%	5.5%	Javier Mina	0.0%	1.0%
Carretera Chapala	0.0%	3.5%	Plaza del Sol	0.0%	1.0%
Calzada	0.0%	3.0%	Av. Patria	0.0%	1.0%
Alcalde	0.0%	2.0%	Mariano Otero y Periférico	0.0%	1.0%
Periférico y Vallarta	0.0%	2.0%	Revolución	0.0%	1.0%
Periférico y Belisario	0.0%	2.0%	No recuerda/no sabe	0.0%	4.5%
Frente del Code	0.0%	2.0%	Ninguno	0.0%	2.5%
Periférico y Calzada	0.0%	2.0%	Otro	47.0%	33.0%
Av. Laureles	0.0%	1.5%	Total	100.0%	100.0%
Federalismo	0.0%	1.5%			
Periférico Norte	0.0%	1.5%			
Periférico Toluquilla	0.0%	1.5%			

Base: 100% de los entrevistados.

Únicamente los usuarios que están solicitando Padrón de Contratistas

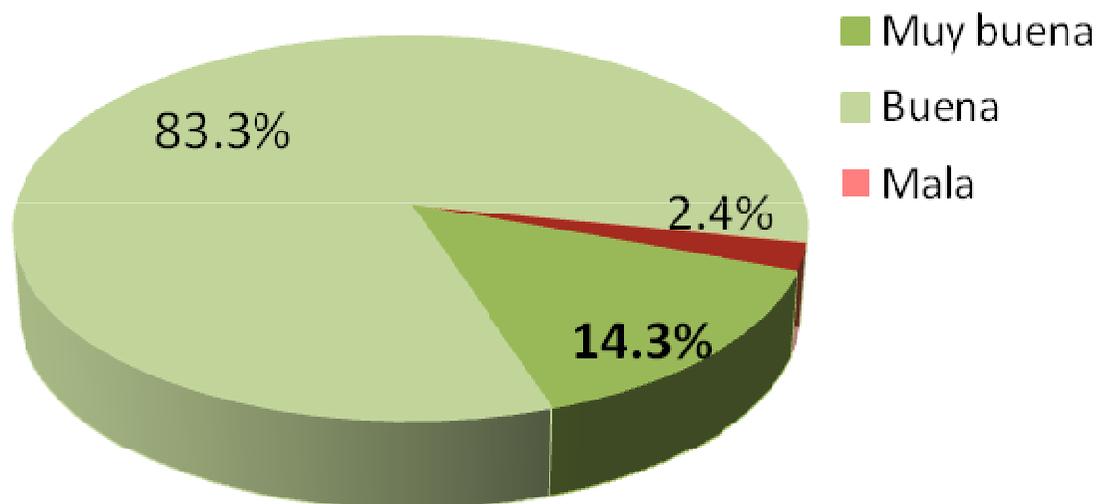
1. ¿Con qué agilidad atienden su tramite en Padrón de Contratistas? En escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo y 5 excelente.



Base: entrevistados que solicitan un trámite al padrón de contratistas.

Únicamente los usuarios que están solicitando Padrón de Contratistas

2. ¿La información que le proporcionan con el fin de realizar el trámite le resulta?

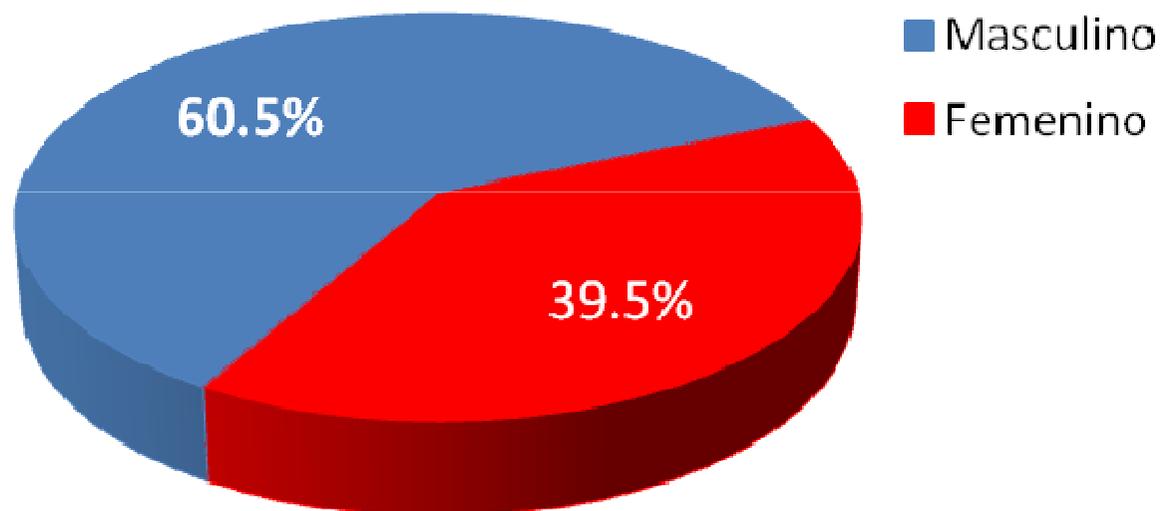


Base: entrevistados que solicitan un trámite al padrón de contratistas.

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

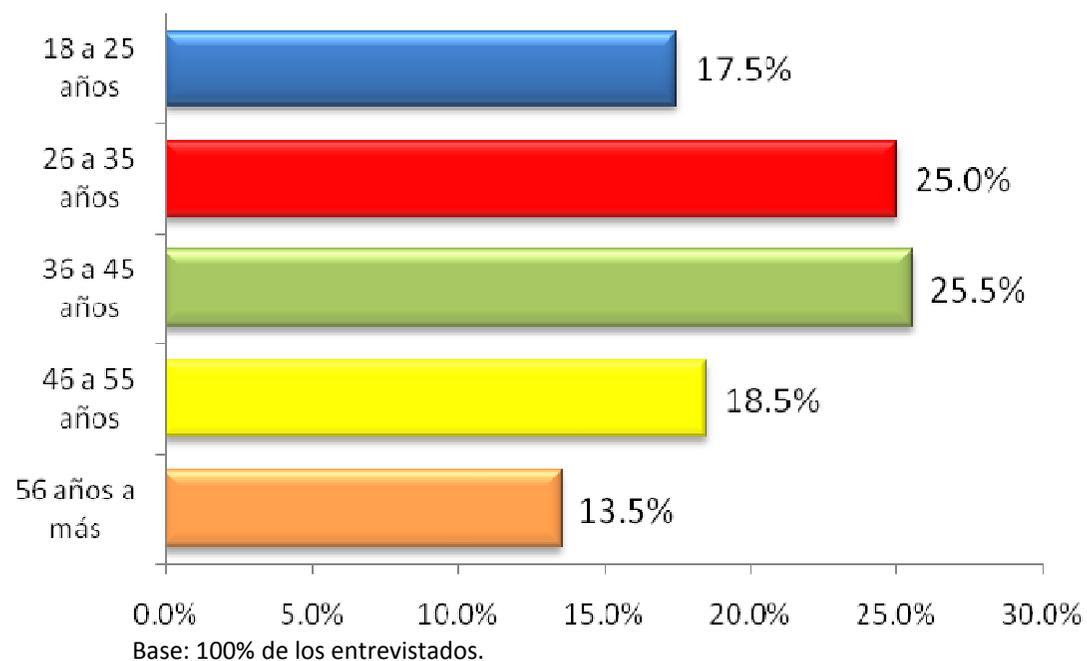
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

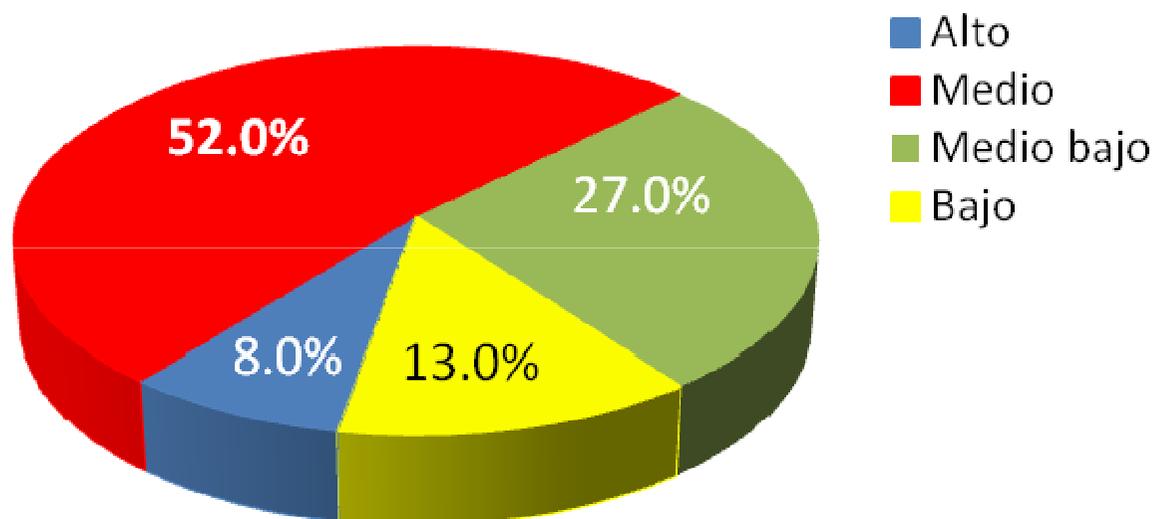
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

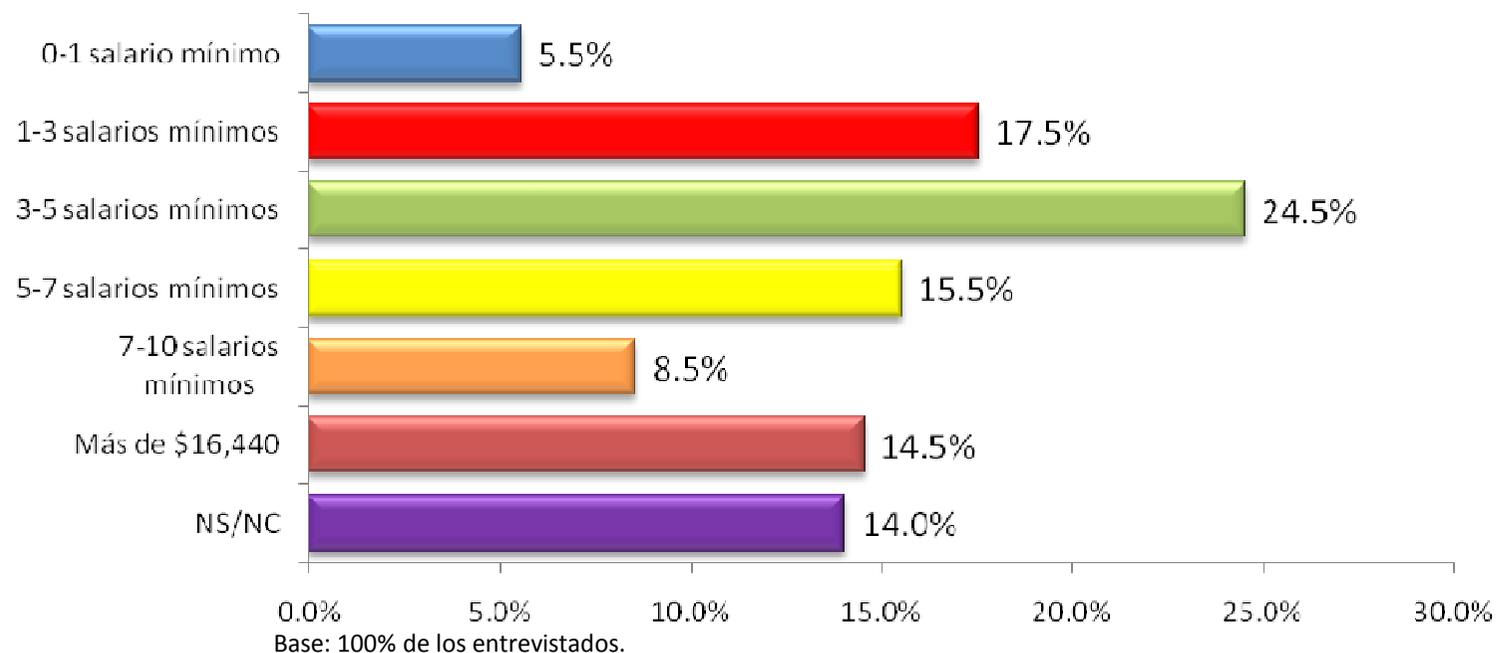
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



35

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Urbano

Satisfacción y servicio a usuarios

- La percepción sobre la calidad en el servicio que desarrolla la dependencia es considerada por el 70.5% como buena o muy buena; Para 66.5% de los usuarios la amabilidad es buena o muy buena. El aspecto con mayor número de calificaciones negativas es la rapidez en el servicio puesto que desarrolló 53% de menciones negativas (malas o muy malas)
- El promedio general de evaluaciones positivas (buenas y muy buenas) en cuanto a los aspectos de amabilidad, rapidez y calidad en el presente ejercicio fue de 61.3% de las menciones, mientras que la calificación promedio sobre el trabajo de la dependencia en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, fue 3.09 puntos, la evaluación obtenida en 2009 fue de 3.20 puntos en la misma escala.
- El promedio de satisfacción de los usuarios en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, fue de 3.2 puntos, prácticamente se mantuvo en la misma tendencia que 2009, cuyo promedio es de 3.24 puntos.

Evaluación de la dependencia	
	2010
Amabilidad	66.5%
Rapidez	47.0%
Calidad	70.5%
Promedio General	61.3%

Base: Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. No se realizó comparativo con el 2009 en estas variables, puesto que la metodología de levantamiento de dicho año no lo permite.

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Urbano

Evaluación de la dependencia

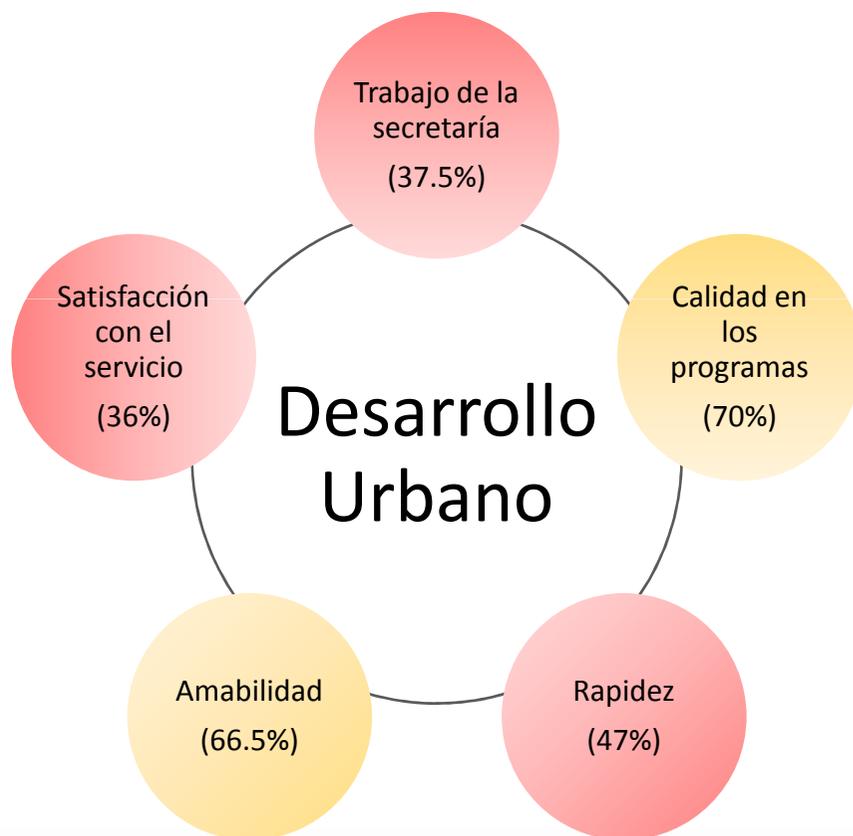
- ➔ 33% de los entrevistados considera que la obra pública en el estado es buena o excelente. El promedio de evaluación fue de 3.16 puntos, en escala del 1 al 5 donde 5 es excelente; con respecto al año pasado se registró la misma tendencia en la evaluación, con una variación mínima de .07 puntos en la escala anteriormente mencionada, donde el promedio fue de 3.26 puntos.
- ➔ 63.5% de los entrevistados afirman que el estado del pavimento y vías públicas en su municipio es mala o muy mala, en ese sentido, 72.0% de los entrevistados considera que los pasos a desnivel que ha realizado el gobierno estatal sí han servido para solucionar problemas de tráfico en la ciudad, este resultado es 18% mayor que el obtenido en 2009, que registró al 54.5% de los usuarios que afirmaron que los pasos a desnivel han servido para solucionar dicho problema.
- ➔ La viabilidad del periférico de Guadalajara es considerada como bueno y excelente por el 59% de los entrevistados en 2010, mientras en 2009, se observó 64% de las menciones, esto indica que la evaluación sobre la viabilidad ha tendió una ligera tendencia a ser regular.

Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Urbano

- ➔ Los puentes peatonales son considerados como insuficientes por el 77% de los entrevistados, mientras que en 2009 este aspecto correspondió al 50% de las menciones.
- ➔ El periférico fue el principal punto en la ciudad donde los entrevistados consideran que debe existir un puente peatonal (25%), esta misma arteria de la ciudad resulto como la principal para instalar un puente peatonal en 2009 con 13% de las menciones. Con respecto a este año se registró un crecimiento de 12% en dicha percepción.
- ➔ La calidad de los servicios y programas de la dependencia es evaluada como mala o muy mala por el 27.5% de los entrevistados.
- ➔ 25% de las menciones en el presente estudio fueron malas o muy malas en el aspecto de amabilidad; 41.5% de los usuarios mencionaron que es mala o muy mala la rapidez del servicio que presta la dependencia.
- ➔ La agilidad con que le atienden el trámite en el padrón de contratistas es buena y excelente según el 63.5% de las menciones en el presente estudio, obteniendo 3.71 puntos de promedio en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente; la información recibida para realizar en dicho tramite fue buena o excelente para el 97.5% de los usuarios.

Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Urbano

Percepción de la dependencia



- 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 algunas variables se consideró la suma de evaluaciones buenas y excelentes.