

Secretaría de Promoción Económica.

Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado de Jalisco.



Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

7

• Metodología

10

• Informe de Resultados

43

• 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 promoción económica del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficina de la dependencia y oficina de FOJAL en Guadalajara.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 de mayo-20 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.

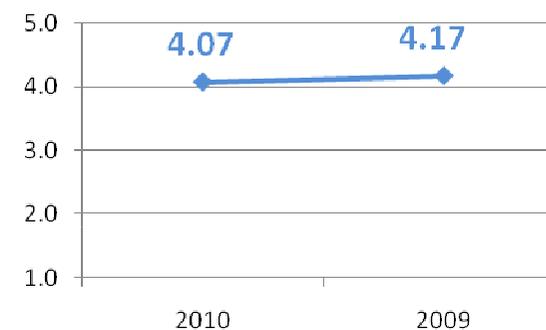
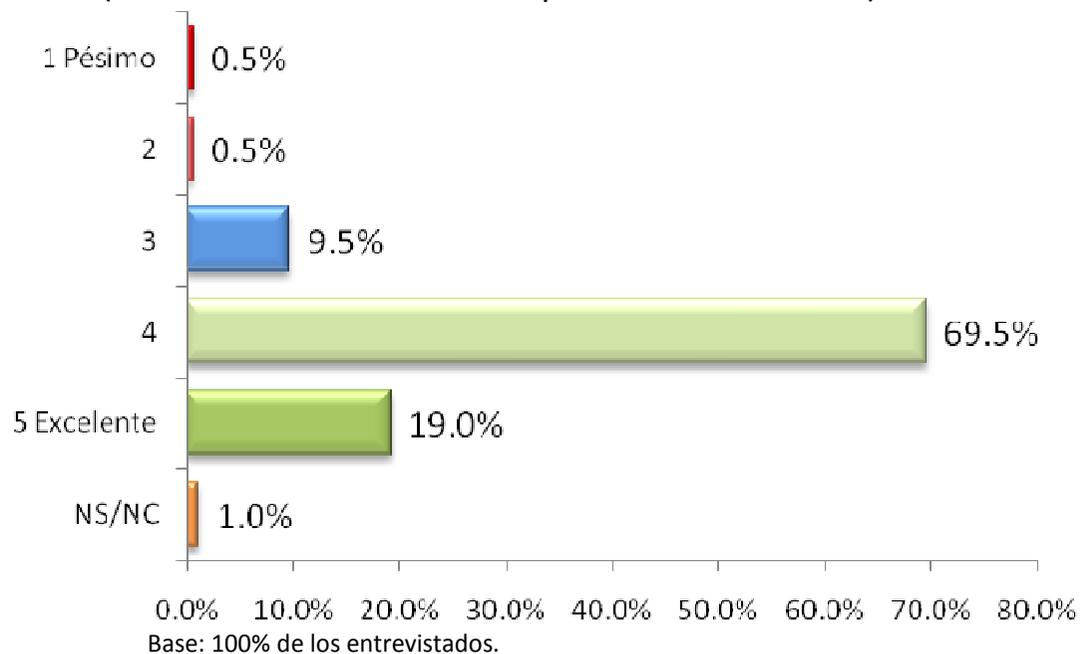
10

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

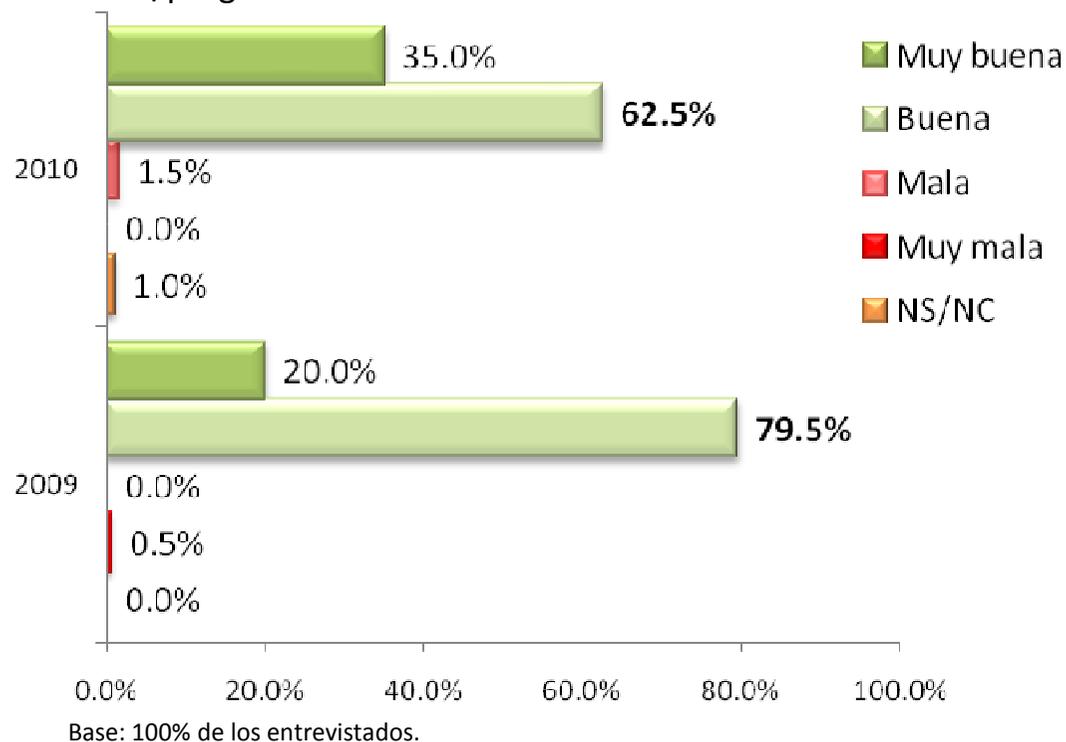
1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

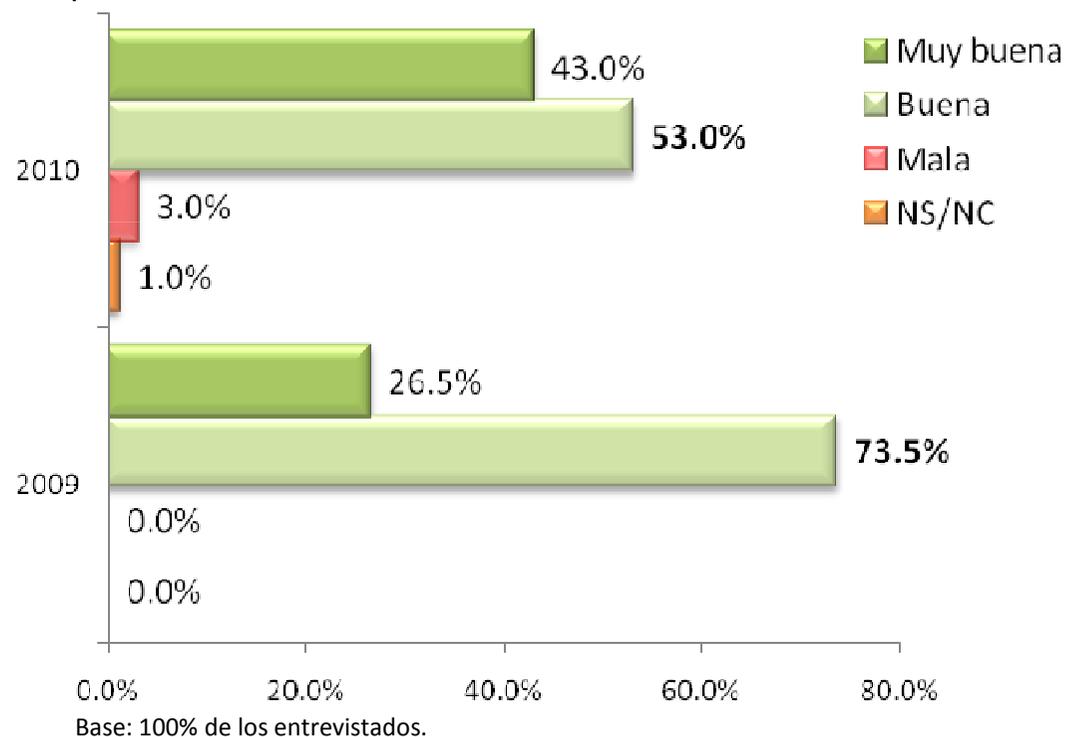
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

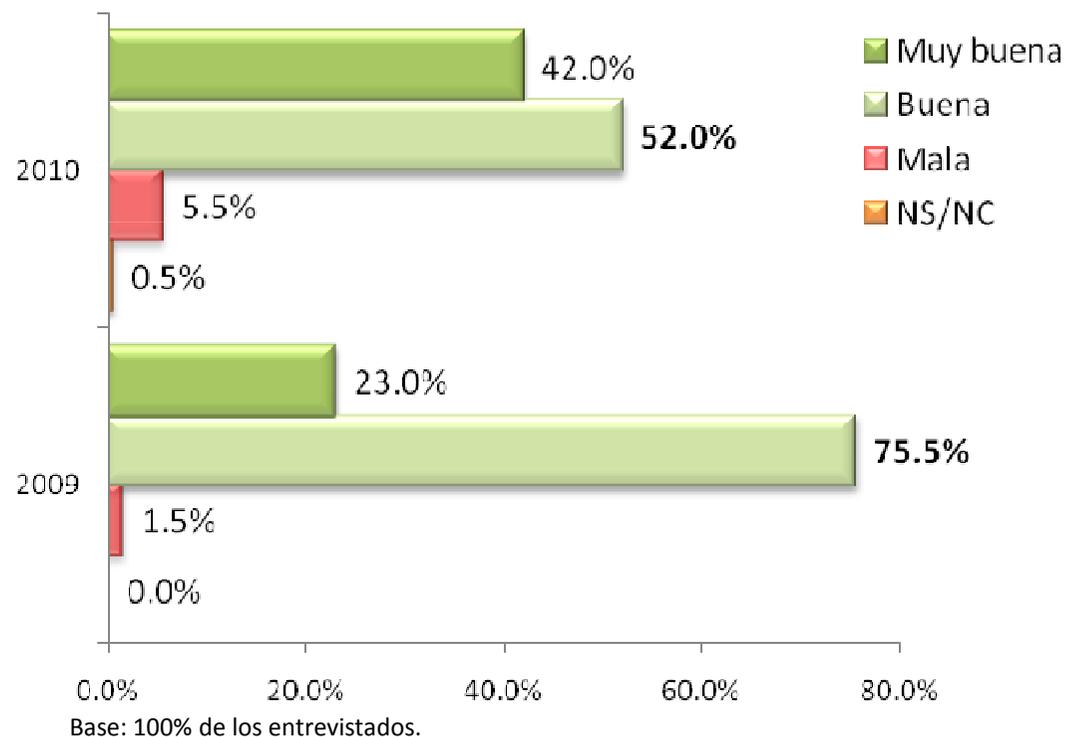
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

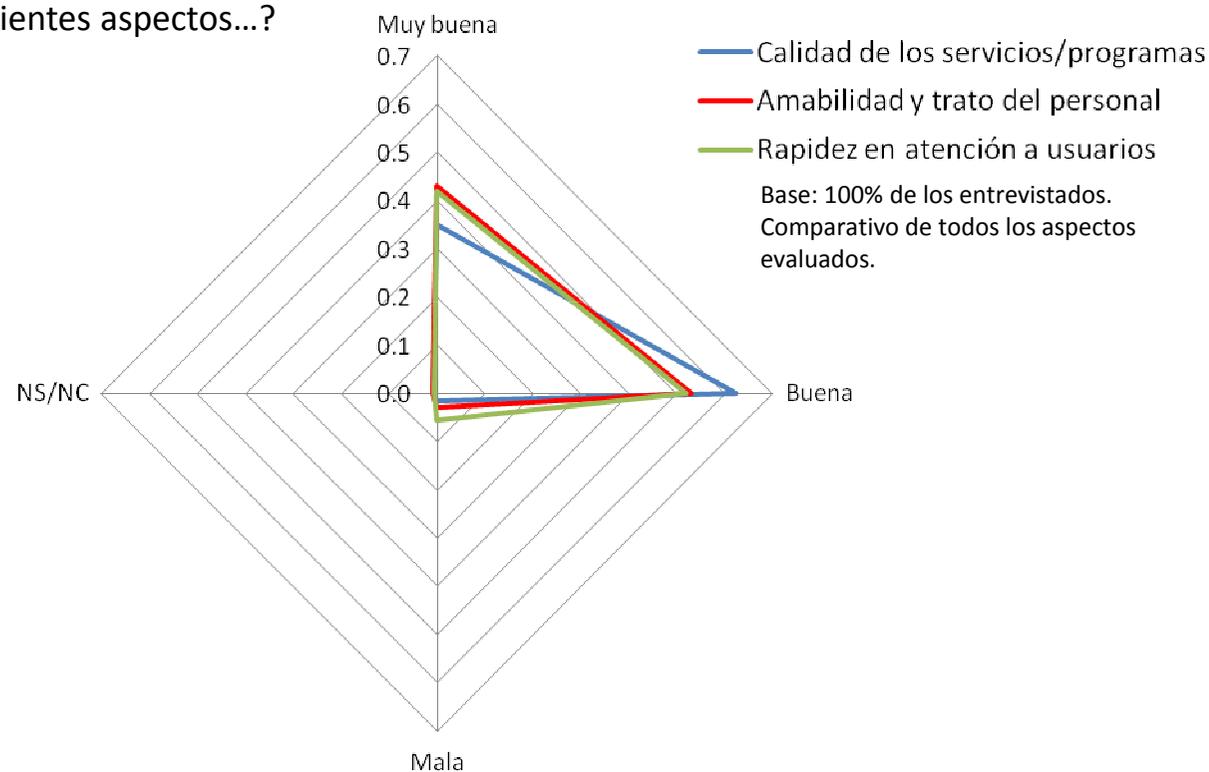
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

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



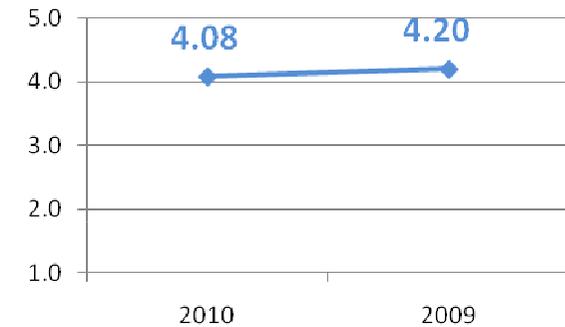
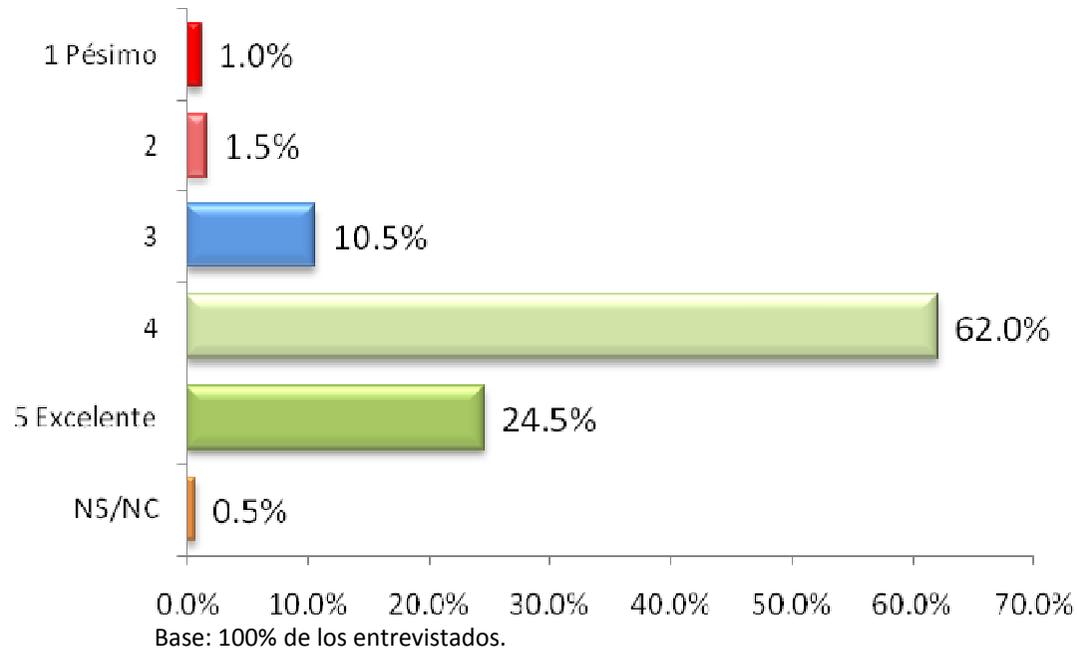
Satisfacción y servicio al usuario

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

Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?	Calidad de los servicios/programas		Amabilidad y trato del personal Administrativo		Rapidez en atención a usuarios	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Muy buena	20.0%	35.0%	26.5%	43.0%	23.0%	42.0%
Buena	79.5%	62.5%	73.5%	53.0%	75.5%	52.0%
Mala	-	1.5%	-	3.0%	1.5%	5.5%
Muy mala	0.5%	-	-	-	-	-
NS/NC	-	1.0%	-	1.0%	-	0.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Satisfacción y servicio al usuario

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

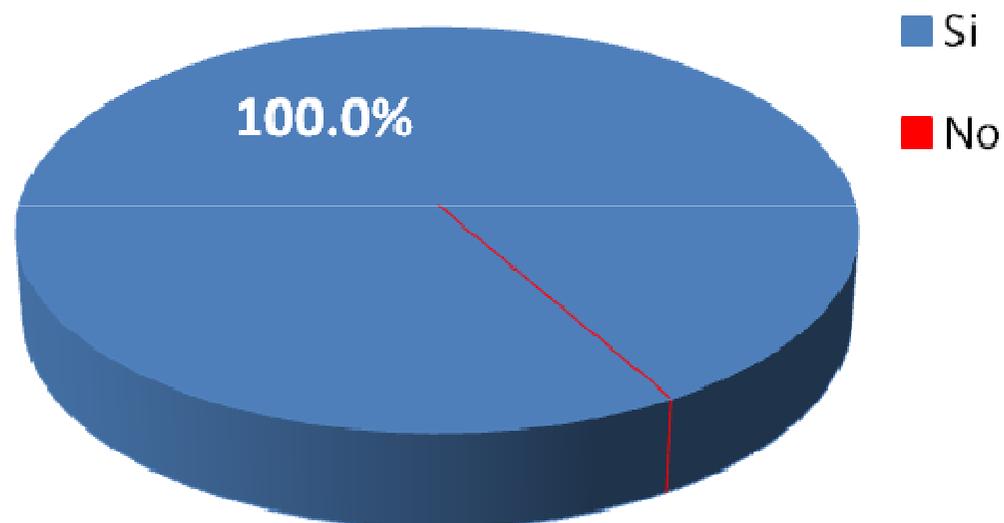


The background of the slide is a dark blue grid with several large, semi-transparent arrows pointing upwards and to the right. A central blue rounded rectangle contains the title text.

Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

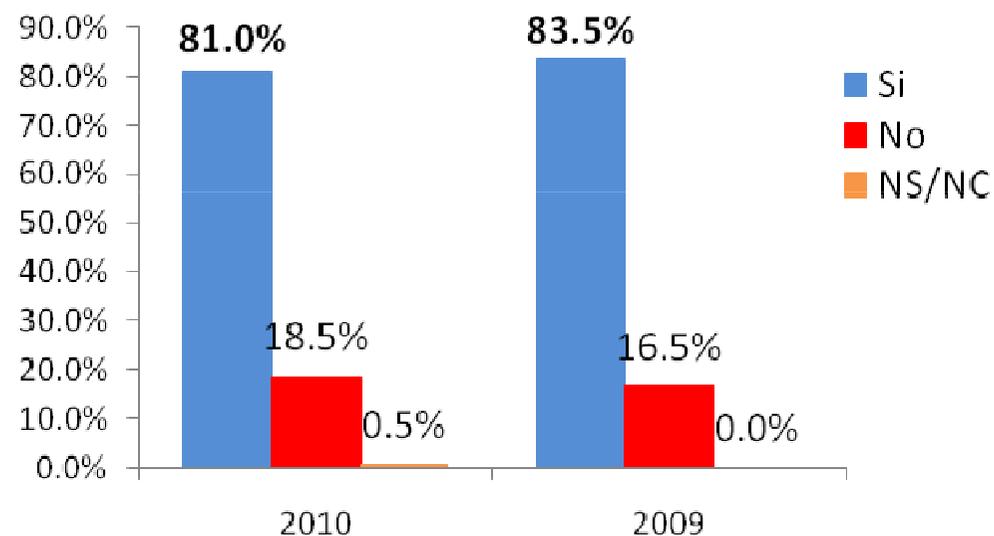
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Secretaria de Promoción Económica del Gob. del Edo de Jal?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

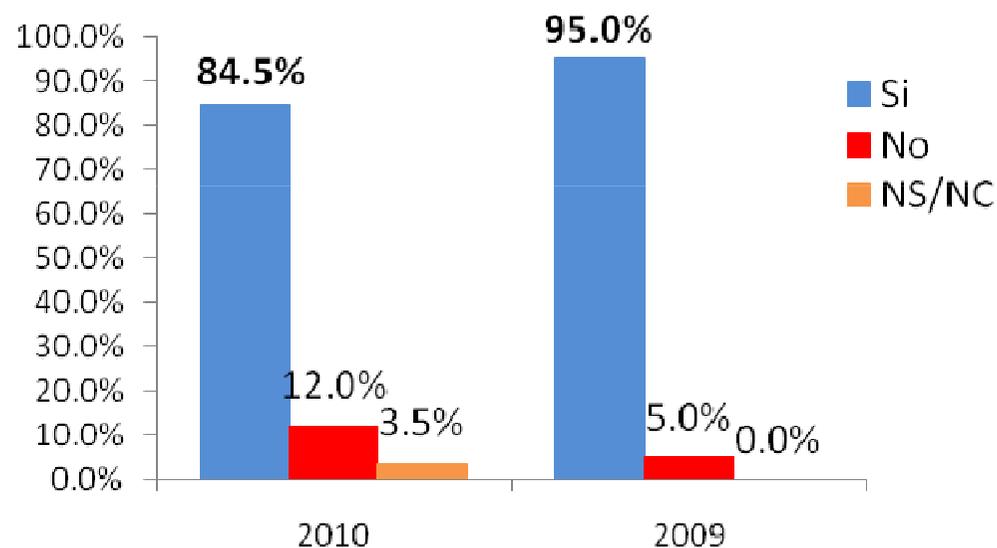
1. ¿Usted ha recibido o está por recibir algún crédito por parte de FOJAL para desarrollar proyectos productivos de pequeñas empresas o empresas familiares?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

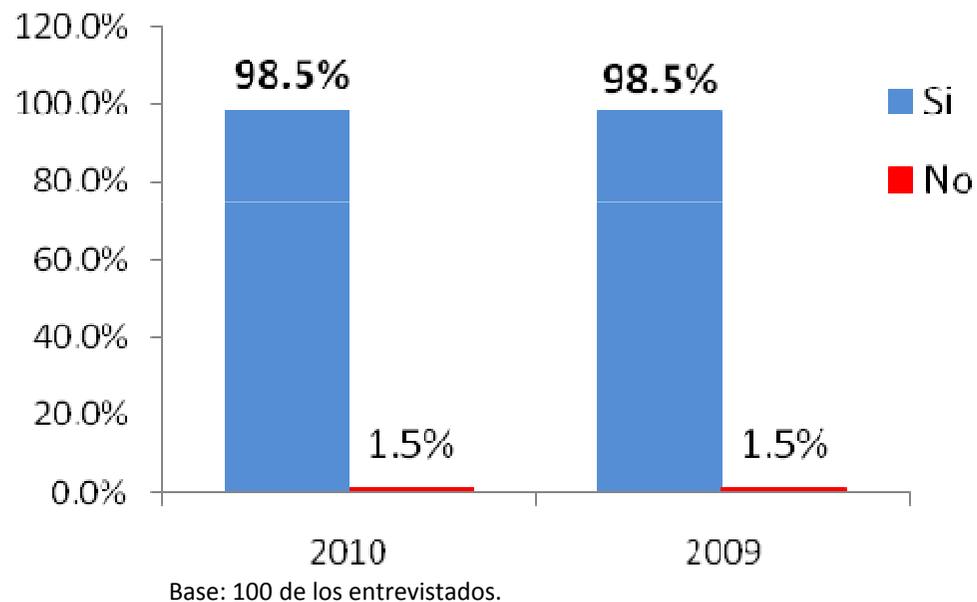
2. ¿Usted cree que son adecuados y suficientes los créditos que otorga el Gobierno de Jalisco, a través de FOJAL para financiar programas que ayuden a desarrollar pequeñas empresas o empresas familiares en Jalisco así como prestamos para ayudar a las empresas ya establecidas?



Base: 100 de los entrevistados.

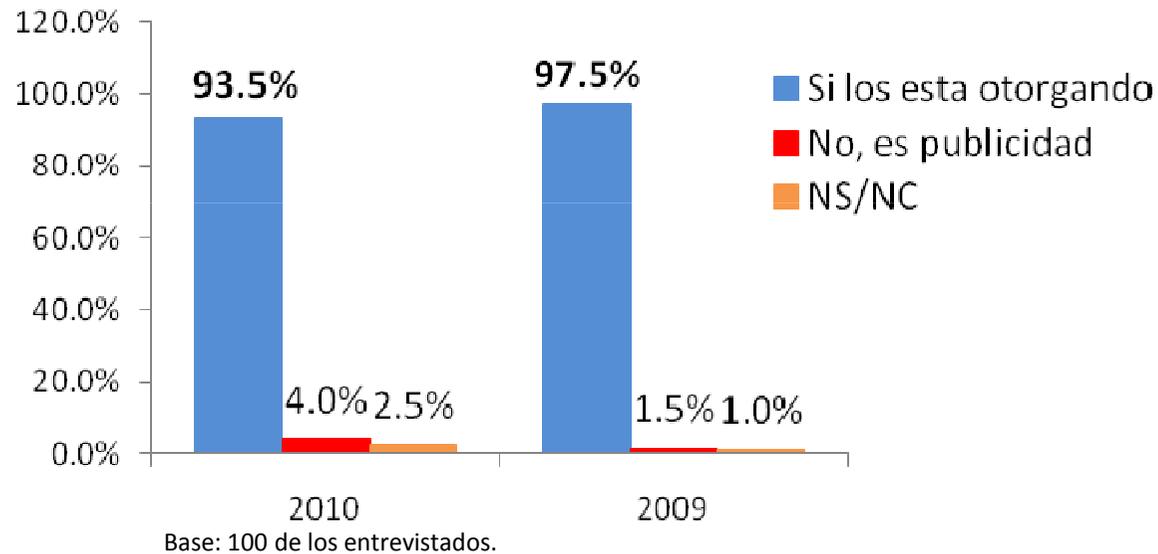
Evaluación de la dependencia

3. ¿Usted cree que la dependencia está creando programas para financiar pequeñas empresas y empresas familiares?



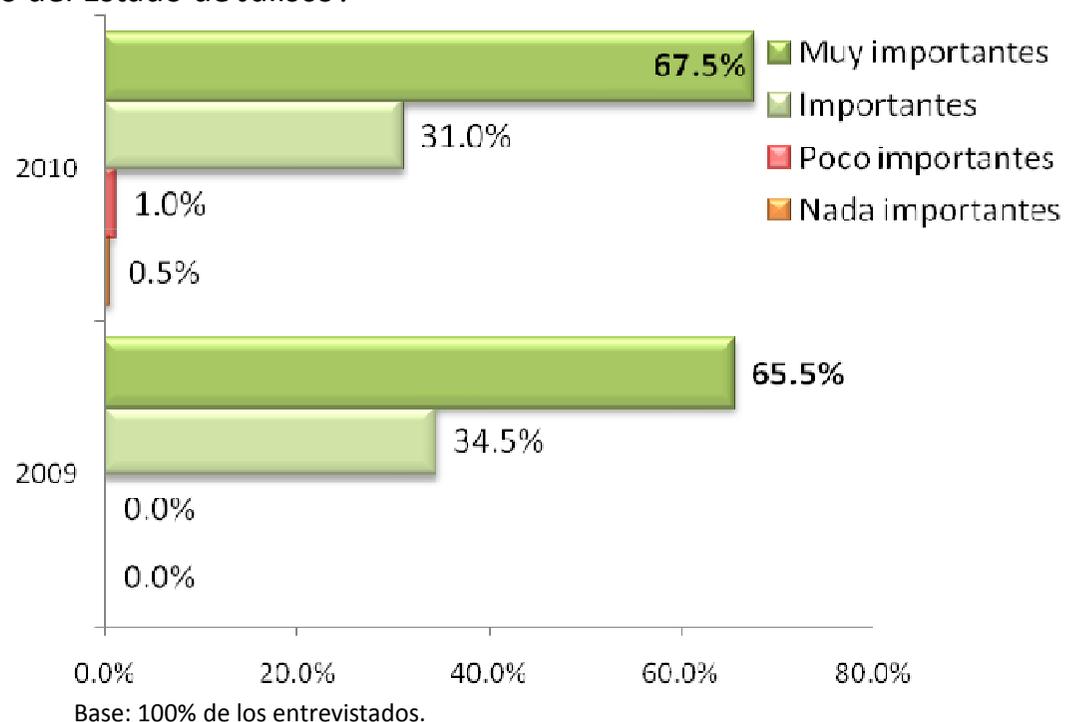
Evaluación de la dependencia

4. ¿Usted cree que la dependencia está otorgando esos préstamos para la creación de nuevas empresas pequeñas o cree que es simple publicidad?



Evaluación de la dependencia

5. ¿Qué tan importantes considera usted que son esos préstamos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado: muy importantes, importantes, poco importantes o nada importantes para el desarrollo económico del Estado de Jalisco?

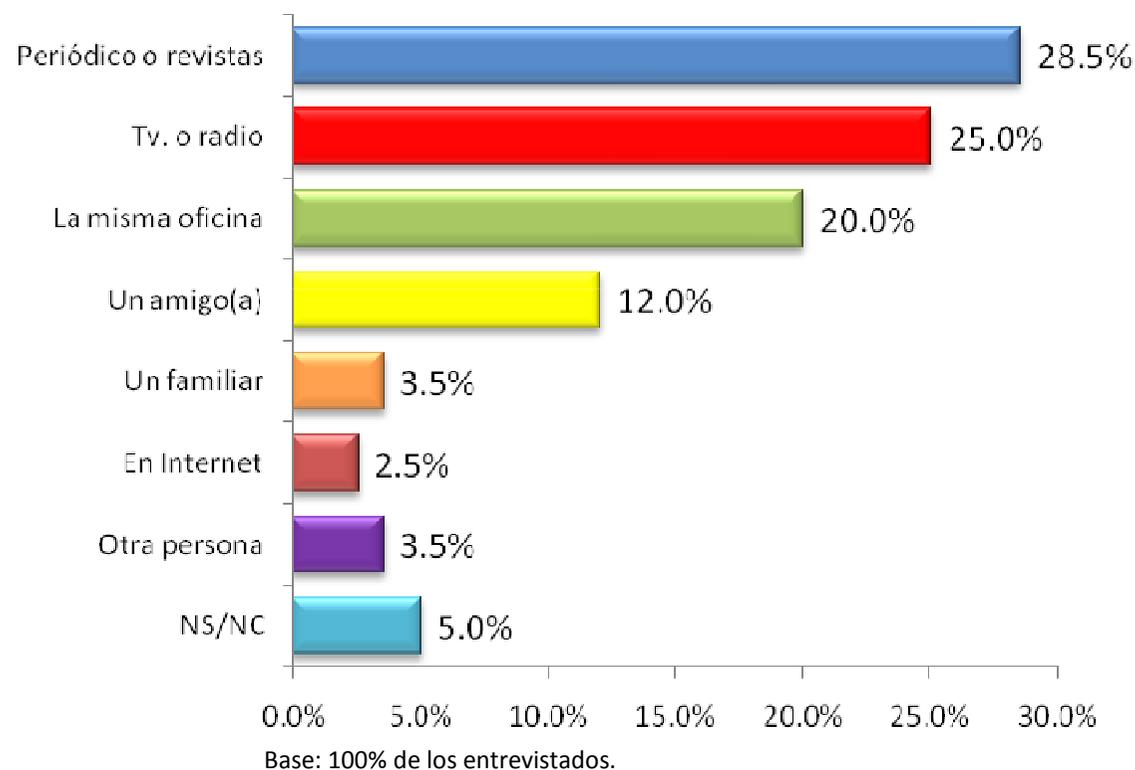


**Ventanilla de Gestión y
Asesoría de Trámites de la SEPROE**

The background is a dark blue grid with a perspective effect. Several 3D arrows are visible: one large arrow pointing up and to the right, another smaller arrow pointing up and to the right, and a wavy ribbon-like arrow at the bottom. On the right side, there is a vertical axis with tick marks and numbers 17, 18, and 19.

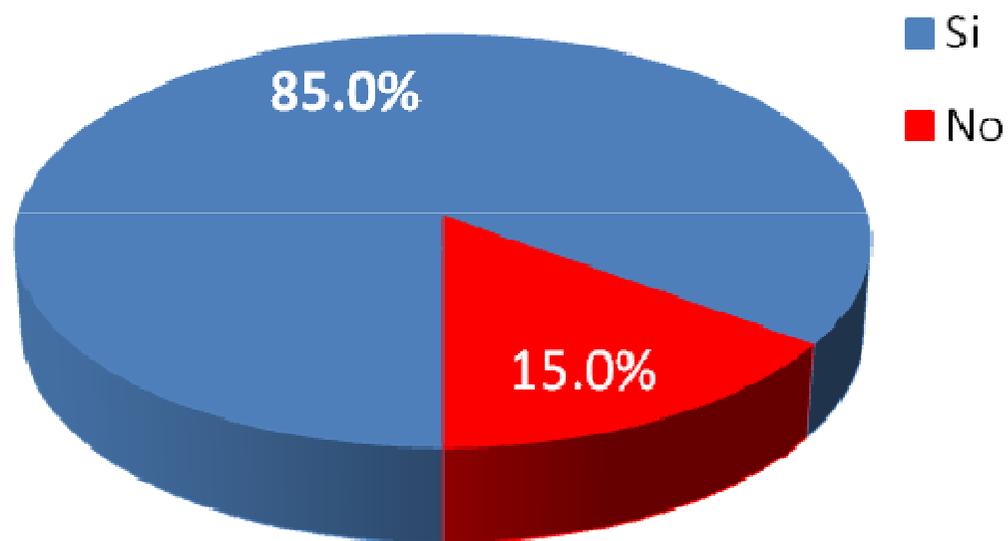
Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

1. ¿Por qué medio se enteró de los servicios que brinda la Ventanilla?



Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

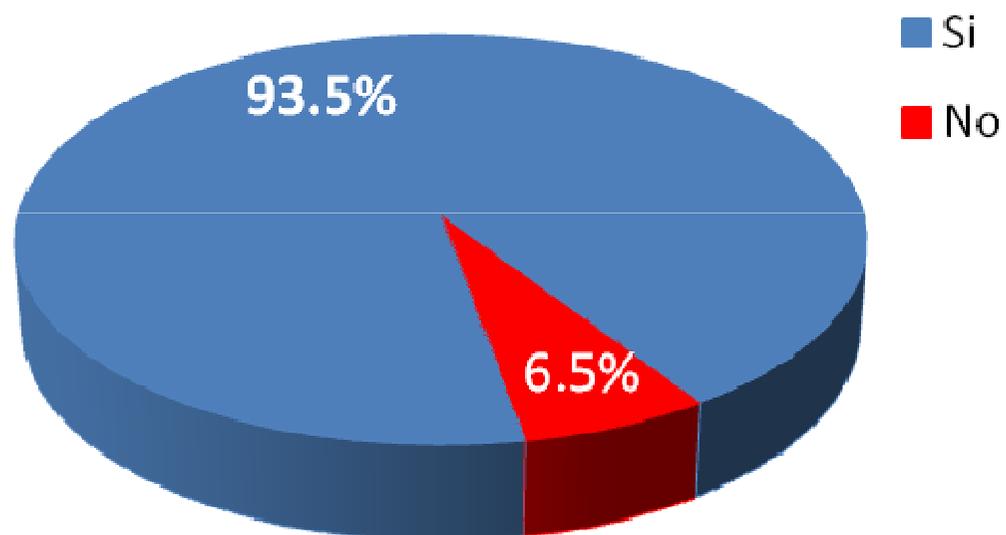
2. ¿Conoce los servicios que ofrece la Ventanilla?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

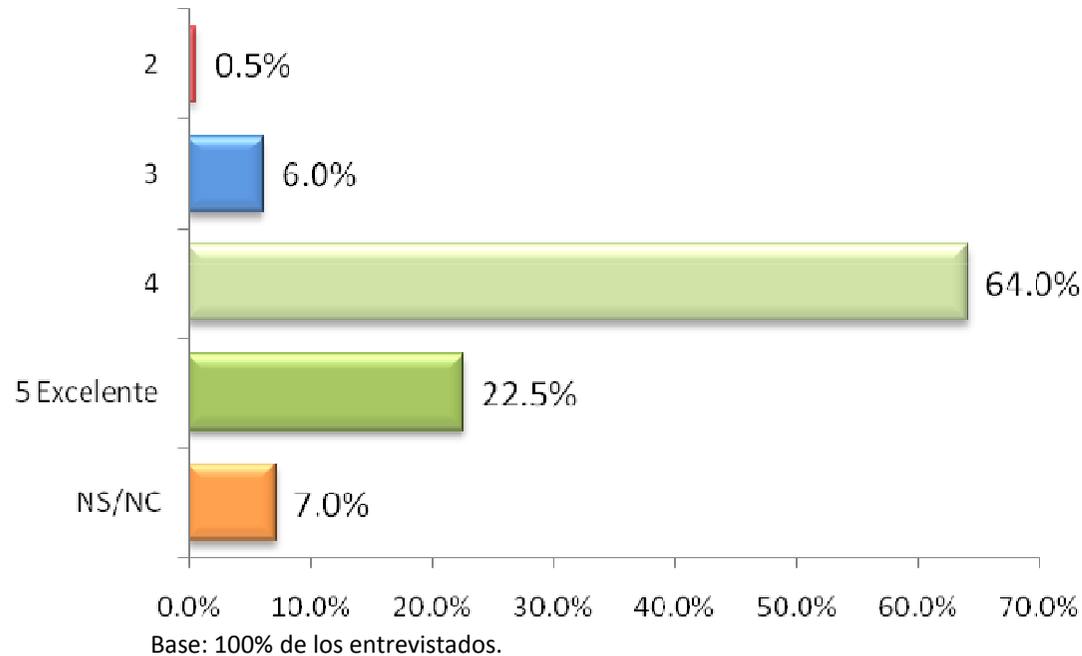
3. ¿Considera importante que se le dé mayor difusión a los servicios que brinda la Ventanilla?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

4. Dígame usted, en una escala del 1 al 5 donde 1 es Pésimo y 5 es excelente, ¿Cómo considera la calidad del servicio y atención brindado por la Ventanilla?



Promedio

4.17

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

5. ¿Elija 3 puntos importantes que usted considere con los que debe contar la Ventanilla y hacen falta?

Suma de tres menciones:

	%
No creo que falte alguno	48.5%
Más promoción	11.0%
Más mobiliario	9.5%
Folletería	6.5%
Más personal	7.5%
Módulos de información	5.0%
Instalaciones más grandes	5.0%
Agilización de trámites	2.5%
Más asesoría	1.0%
No sabe	8.5%
Otro	15.5%

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

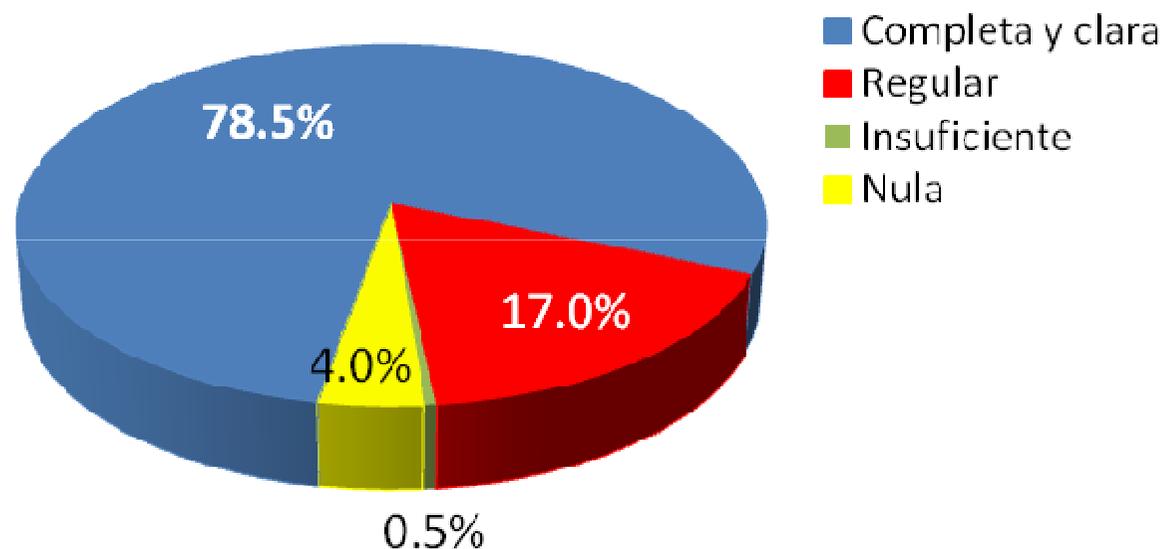
5. ¿Elija 3 puntos importantes que usted considere con los que debe contar la Ventanilla y hacen falta?

1er. mención	%	2da. mención	%	3er. mención	%
No creo que falte alguno	48.5%	Más personal	17.6%	Más mobiliario	28.6%
Más promoción	8.5%	Más promoción	14.7%	Más personal	14.3%
Más mobiliario	6.5%	Más mobiliario	11.8%	Calidad en el servicio	14.3%
Folletería	5.0%	Folletería	8.8%	Más credito	14.3%
Más personal	4.0%	Instalaciones más grandes	8.8%	Menos intereses	14.3%
Módulos de información	4.0%	Módulos de información	5.9%	Agilización de trámites	14.3%
Instalaciones más grandes	3.5%	Más rapidez	5.9%	Total	100.0%
Agilización de trámites	2.0%	Apoyo	2.9%		
Más asesoría	1.0%	Buzón de sugerencias	2.9%		
No sabe	8.5%	Capacitación por Internet	2.9%		
Otro	8.5%	Créditos	2.9%		
Total	100.0%	Estacionamiento más amplio	2.9%		
		Más papelería	2.9%		
		Más prestamos	2.9%		
		Proyectos	2.9%		
		Ventilación	2.9%		
		Total	100.0%		

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

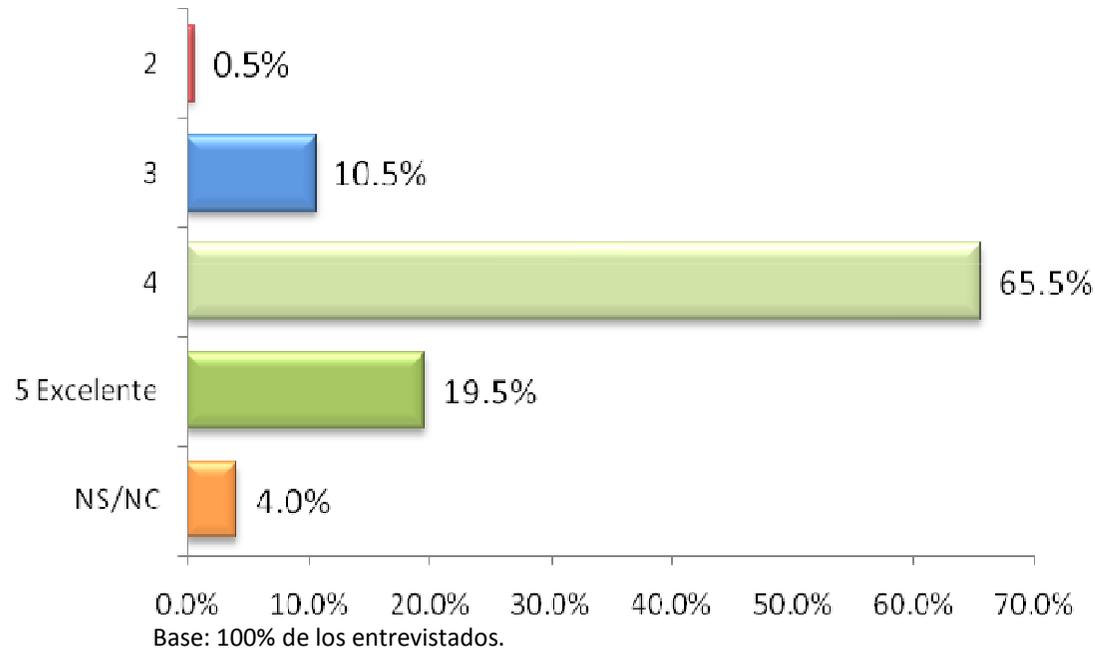
6. ¿La información y orientación que recibió fue?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

7.- Dígame usted, en una escala del 1 al 5 donde 1 es Pésimo y 5 es excelente, ¿Cómo considera la estancia en cuanto a tiempo al recibir la atención del personal?

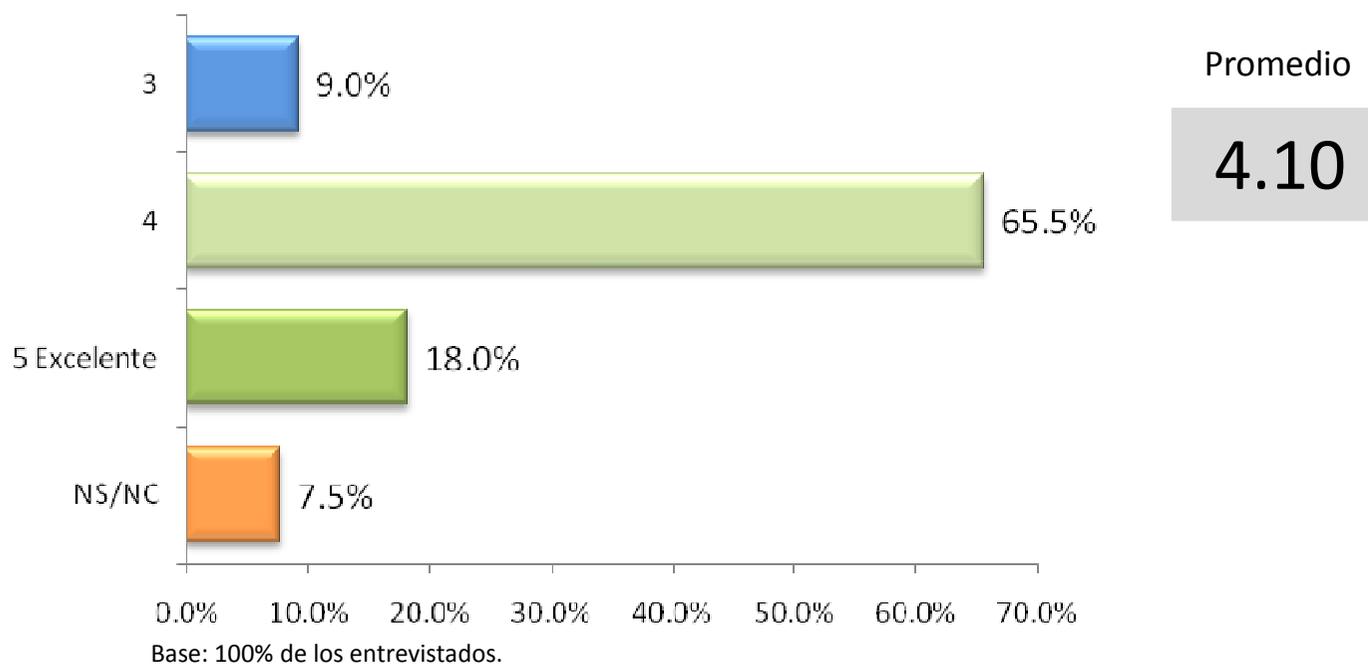


Promedio

4.08

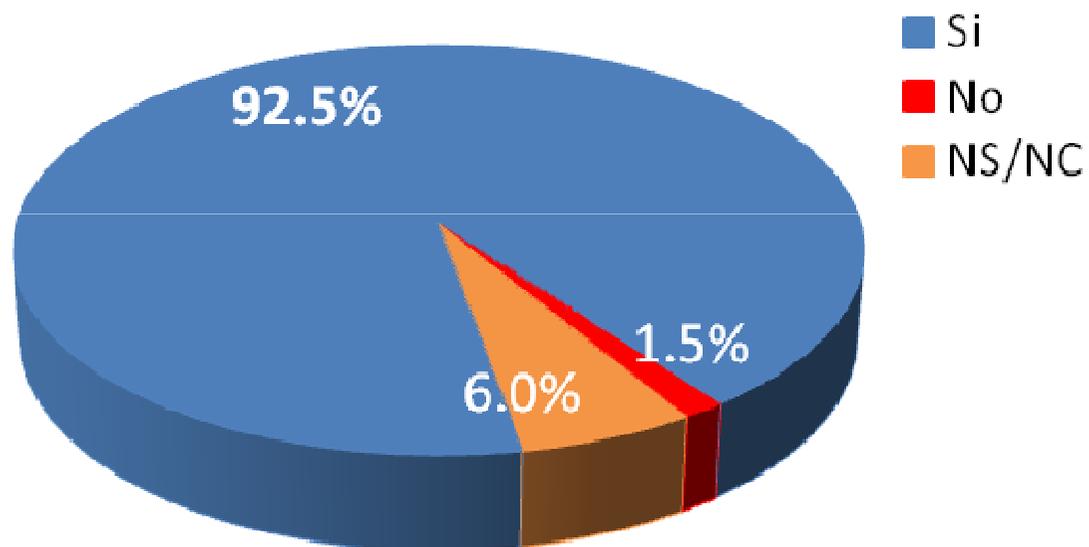
Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

8. Dígame usted, en una escala del 1 al 5 donde 1 es Pésimo y 5 es excelente, ¿Cómo califica la solución que ofrece la Ventanilla a los problemas que usted enfrenta con sus trámites?



Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

9. ¿Una vez que usted concluyó sus trámites recomendaría a otras empresas a acudir a la Ventanilla?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

9.1 ¿Por qué?

	%
Ayudan a las personas	17.8%
Es rápida la atención	14.6%
Dan buen servicio	14.1%
Las explicaciones son claras	6.5%
Fomentar empleos	4.9%
Dan apoyo	4.3%
Mejorar la economía	3.2%
Los trámites son seguros	2.7%
Son muy eficientes	2.7%
Son buenos los programas que brindan	2.2%
Resuelven las dudas	1.6%
Dan solución	1.1%
Hay oportunidades de mejorar	1.1%
Dan buenas prestaciones	1.1%
Otro	22.2%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que SI recomendarían a otras empresas a acudir a la ventanilla (92.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
No dan buen servicio	33.4%
Es muy tardado	33.3%
No se los servicios que otorgan	33.3%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que NO recomendarían a otras empresas a acudir a la ventanilla (1.5%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

	%
No se los servicios que otorgan	58.4%
No sabe	41.6%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que NS/NC si recomendarían a otras empresas a acudir a la ventanilla (6.0%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

Evaluación de la Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites de la SEPROE

10. ¿Alguna sugerencia u observación que usted guste hacernos para mejorar nuestro servicio?

	%
Todo esta bien	75.5%
Más personal	5.5%
Sea más rápido el trámite	2.5%
Espacios más amplios	2.0%
Más mobiliarios	1.5%
Folletería	1.0%
Más amabilidad	1.0%
No sabe	3.0%
Otro	8.0%
Total	100.0%

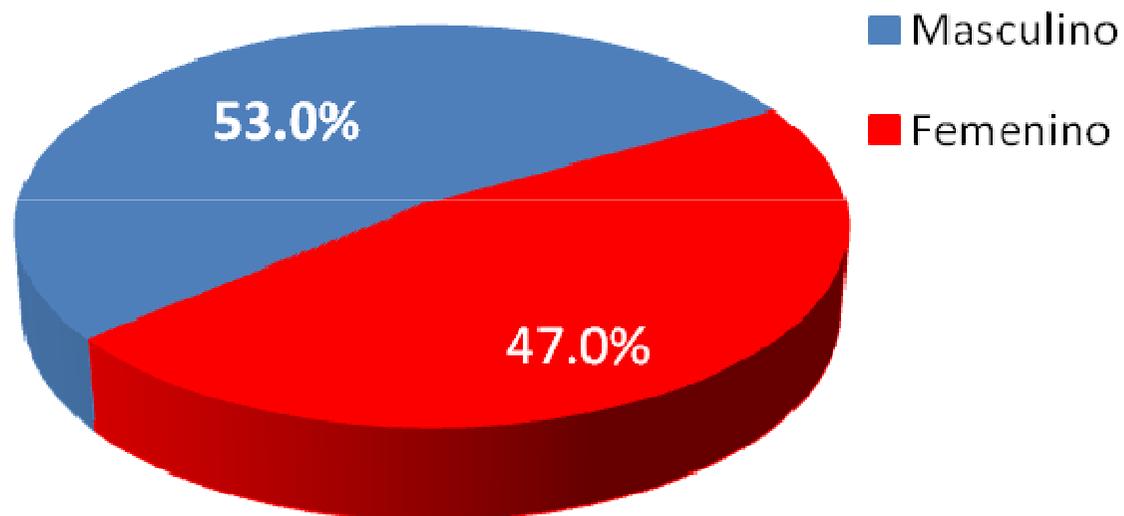
Base: 100% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

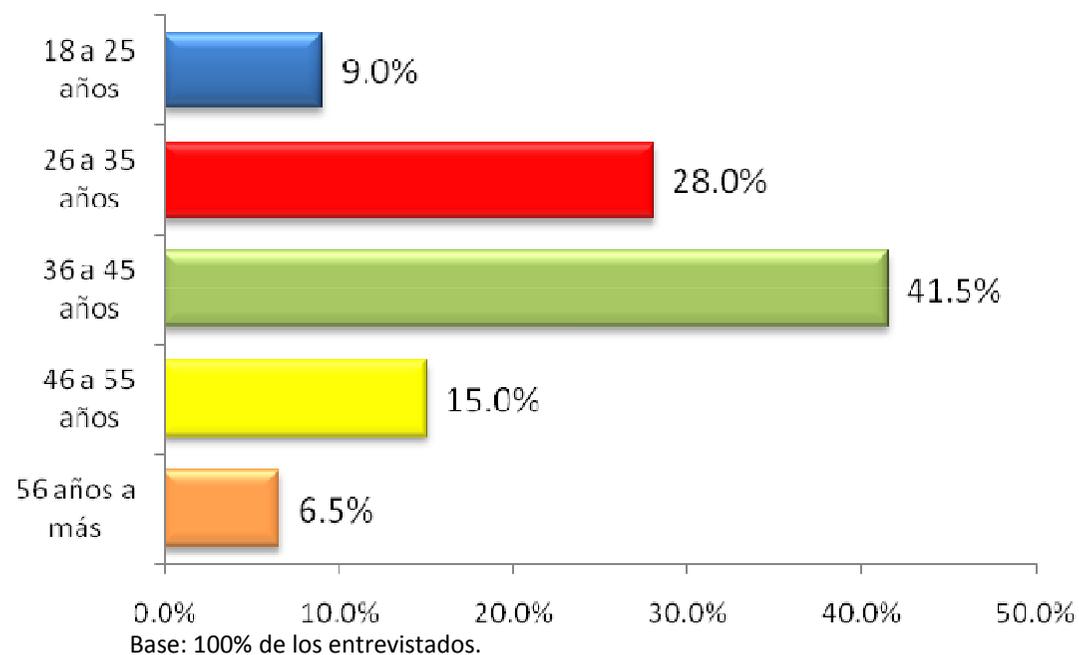
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

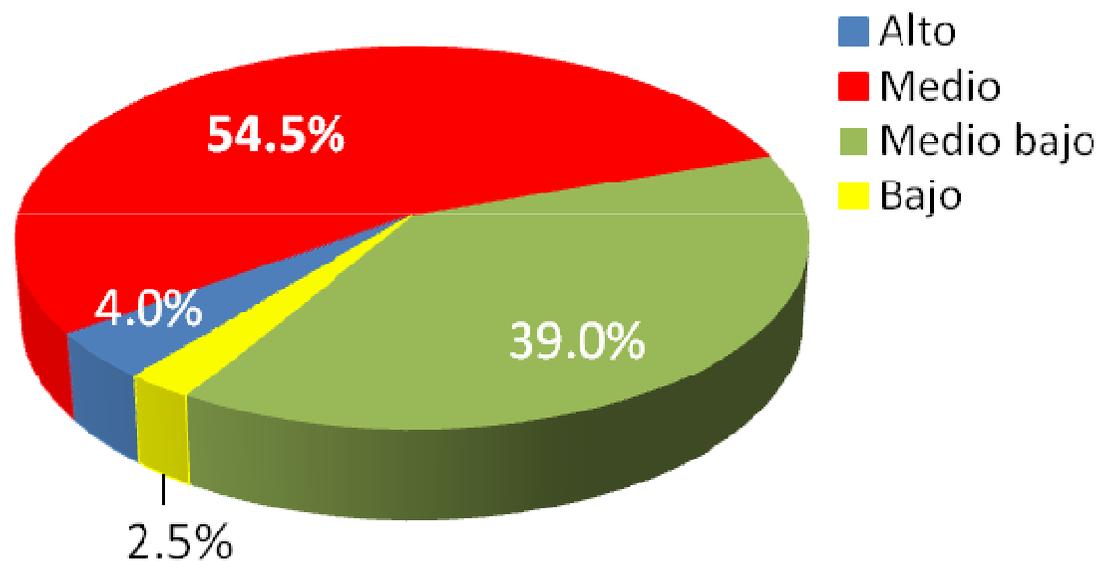
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

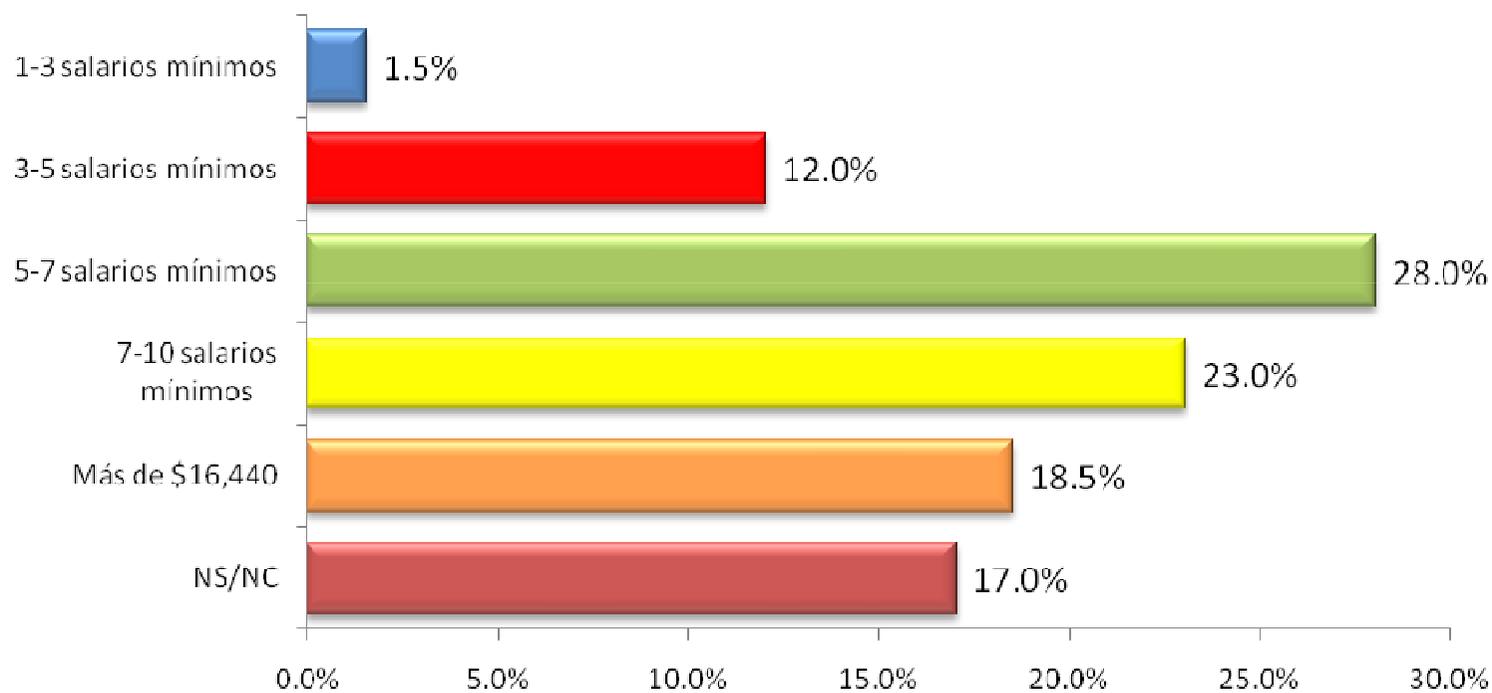
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



Base: 100% de los entrevistados.

43

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Promoción Económica

Satisfacción y servicio a usuarios

- ➔ La calidad de los servicios ofrecidos por la dependencia es evaluada de manera positiva según el 97.5% de los entrevistados que la consideran buena o muy buena, la amabilidad y la rapidez fueron aspectos que en su mayor parte obtuvieron calificaciones de buena y muy buena (96% y 94%).
- ➔ Con respecto al año anterior se observó una disminución de 3.5% de calificaciones positivas (buenas y muy buenas) en el promedio anual.
- ➔ El promedio de evaluación sobre el trabajo de la dependencia es de 4.07 puntos en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente, este aspectos se colocó en 4.17 puntos de promedio en la misma escala de evaluación durante 2009.
- ➔ Con respecto a la satisfacción de los usuarios de la dependencia se obtuvo una evaluación promedio de 4.08 puntos en la escala de 1 al 5 donde 5 es excelente, en 2009 el promedio fue de 4.2 puntos.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	100.0%	96.0%
Rapidez	98.5%	94.0%
Calidad	99.5%	97.5%
Promedio General	99.3%	95.8%

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

Conclusiones, Secretaría de Promoción Económica

Evaluación de la dependencia y resultados principales

- ➔ 81% de los entrevistados ha recibido o esta por recibir algún crédito del FOJAL, 2.5% menos que el ejercicio realizado en 2009, donde se registraron 83.5% de menciones en ese sentido.
- ➔ 84.5% de los entrevistados afirma que el Gobierno de Jalisco destina crédito suficientes y adecuados para financia a pequeñas empresa a través del FOJAL, mientras en 2009 este aspecto ascendió a 95%.
- ➔ El 98.5% de los entrevistados cree que la dependencia está creando programas para financiar pequeñas empresas y empresas familiares, el 1.5% cree que no. Este aspecto no registró cambios y se mantuvo con el mismo comportamiento de 2009.
- ➔ Para el 98.5% de los entrevistados en la dependencia los prestamos y ayudas que otorga el Gobierno del Estado de Jalisco son importantes o muy importantes, en el ejercicio realizado en 2009 este aspecto ocupó el 100% de las menciones.
- ➔ Los usuarios de la dependencia afirman que deben tener mayor difusión sobre los servicios que se brindan en ventanilla (93.5%).

Conclusiones, Secretaría de Promoción Económica

- ➔ 86.5% de los entrevistados en la dependencia afirmaron que el servicio brindado en la ventanilla es bueno y excelente. La evaluación promedio en la escala del 1 al 5 siendo 5 excelente, la dependencia obtuvo 4.17 puntos en promedio.
- ➔ Para el 78.5% de los entrevistados en la dependencia la orientación e información que les proporcionaron fue clara y completa.
- ➔ En el aspecto de tiempo en recibir la atención del personal de la Ventanilla de Gestión y Asesoría fue buena y excelente para el 85% de los usuarios, de ésta forma el promedio de evaluación en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente fue de 4.08 puntos.