

# Secretaría de Educación. 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

67

• 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

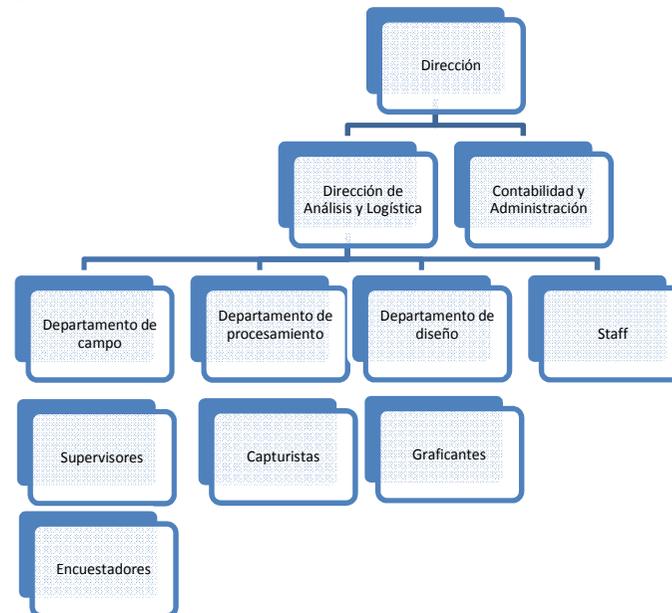
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia en el estado, 8 escuelas nivel preescolar, 8 escuelas nivel primaria, 8 escuelas nivel secundarias de la ZMG.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	17 de mayo- 28 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

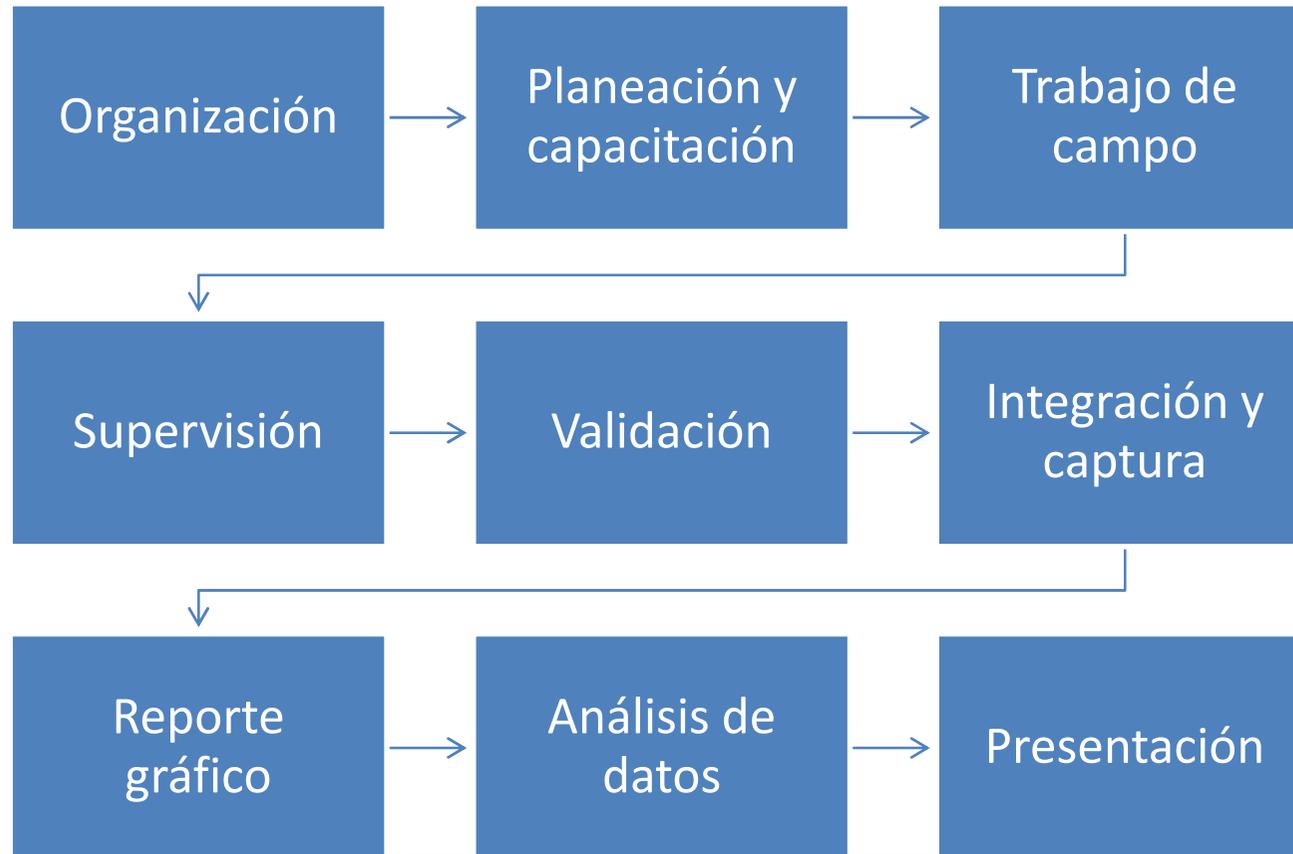
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



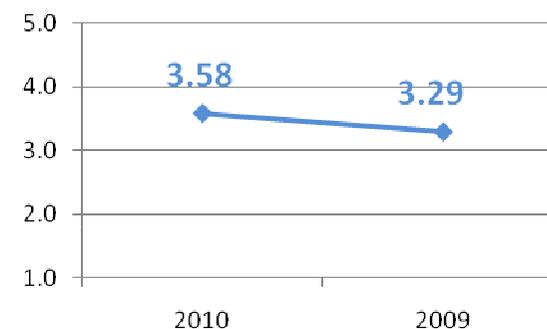
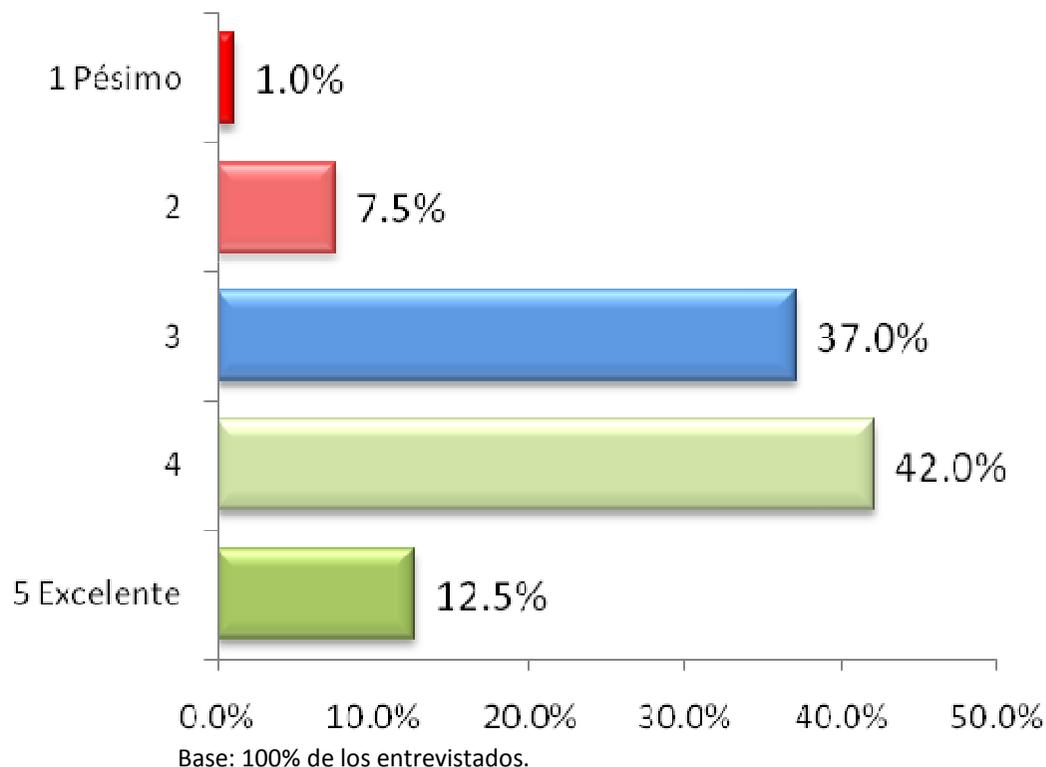
12

- Informe de resultados

**Evaluación de servicios de la dependencia**

## Satisfacción y servicio al usuario

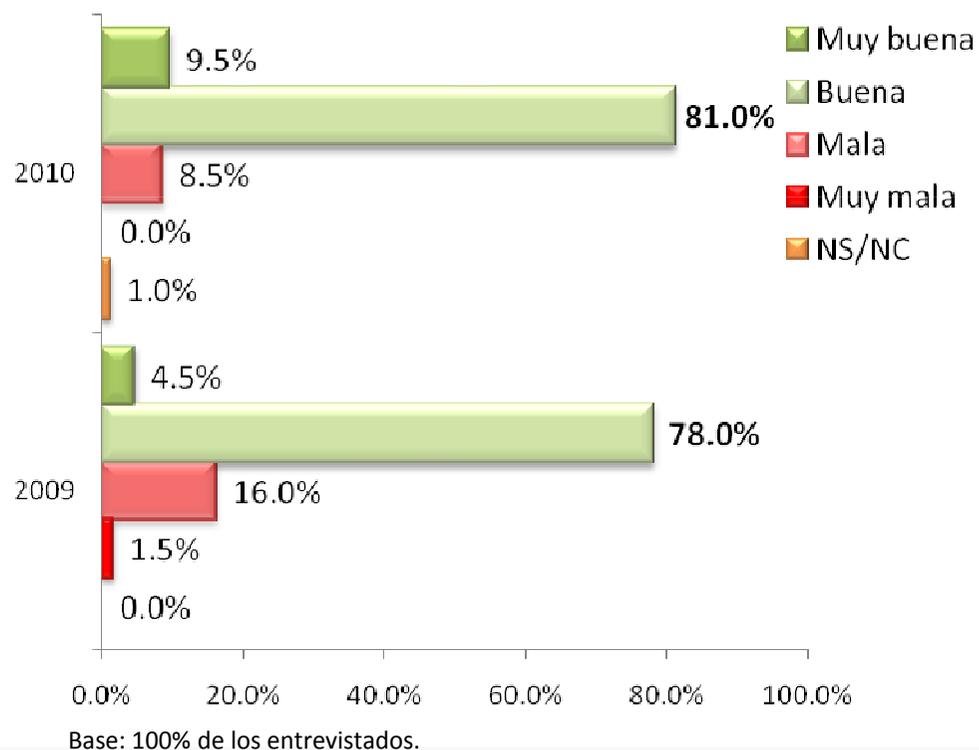
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



## Satisfacción y servicio al usuario

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

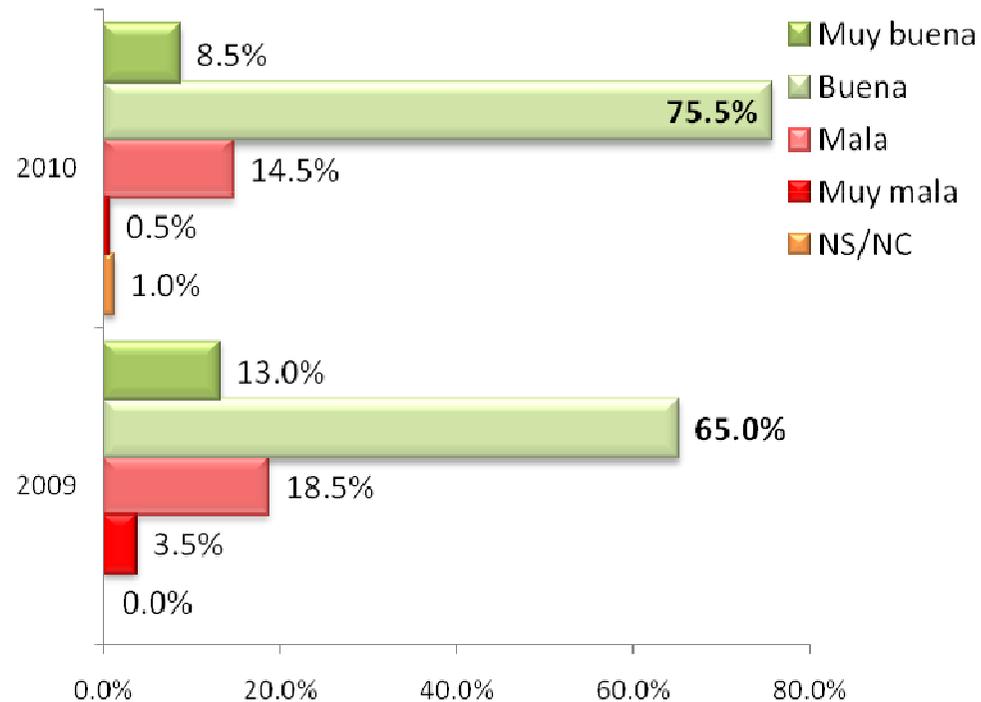
a) Calidad de los servicios/programas de educación:



## Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal docente y Administrativo:

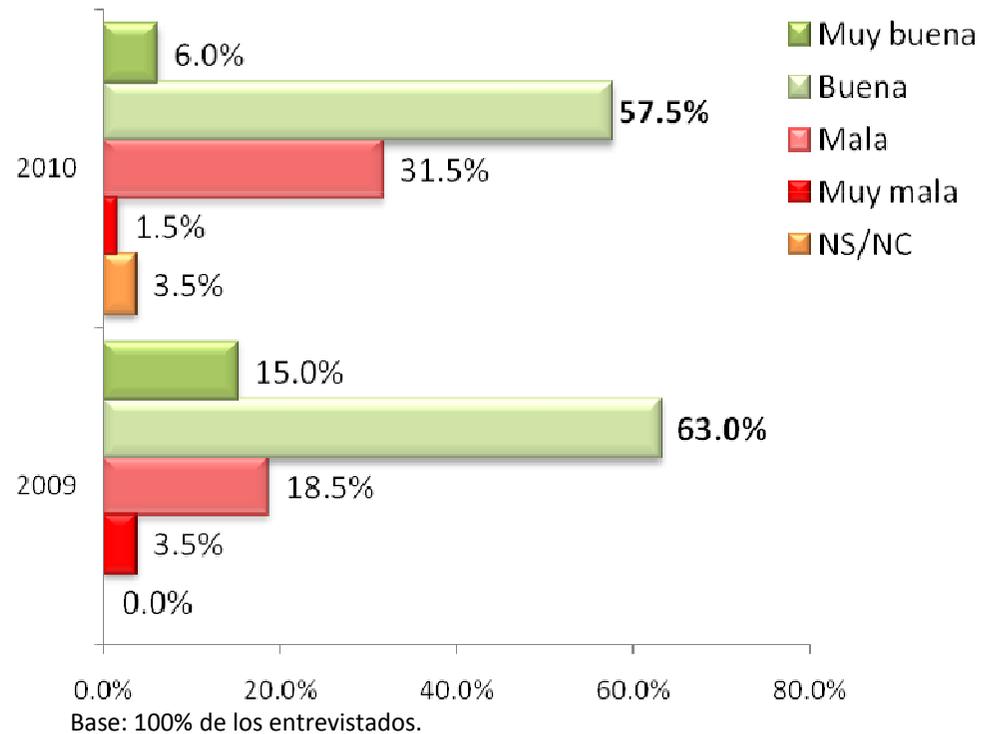


Base: 100% de los entrevistados.

## Satisfacción y servicio al usuario

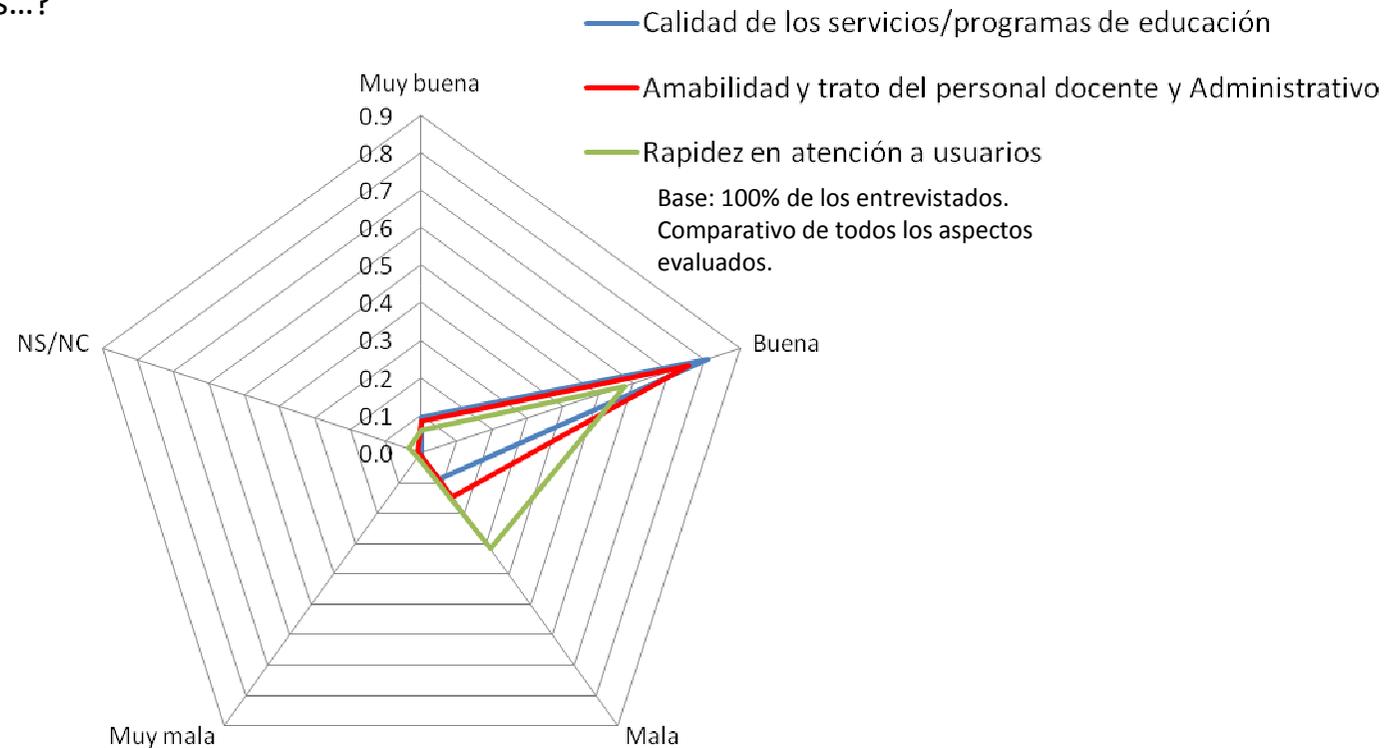
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



## Satisfacción y servicio al usuario

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



## Satisfacción y servicio al usuario

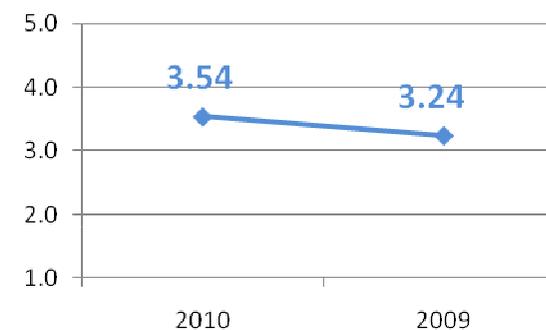
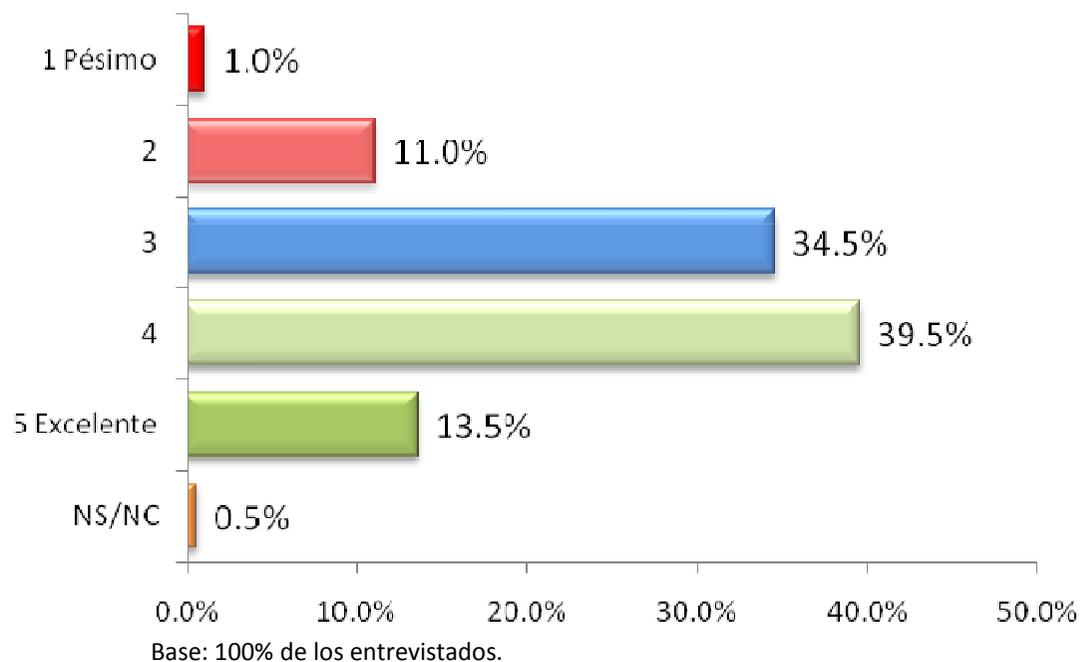
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?	Calidad de los servicios / programas de educación		Amabilidad y trato del personal docente y administrativo		Rapidez en atención a usuarios	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Muy buena	4.5%	9.5%	13.0%	8.5%	15.0%	6.0%
Buena	78.0%	81.0%	65.0%	75.5%	63.0%	57.5%
Mala	16.0%	8.5%	18.5%	14.5%	18.5%	31.5%
Muy mala	1.5%	-	3.5%	0.5%	3.5%	1.5%
NS/NC	-	1.0%	-	1.0%	-	3.5%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

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

## Satisfacción y servicio al usuario

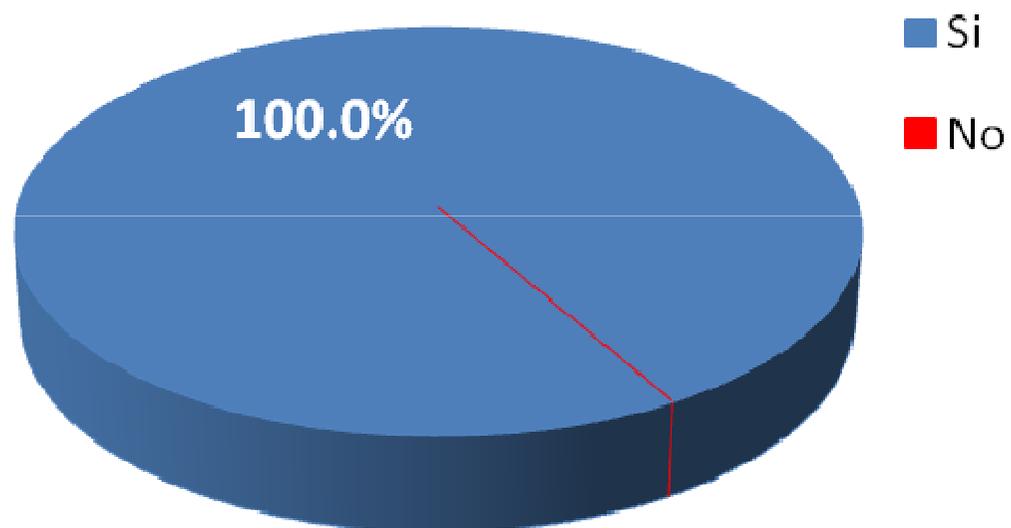
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



**Para padres de familia con hijos o familiares  
estudiando en nivel preescolar**

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

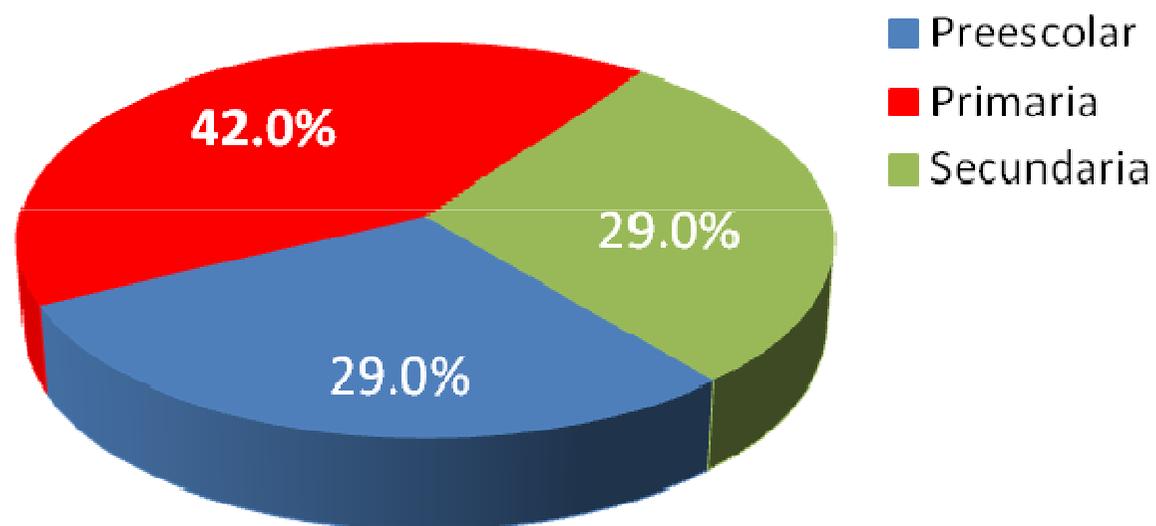
1. ¿Algún familiar suyo es alumno de Preescolar, Primaria o Secundaria del Gobierno del Edo.?



Base: 100% de los entrevistados.

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

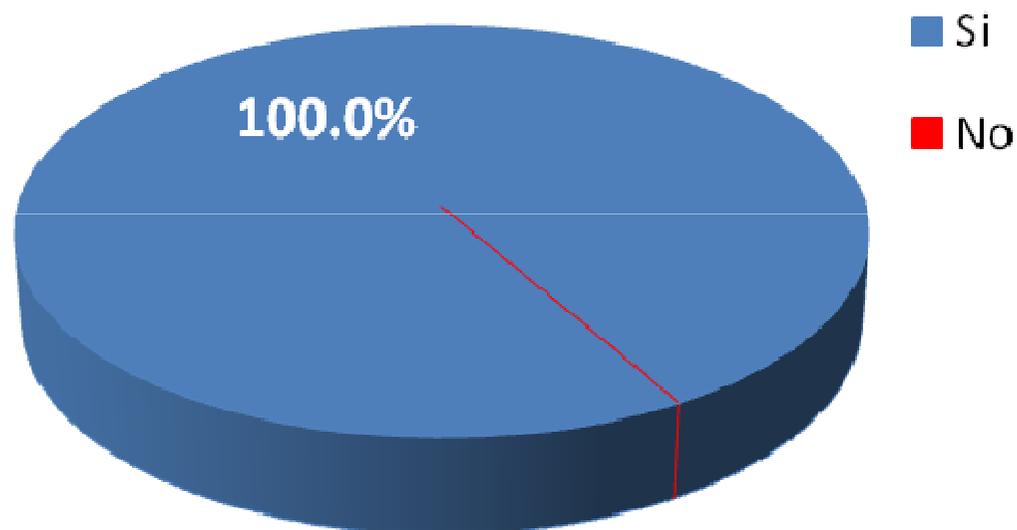
2. ¿De qué nivel?



Base: 100% de los entrevistados.

### Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

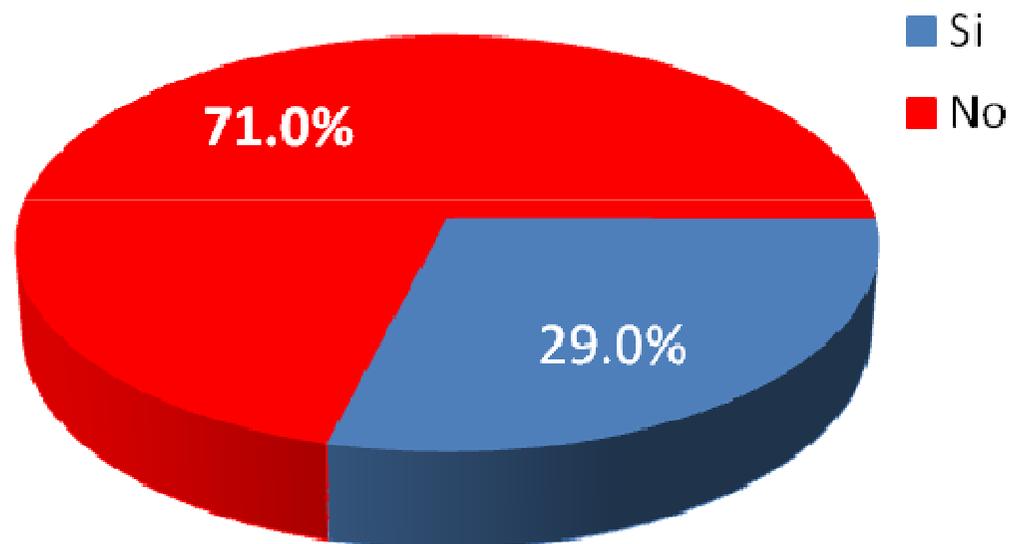
3. ¿Es usted usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaria de Educación del Gob. Del Edo.?



Base: 100% de los entrevistados.

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

1. ¿Dígame usted si su hijo o su familiar se encuentra estudiando en escuela de preescolar del Estado?



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

### 1.5 Dígame, ¿cuál escuela?

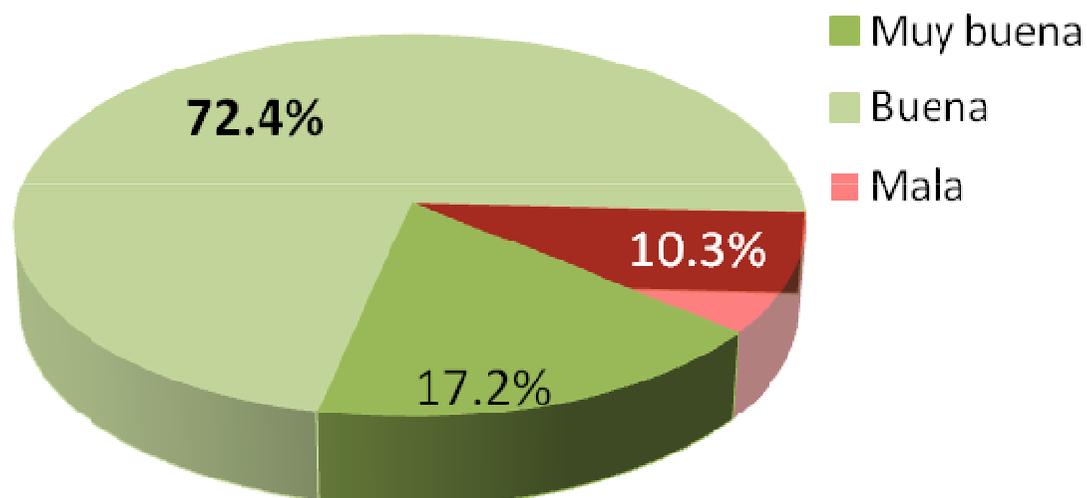
	%
Jaime Nuno	63.8%
Tomás Escobedo	3.4%
12	1.8%
18 de Marzo	1.8%
Ana Freud	1.8%
Benito Juárez	1.8%
Emiliano Zapata	1.8%
Federico Frovel	1.7%
José Escobedo	1.7%
José García Balseca	1.7%
José Vasconcelos	1.7%
Juan de la Barrera	1.7%
María Trinidad Yañez	1.7%
Narciso Mendoza	1.7%
Netzahualcoyotl 90	1.7%
Nicolas Bravo	1.7%
Niño Artillero	1.7%
Niños Heroes	1.7%
Rosaura Zapata	1.7%
Urbana 800	1.7%
No recuerda	1.7%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

a) Calidad y preparación de los maestros:

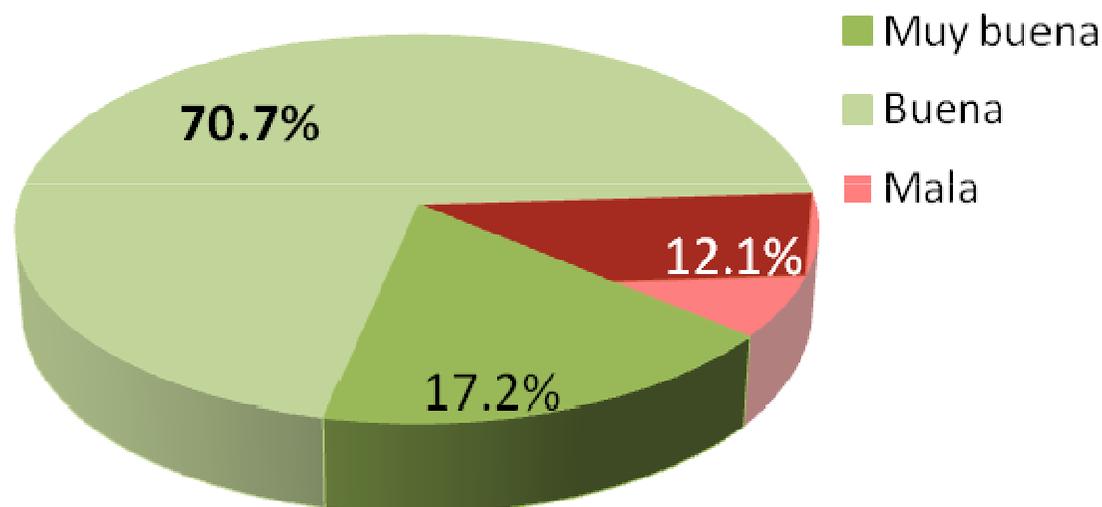


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

b) Conservación de las aulas e instalaciones generales:

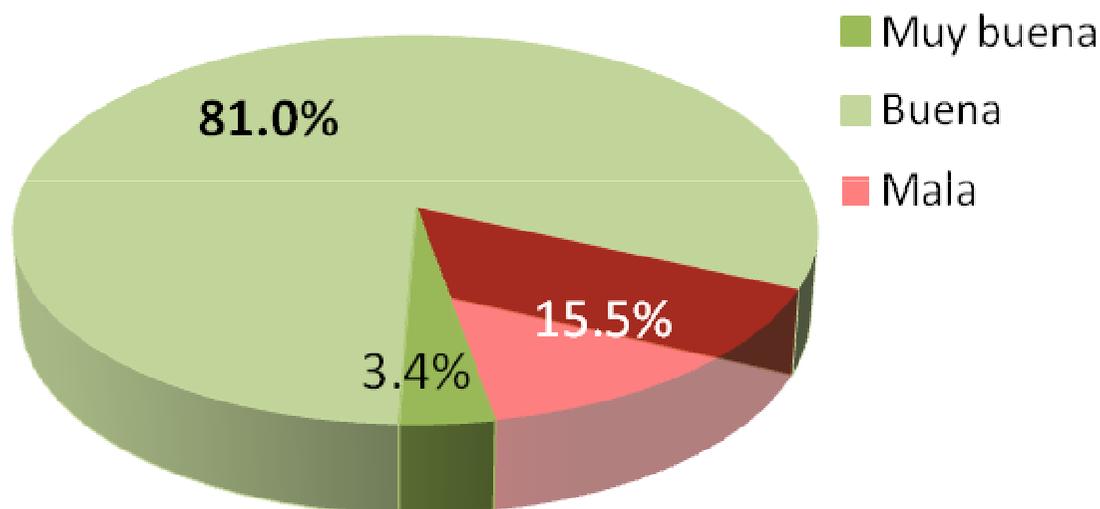


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

c) Zonas de recreo para niños:

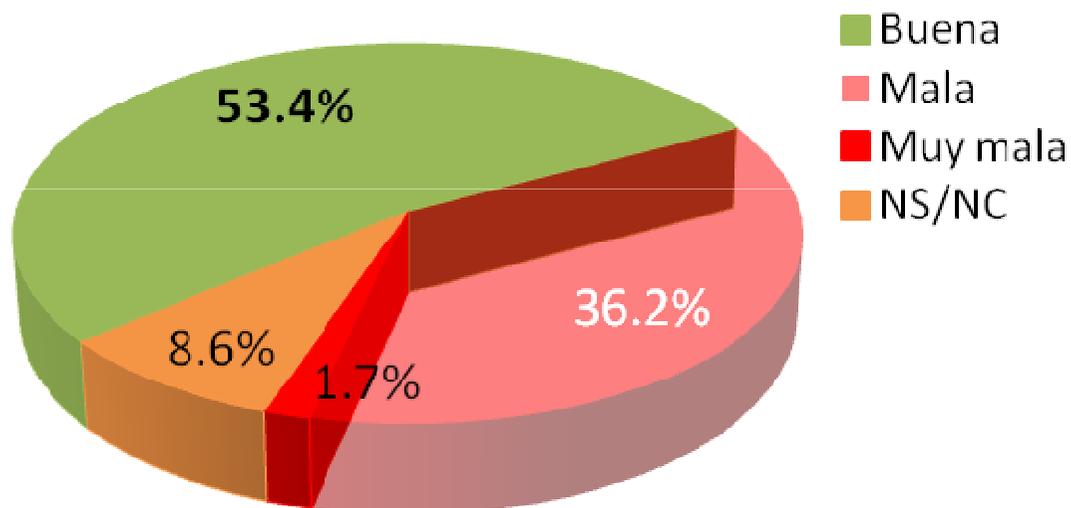


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela:

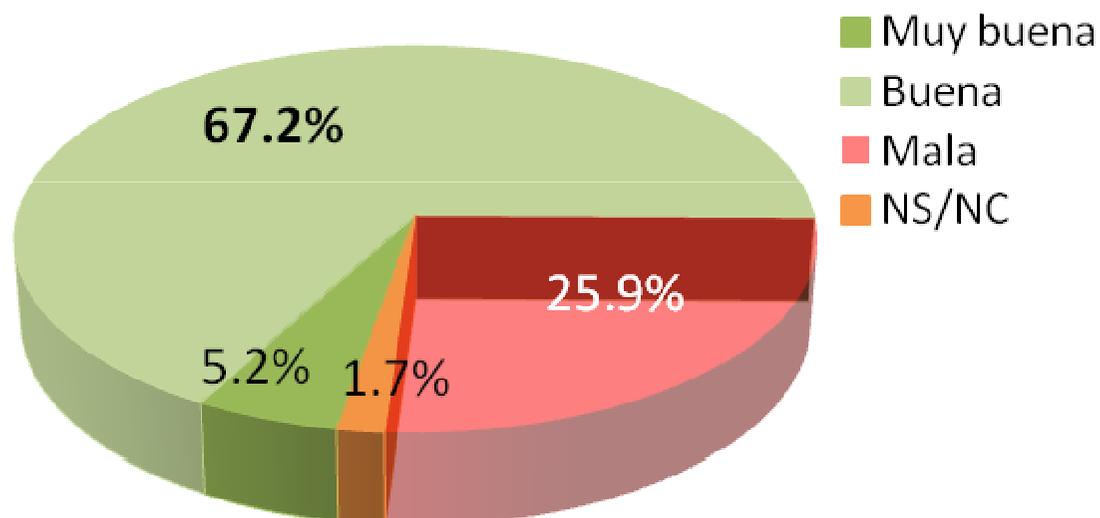


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

e) Director(a) y Personal Administrativo de la escuela:

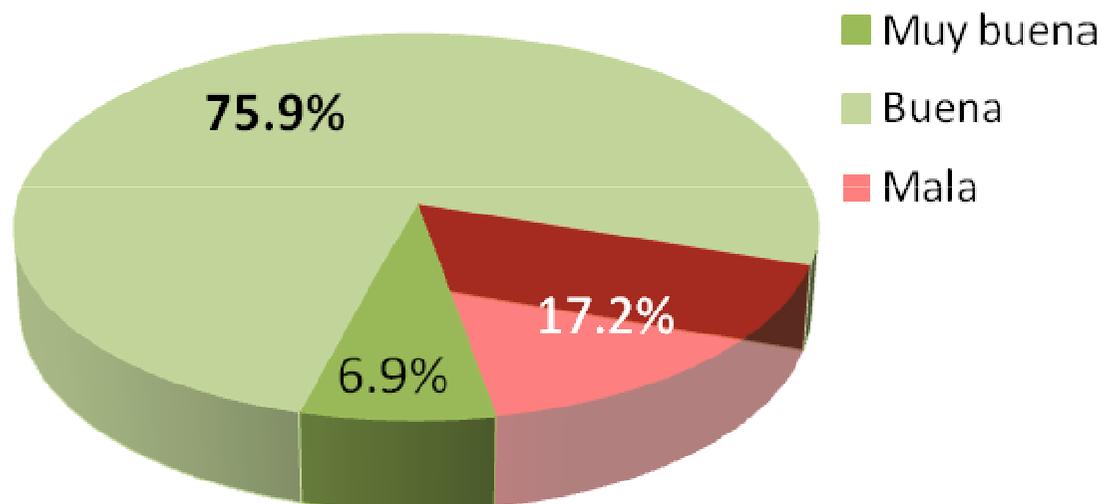


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

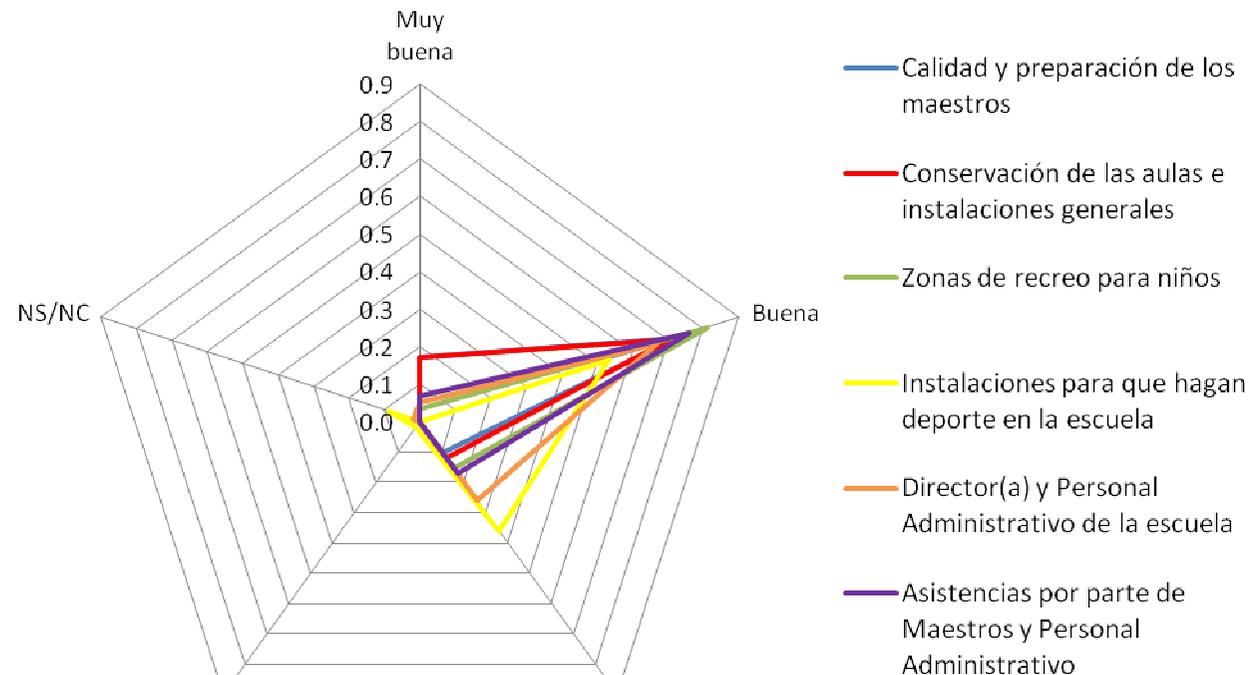
f) Asistencias por parte de Maestros y Personal Administrativo:



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela preescolar donde va ese miembro del hogar?

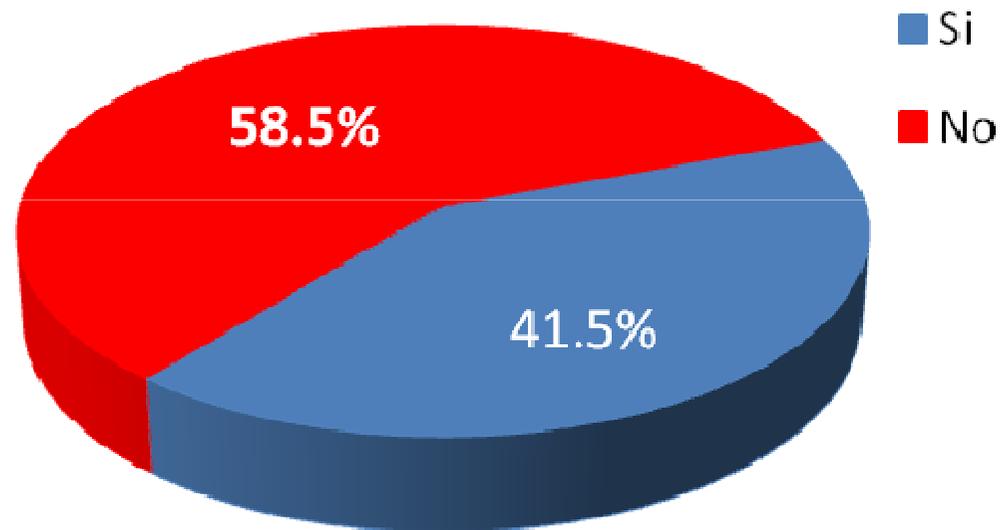


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de preescolar (29%). Comparativo de todos los aspectos evaluados.

**Para padres de familia con hijos o familiares  
estudiando en nivel primaria**

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

1. ¿Dígame usted si su hijo o su familiar se encuentra estudiando en escuela de primaria del Estado?



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de primaria (42%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

### 1.5 Dígame, ¿cuál escuela?

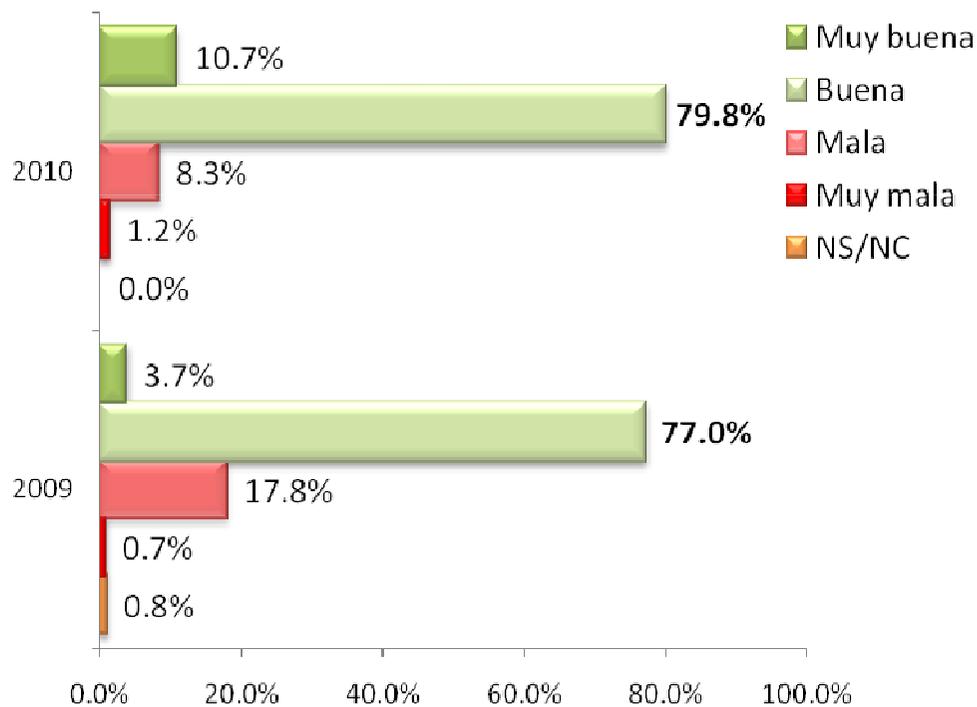
	%
Jaime Torres Bodet	41.0%
Emiliano Zapata	3.6%
20 de Noviembre	2.4%
Justo Sierra	2.4%
No recuerda	1.2%
Otro	49.4%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

Base: Entrevistados que su hijo o su familiar se encuentra estudiando en escuela de primaria del Estado (98.8%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?

a) Calidad y preparación de los maestros:

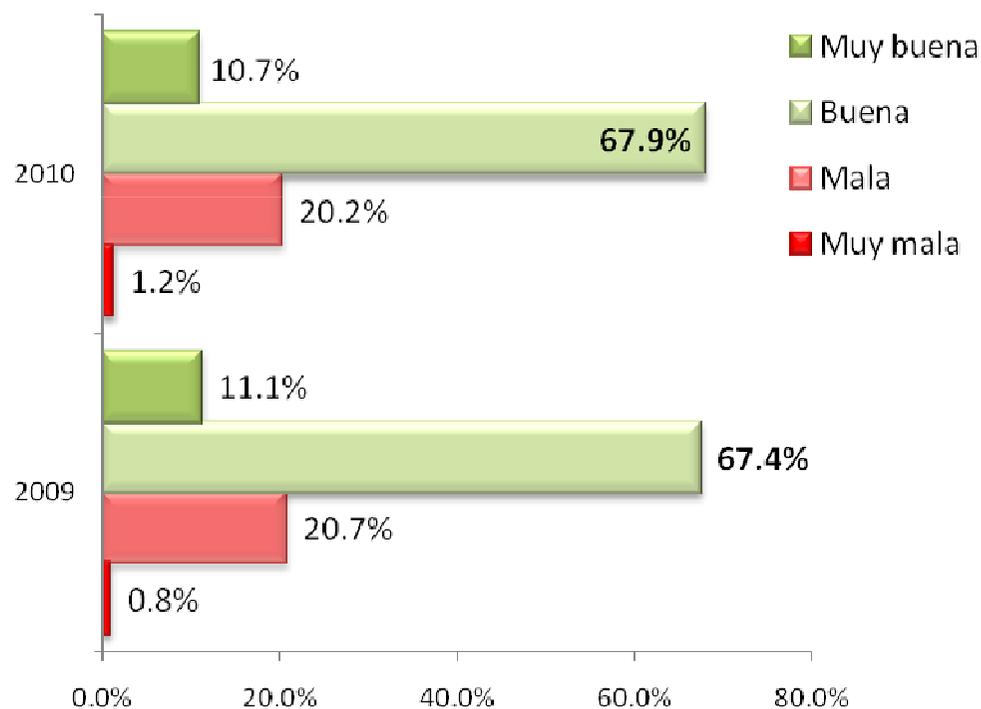


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de primaria (42%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?

b) Conservación de las aulas e instalaciones generales:

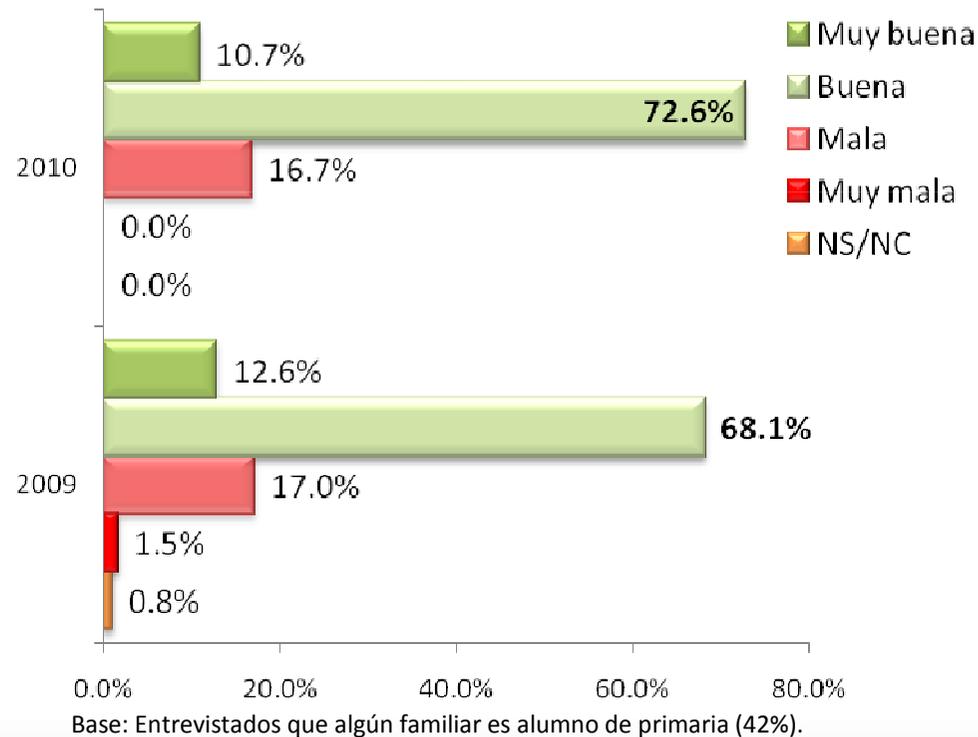


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de primaria (42%).

Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?

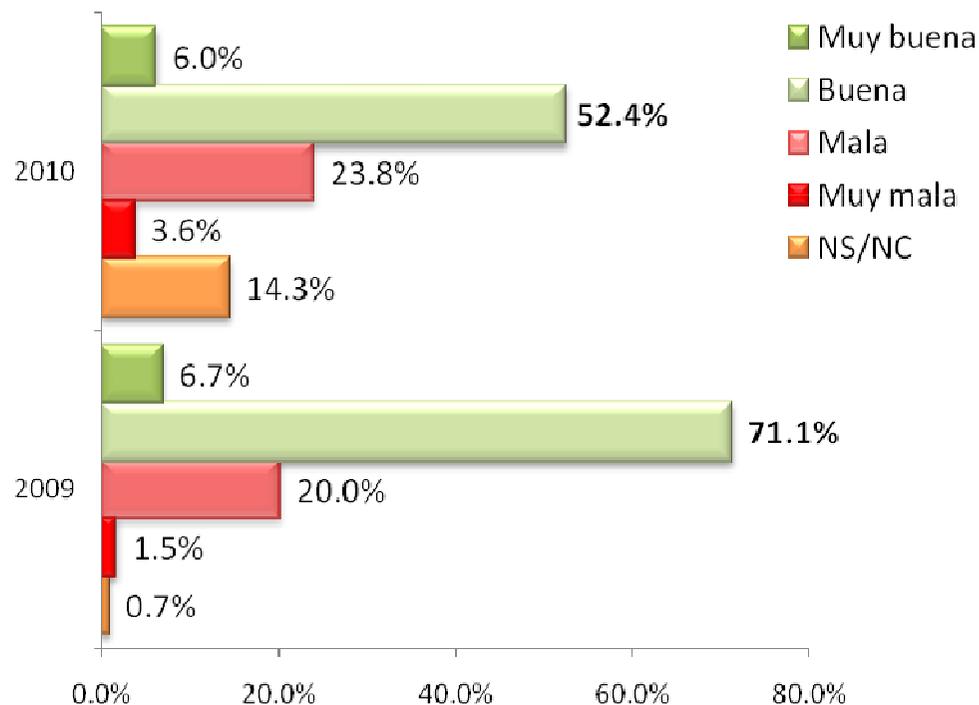
c) Zonas de recreo para niños:



## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?

d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela:

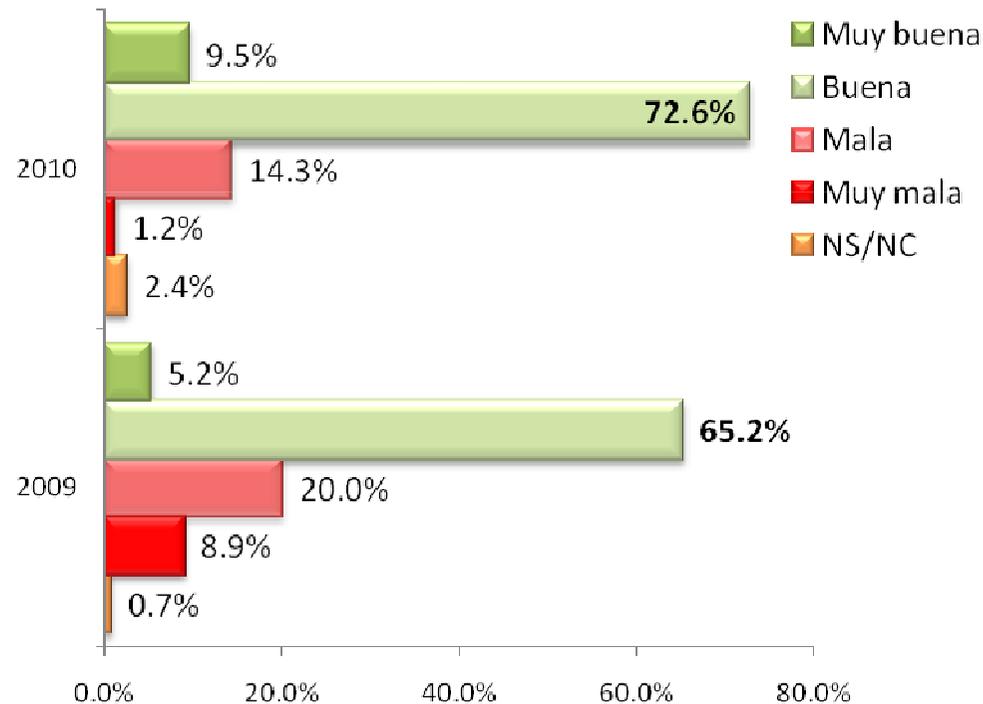


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de primaria (42%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?

e) Director(a) y Personal Administrativo de la escuela:

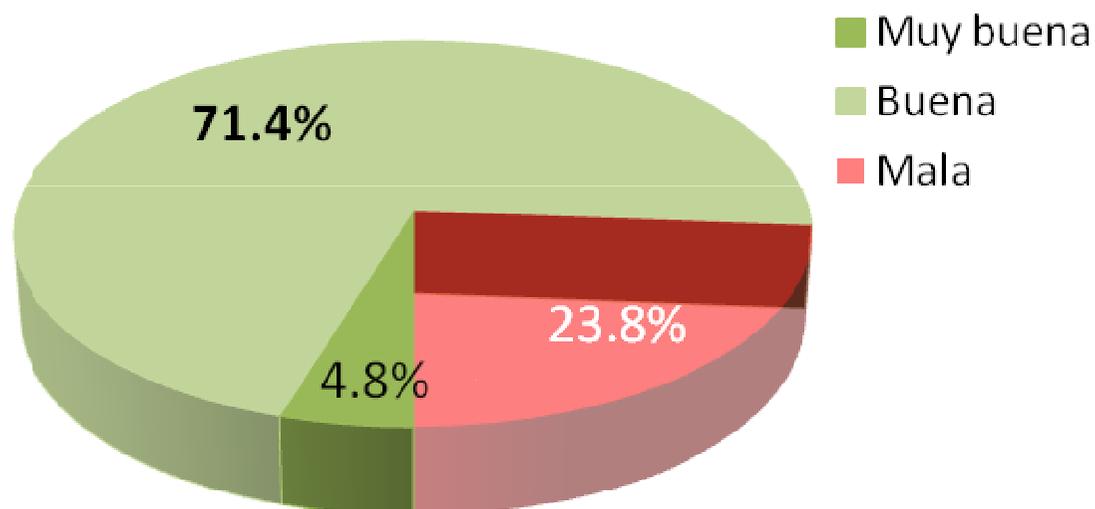


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de primaria (42%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?

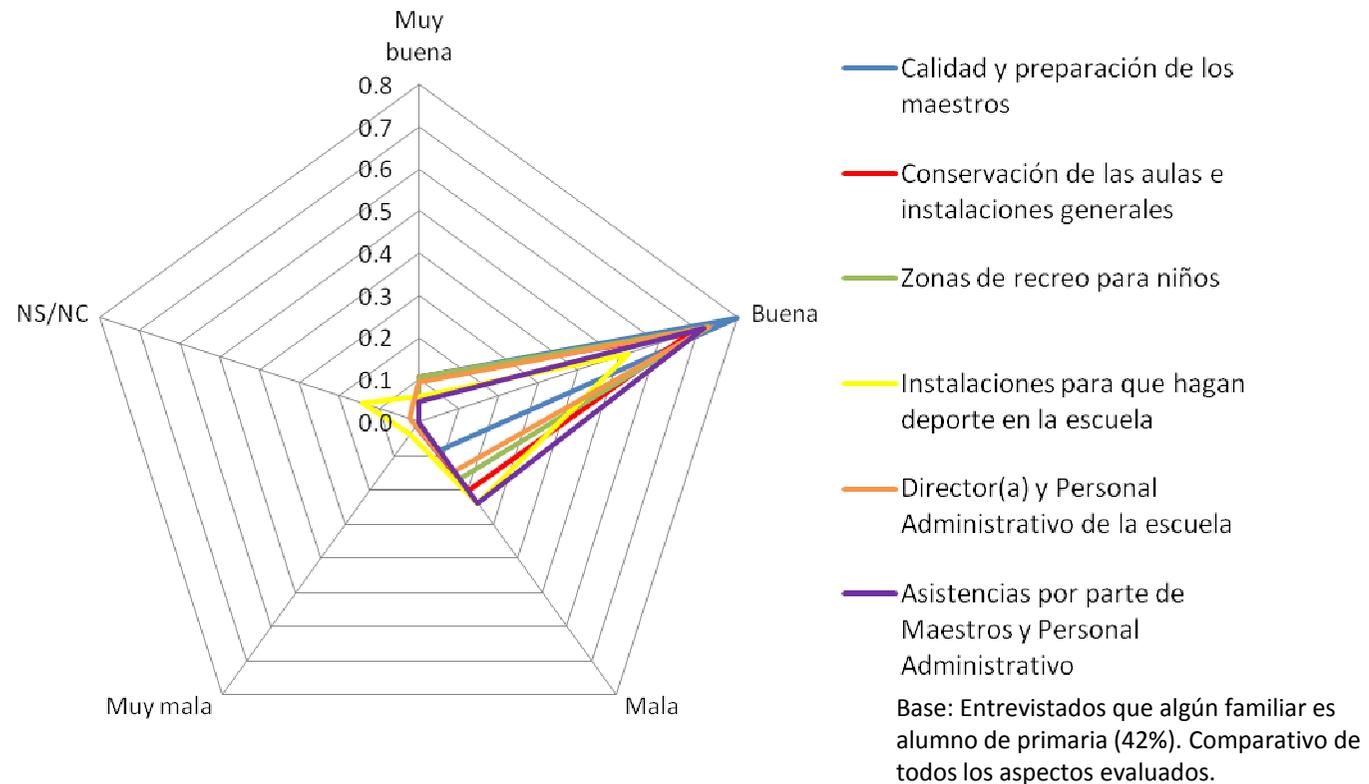
f) Asistencias por parte de Maestros y Personal Administrativo:



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de primaria (42%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel primaria

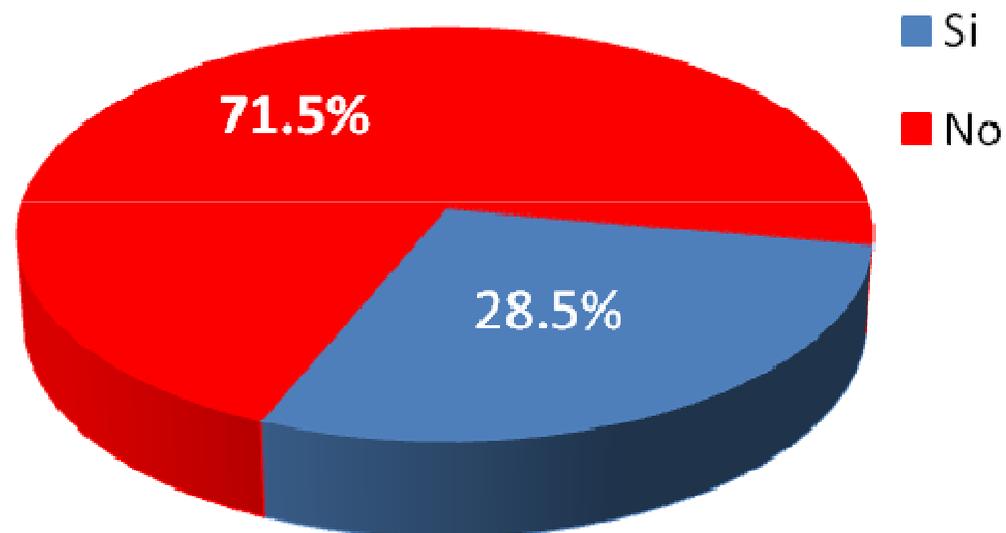
2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela primaria donde va ese miembro del hogar?



**Para padres de familia con hijos o familiares  
estudiando en nivel secundaria**

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

1. ¿Dígame usted si su hijo o su familiar se encuentra estudiando en escuela de secundaria del Estado?



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

### 1.5 Dígame, ¿cuál escuela?

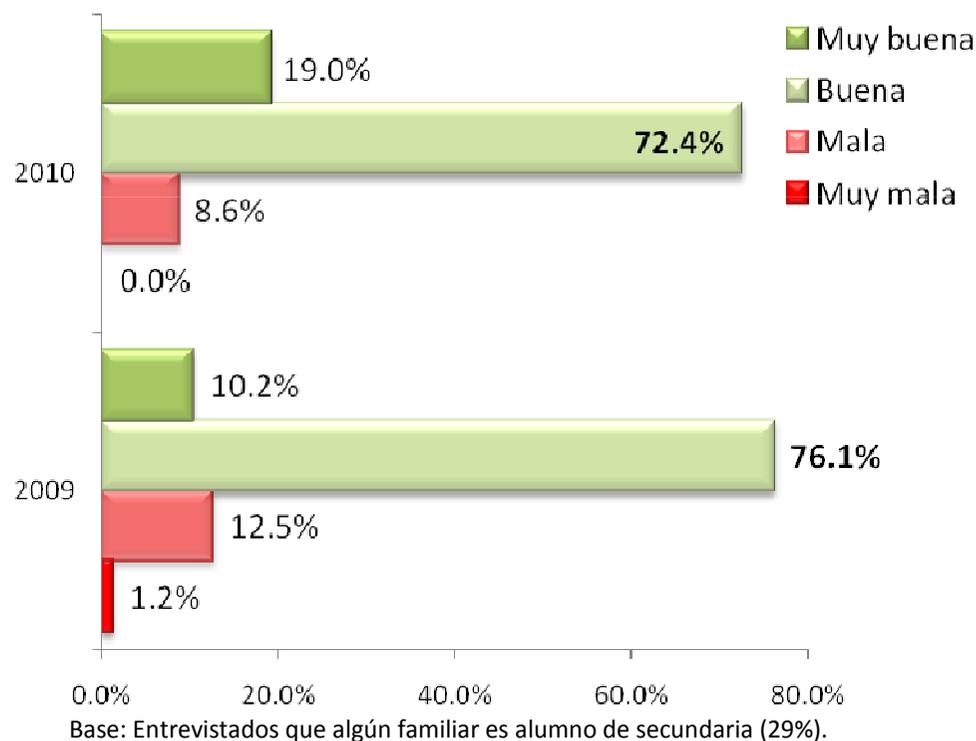
	%		%
Secundaria 150	56.1%	Benito Juárez	1.8%
55	3.5%	David Gallo 81	1.8%
Técnica 1	3.5%	Donato Guerra	1.7%
Técnica Num. 39	1.8%	Jaime Torres Bodet	1.7%
1	1.8%	Luis Donaldo Colosio	1.7%
12 Mixta	1.8%	Mixta 62	1.7%
14	1.8%	Mixta 8	1.7%
160	1.8%	Secundaria 32	1.7%
59	1.8%	Técnica 114	1.7%
66	1.8%	Técnica 142	1.7%
77	1.8%	Técnica 115	1.7%
85	1.8%	<b>Total</b>	<b>100.0%</b>
Agustín Yañez	1.8%		

Base: Entrevistados que su hijo o su familiar se encuentra estudiando en escuela de secundaria del Estado (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?

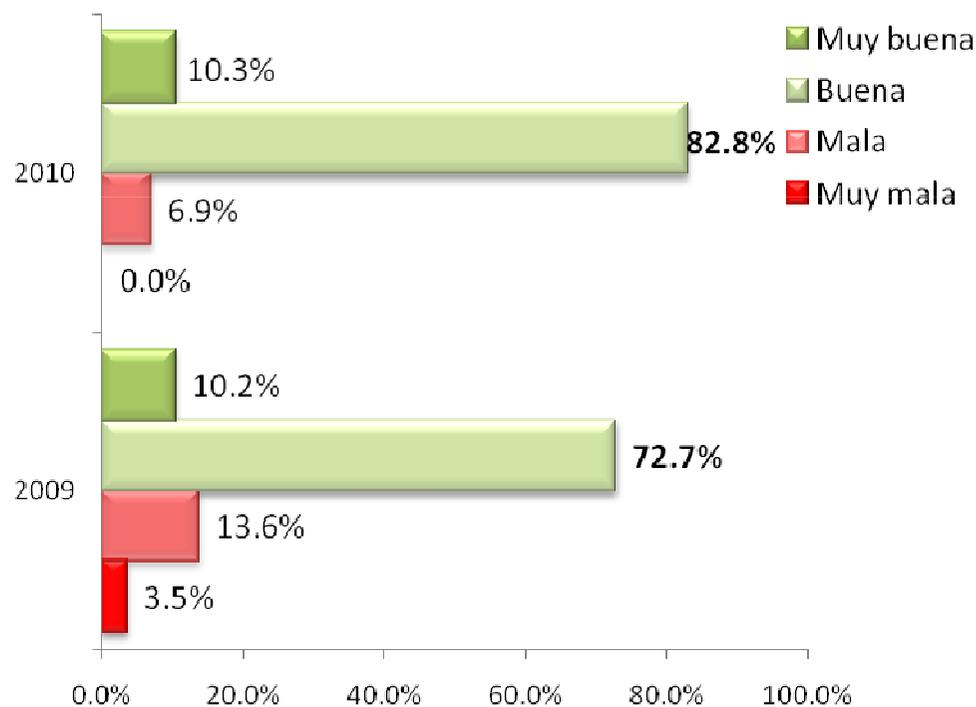
a) Calidad y preparación de los maestros:



## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?

b) Conservación de las aulas e instalaciones generales:

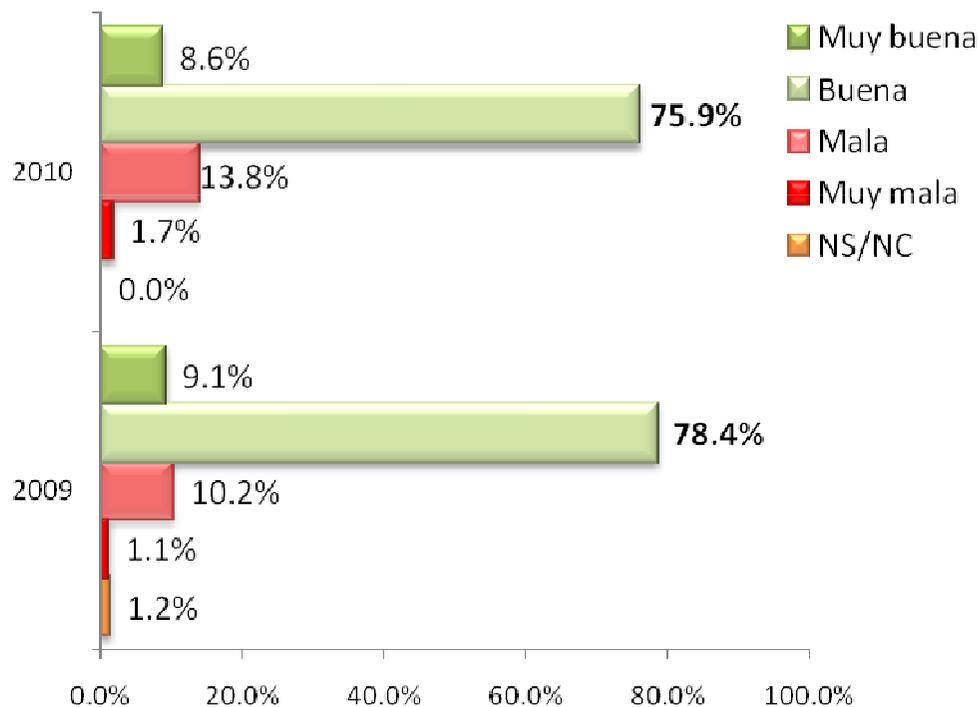


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?

c) Zonas de recreo para niños:

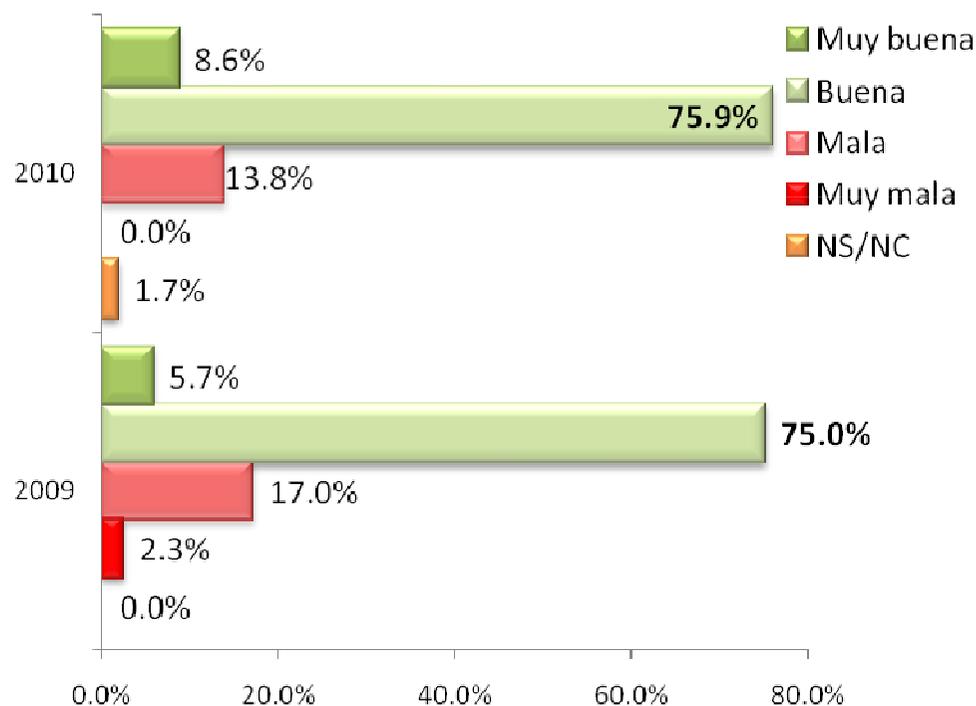


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?

d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela:

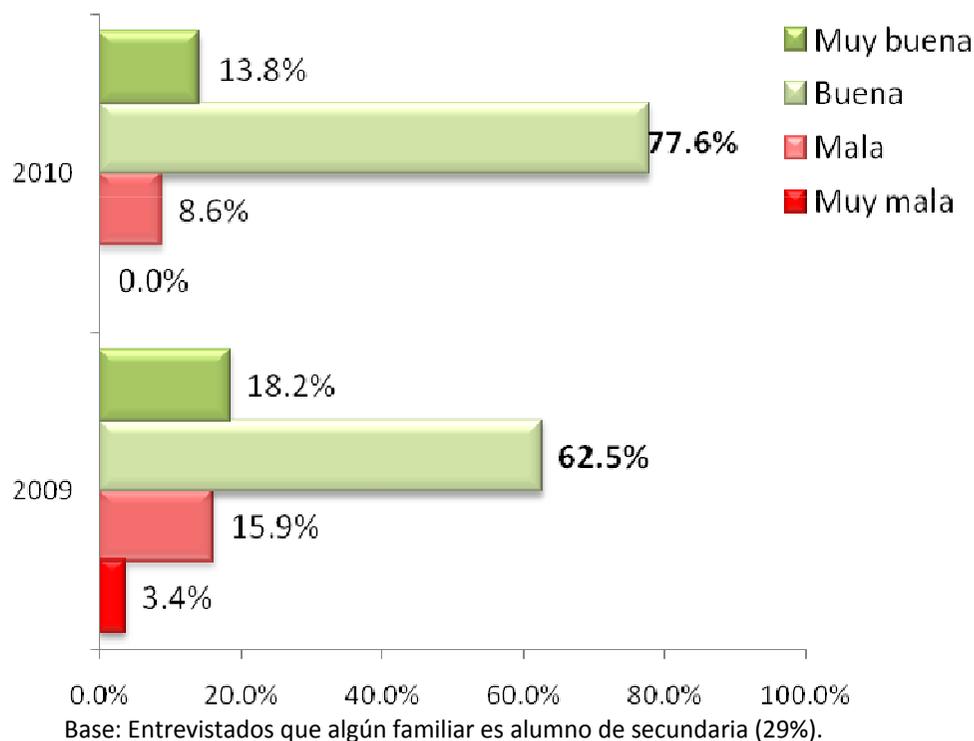


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?

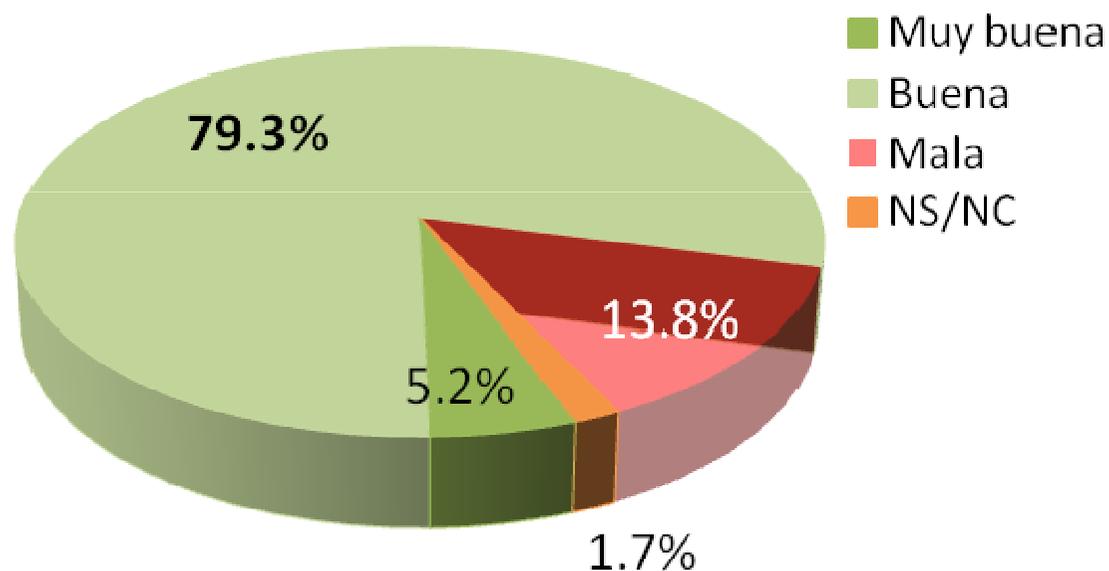
e) Director(a) y Personal Administrativo de la escuela:



## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?

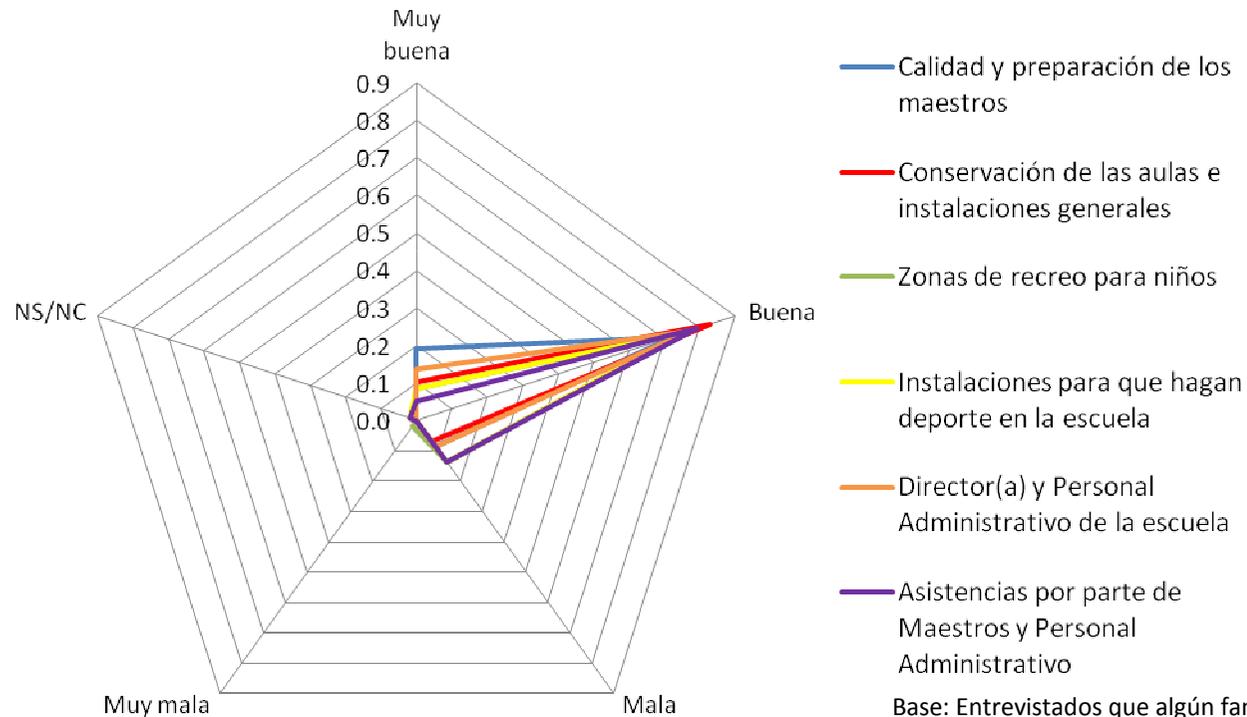
f) Asistencias por parte de Maestros y Personal Administrativo:



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

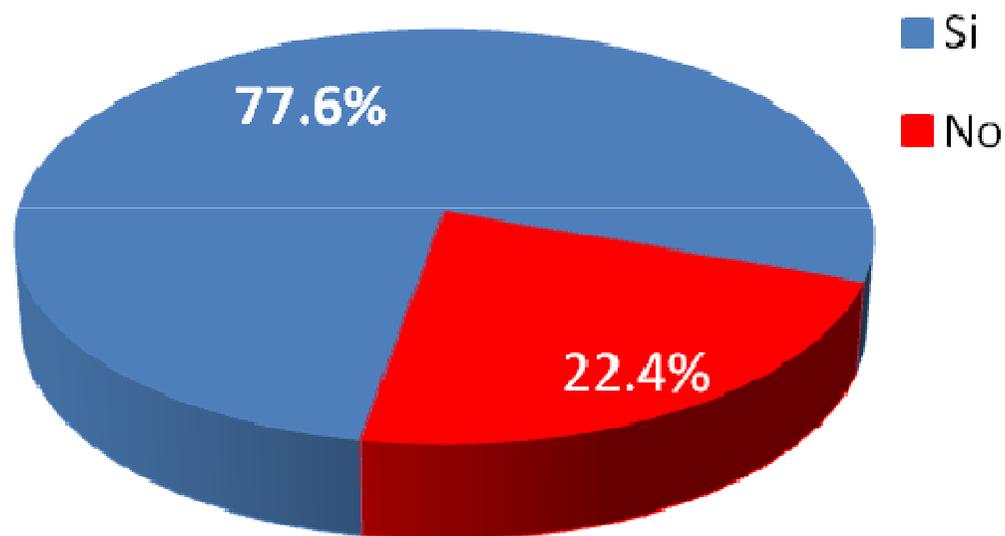
2 Dígame usted, ¿cómo evalúa, en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal, los siguientes aspectos de la escuela secundaria donde va ese miembro del hogar?



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%). Comparativo de todos los aspectos evaluados.

### Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

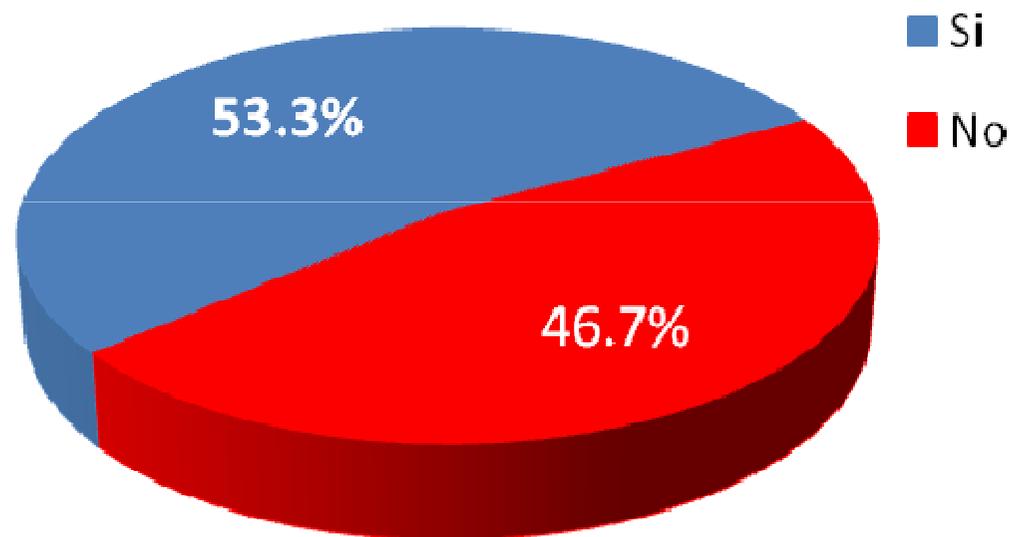
3. ¿Dígame usted si ha escuchado hablar de los planteles de nivel técnico superior como son los COBAEJ, CECYTEJ, CONALEP y los Institutos Tecnológicos de Jalisco?



Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

## Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

4. ¿Dígame usted si conoce la oferta educativa a nivel técnico que ofrecen los COBAEJ, CECYTEJ, CONALEP y los Institutos Tecnológicos de Jalisco?

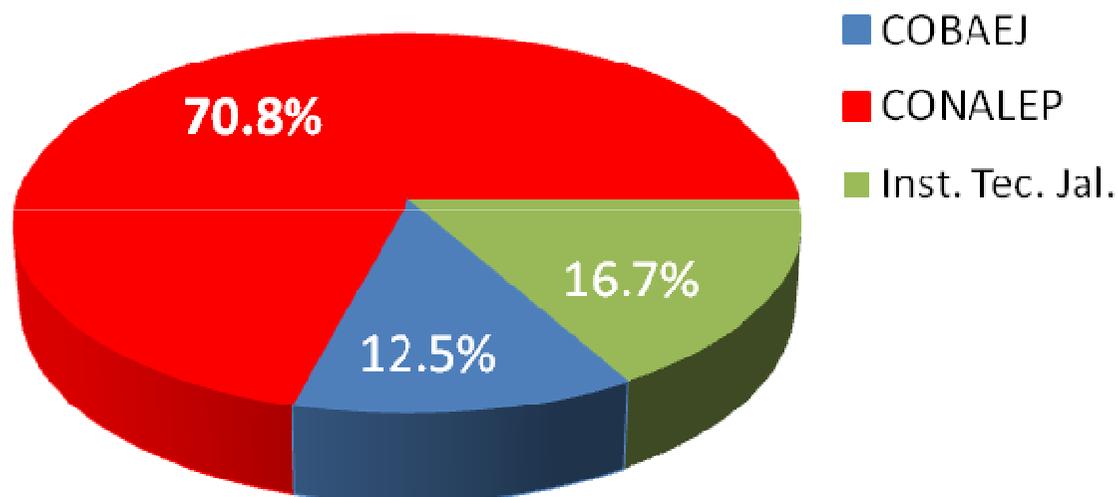


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

5. En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos .....

a) Calidad en sus instalaciones:

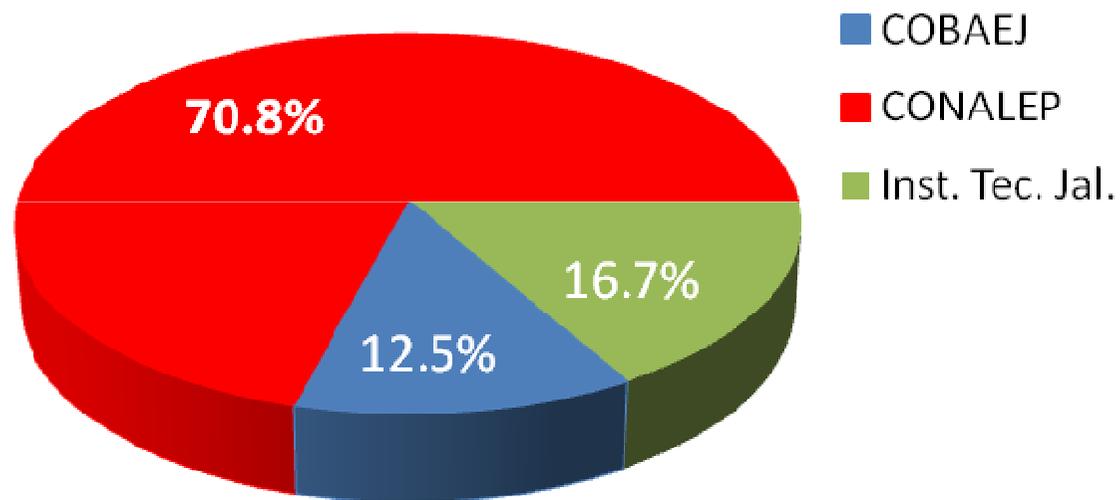


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

5. En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos .....

b) Oferta educativa para los jóvenes:

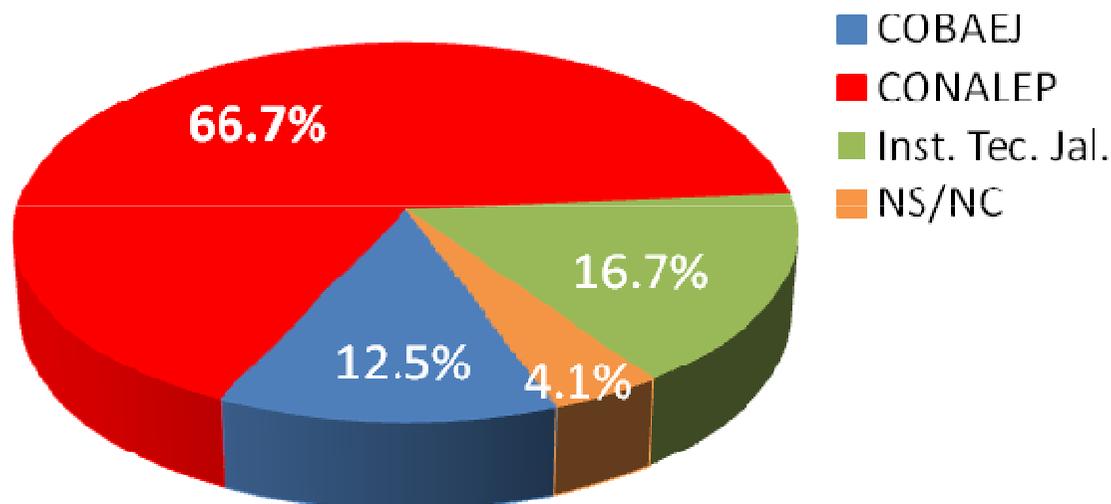


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

5. En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos .....

c) Calidad en sus maestros y personal administrativo:

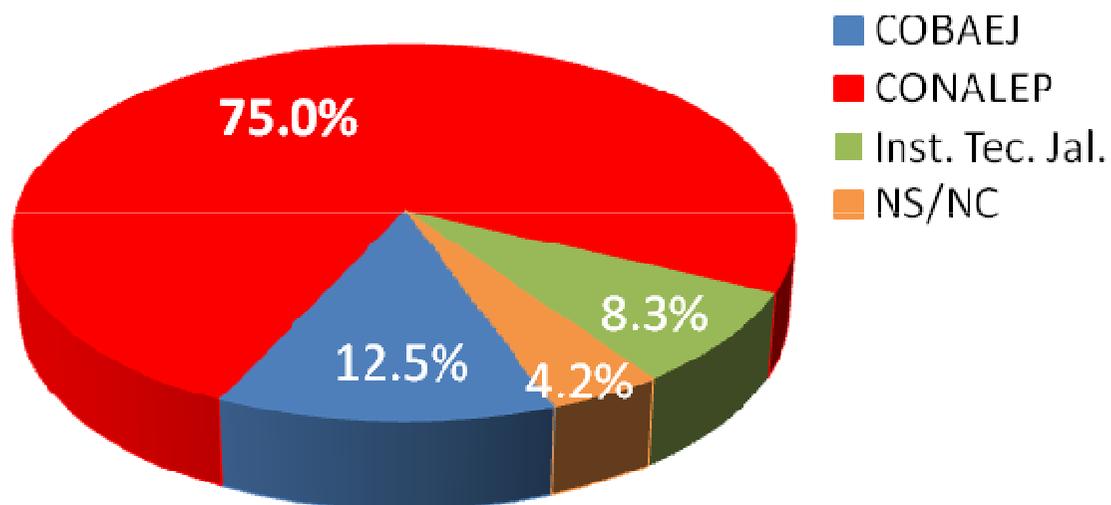


Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).

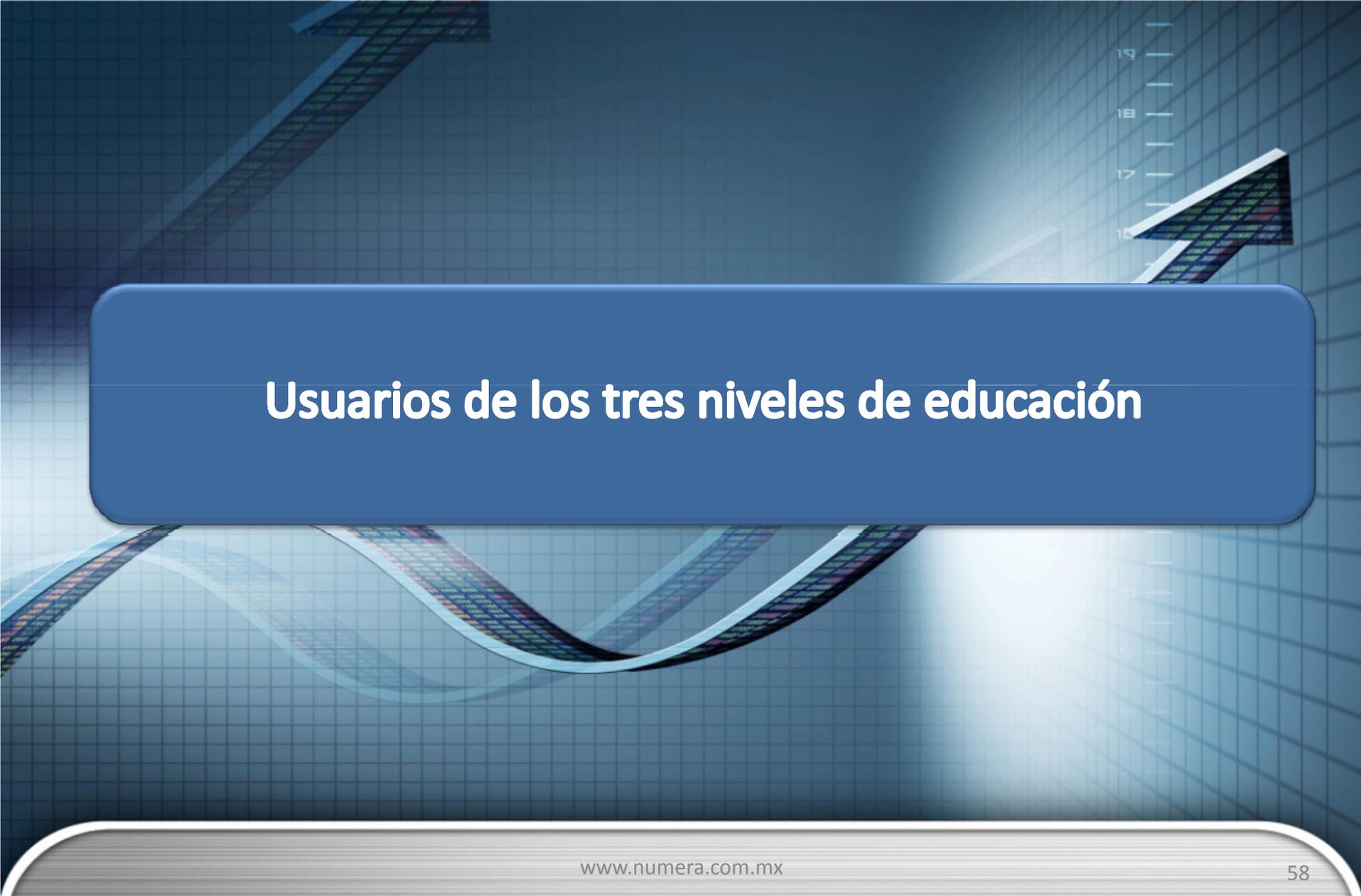
Para padres de familia con hijos o familiares estudiando en nivel secundaria

5. En su opinión, para usted ¿Cuál de estos planteles que le acabo de mencionar ofrecen los mejores servicios en los siguientes aspectos .....

d) Número de planteles en su ciudad:



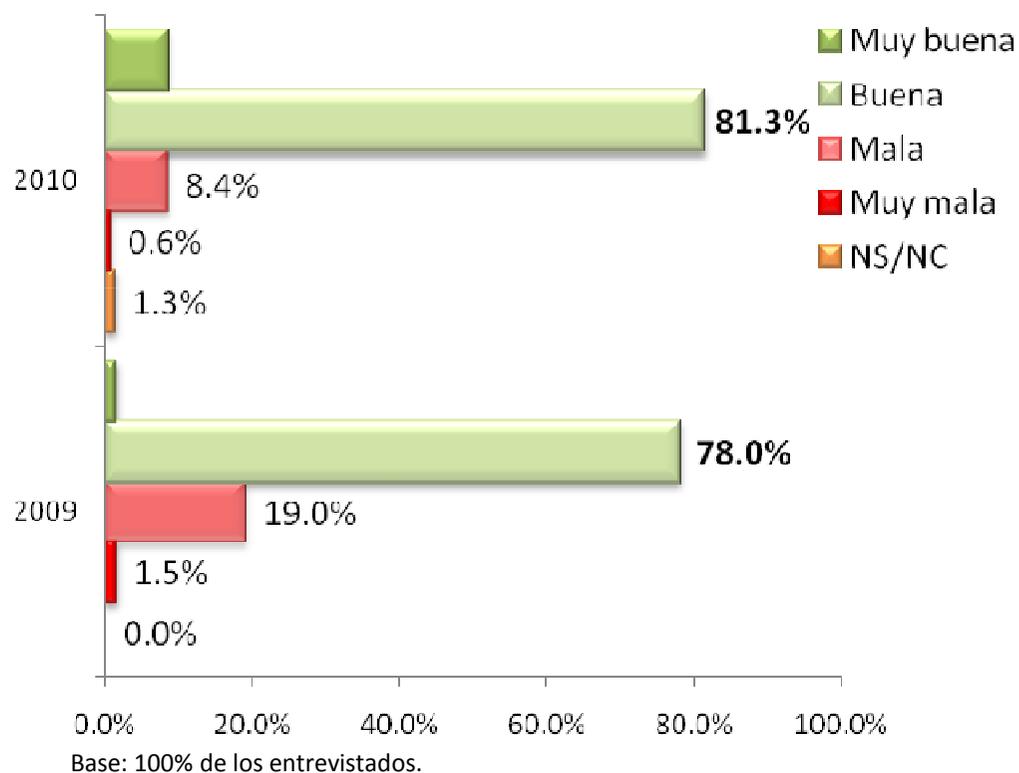
Base: Entrevistados que algún familiar es alumno de secundaria (29%).



## Usuarios de los tres niveles de educación

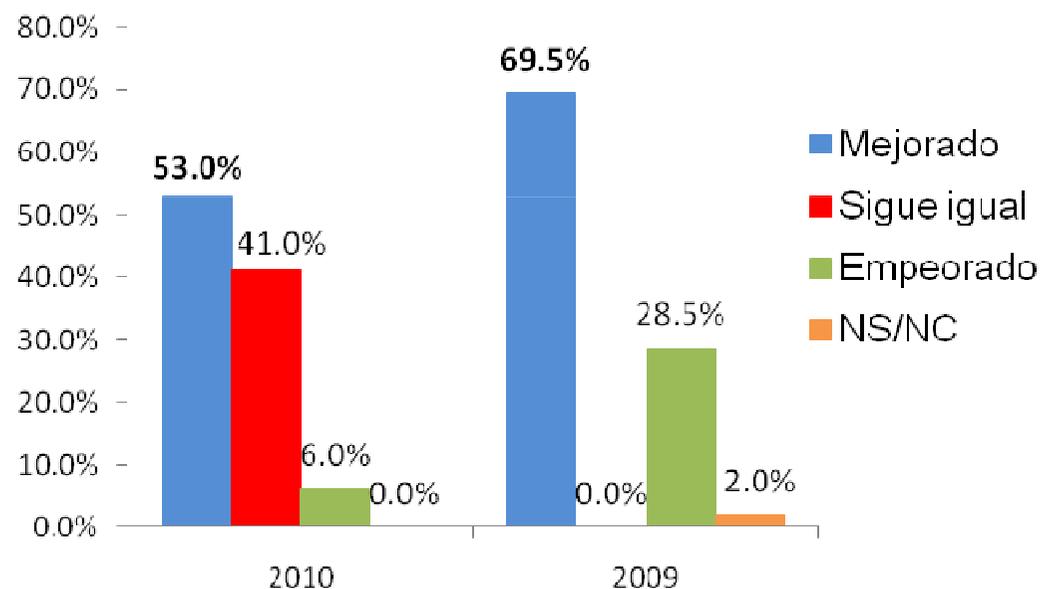
## Usuarios de los tres niveles de educación

1. A nivel general, ¿El nivel educativo que proporciona la Secretaria de Educación del Estado de Jalisco es..?



## Usuarios de los tres niveles de educación

2. Comparado con el año pasado, ¿la calidad en la educación de los planteles de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco han...?

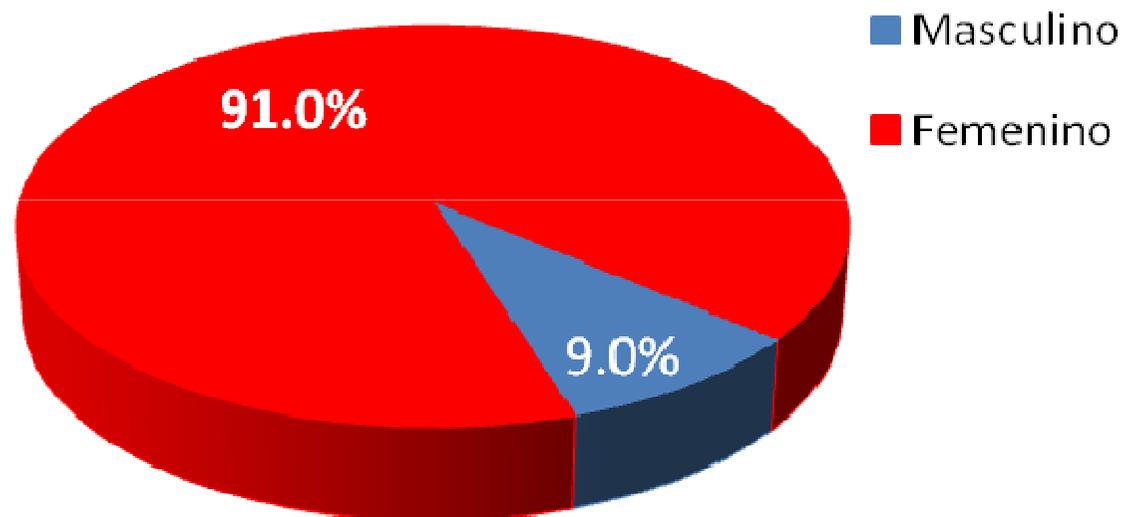


Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

## Datos generales y sociodemográficos

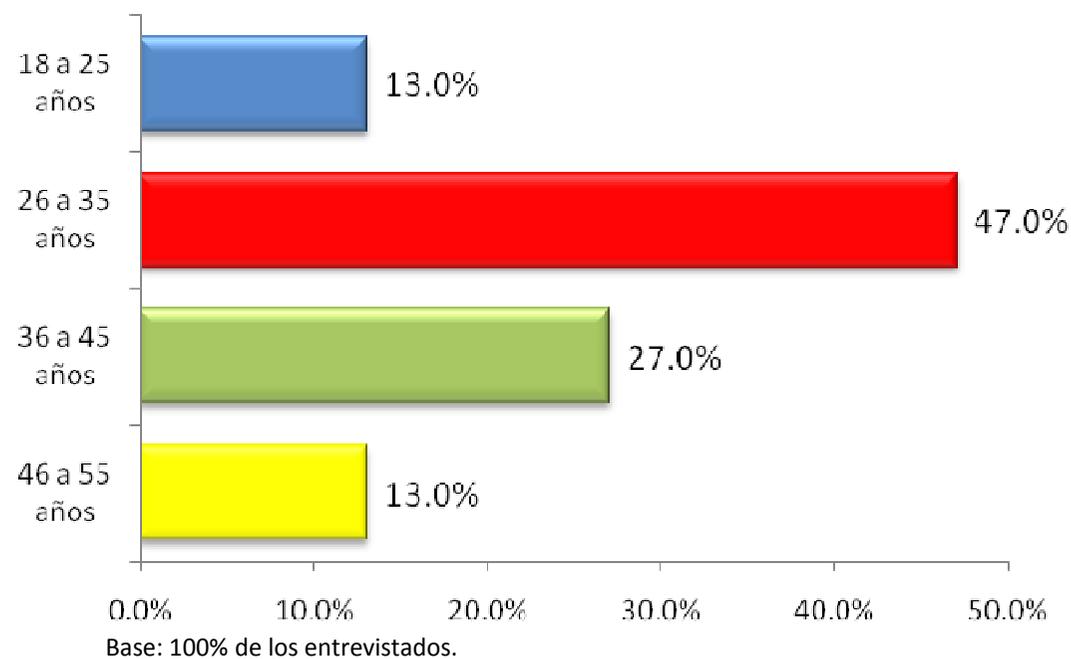
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

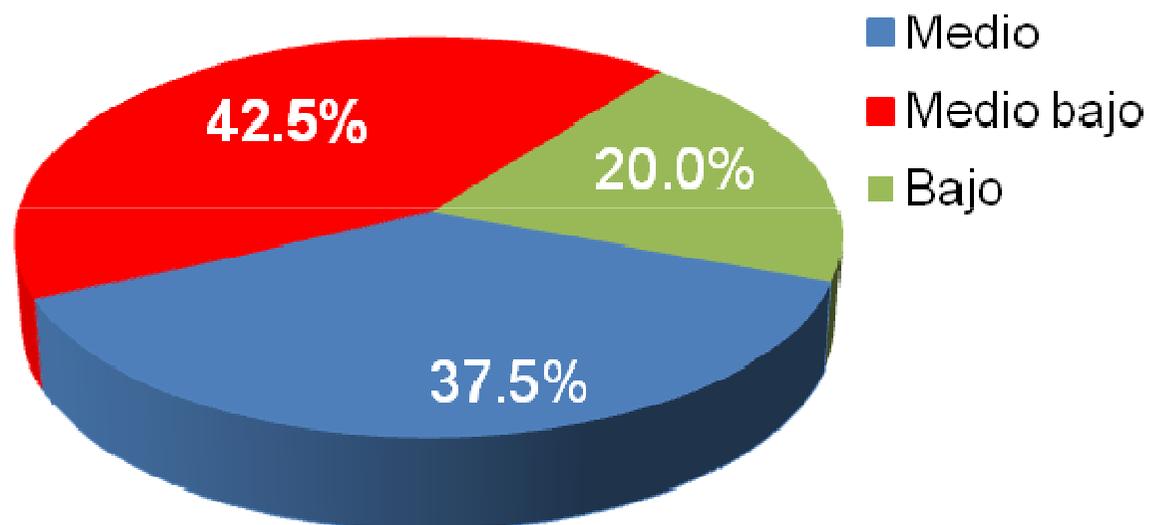
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

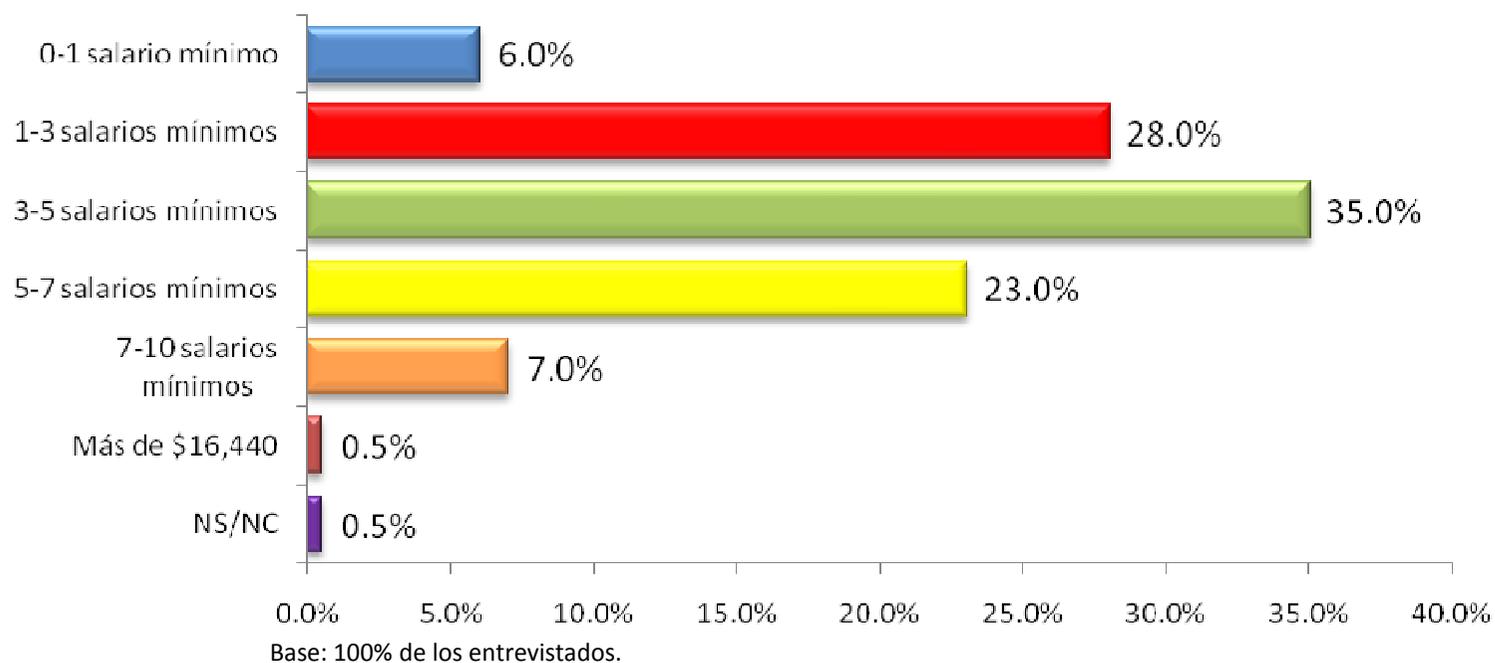
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



67

# •Conclusiones

## Conclusiones, Secretaría de Educación

### Satisfacción y servicio a usuarios

- La satisfacción de los usuarios desarrolló un comportamiento positivo en la percepción de los entrevistados, principalmente en dos variables: la calidad y la amabilidad. En tanto, la rapidez en la atención de los usuarios fue considerada como el aspecto con menor número de calificaciones positivas, según 63.5% de los entrevistados.
- La calidad en el servicio recibió un aumento muy importante en la evaluación de este año, puesto que 90.5% de los usuarios la evaluó como buena o muy buena, 12.5% más que el año pasado. El aspecto de amabilidad del personal de la Secretaría creció 1.5% respecto a 2009, colocando 84% de las menciones positivas (buenas y muy buenas).
- El aspecto de la rapidez en el servicio de la Secretaría desarrolló un comportamiento negativo respecto al año anterior, pasando de 78% en 2009 a 63.5% en 2010.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	82.5%	84%
Rapidez	78.0%	63.5%
Calidad	78%	90.5%
Promedio General	79.5%	79.3%

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

## Conclusiones, Secretaría de Educación

- ➔ El aspecto de la rapidez en el servicio de la Secretaría desarrolló un comportamiento negativo respecto al año anterior, pasando de 78% en 2009 a 63.5% en 2010.
- ➔ El promedio general se ubicó prácticamente igual que el año pasado, con 79.3% de promedio de evaluaciones positivas (buenas y muy buenas).

## Conclusiones, Secretaría de Educación

### Evaluación general de la dependencia

- A nivel general, la evaluación del trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco es de 3.58 puntos en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. Esta calificación promedio es ligeramente mejor que el año pasado cuando se obtuvo 3.29.
- Se apreció una mejora importante de las calificaciones de excelente (5) en el ejercicio realizado este año; la calificación se mantuvo con un comportamiento estable y con una pequeña variación positiva de 0.31 puntos. Las mujeres son las que evaluaron de manera más positiva a la Secretaría, según 53.4% de las evaluaciones de género, que fluctuaron entre buenas y excelente.
- El nivel de satisfacción general hacia la Secretaría de Educación se mantuvo estable respecto al año pasado, con una ligera tendencia a incrementar el promedio de manera positiva, ya que las calificaciones fueron de 3.54 en 2010 y de 3.24 en 2009.
- Las instalaciones para hacer deporte resultaron ser el aspecto de infraestructura evaluado en preescolar con mayor número de calificaciones negativas, ya que 37.9% de los entrevistados las calificó de malas o muy malas.
- El 46.7% de los entrevistados desconoce la oferta educativa de los planteles del COBAEJ, CECYTEJ, CONALEP E INSTITUTOS TECNOLÓGICOS DE JALISCO.

## Conclusiones, Secretaría de Educación

### Preescolar

- La evaluación que otorgan los entrevistados con hijos o familiares estudiando en nivel preescolar al aspecto de calidad y preparación de los maestros de la escuela donde va ese miembro son: 72.4% buena, 17.2% muy buena y, 10.3% mala.
- De los aspectos evaluados por los entrevistados con hijos o familiares en escuelas preescolares del Estado los resultados tienden a ser buenos (4), el aspecto con mayores menciones negativas es el de instalaciones para que hagan deporte en la escuela.

### Primaria

- El aspecto con más número de menciones negativas (malas) es el de asistencias por parte de maestros y personal administrativo, seguido de instalaciones para que hagan deporte en la escuela. según los aspectos evaluados por los entrevistados con hijos o familiares en escuelas primarias del Estado.

## Conclusiones, Secretaría de Educación

### Secundaria

- ➔ Asistencia por parte de maestros y personal administrativo, así como la conservación de las aulas e instalaciones, son los aspectos con mayor incidencia de evaluaciones negativas.

### Usuarios de los tres niveles educativos

- ➔ Existe una percepción positiva sobre la calidad de la educación que imparte el Estado de Jalisco, pues que 81.3% de los entrevistados opina que es bueno el nivel educativo que proporciona la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco y el 8.4% que es muy bueno.
- ➔ El 53.0% de los entrevistados considera que ha mejorado la calidad en la educación de los planteles de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco, el 41.0% que sigue igual, 6.0% que empeoró.

Aspectos que inciden en la insatisfacción, según el nivel escolar evaluado:



**Metodología:**  
Se consideraron aspectos de insatisfacción aquellas variables evaluadas que obtuvieron mayor número de calificaciones negativas (malas y pésimas).

Conforme aumenta el nivel escolar, se hace presente la necesidad de mantener maestros / personal docente y administrativo en realimentación con los alumnos ofreciéndoles un contacto cercano que los ayude en sus actividades educativas.