

Secretaría de Salud. 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

54

• 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

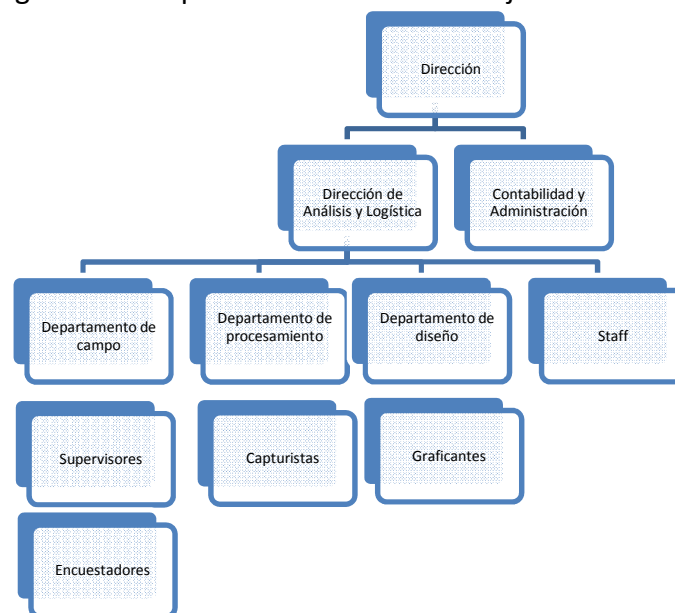
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia en ZMG. Centro de Salud Lagunitas, Centro de Salud Materno Infantil
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	12 de mayo-25 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

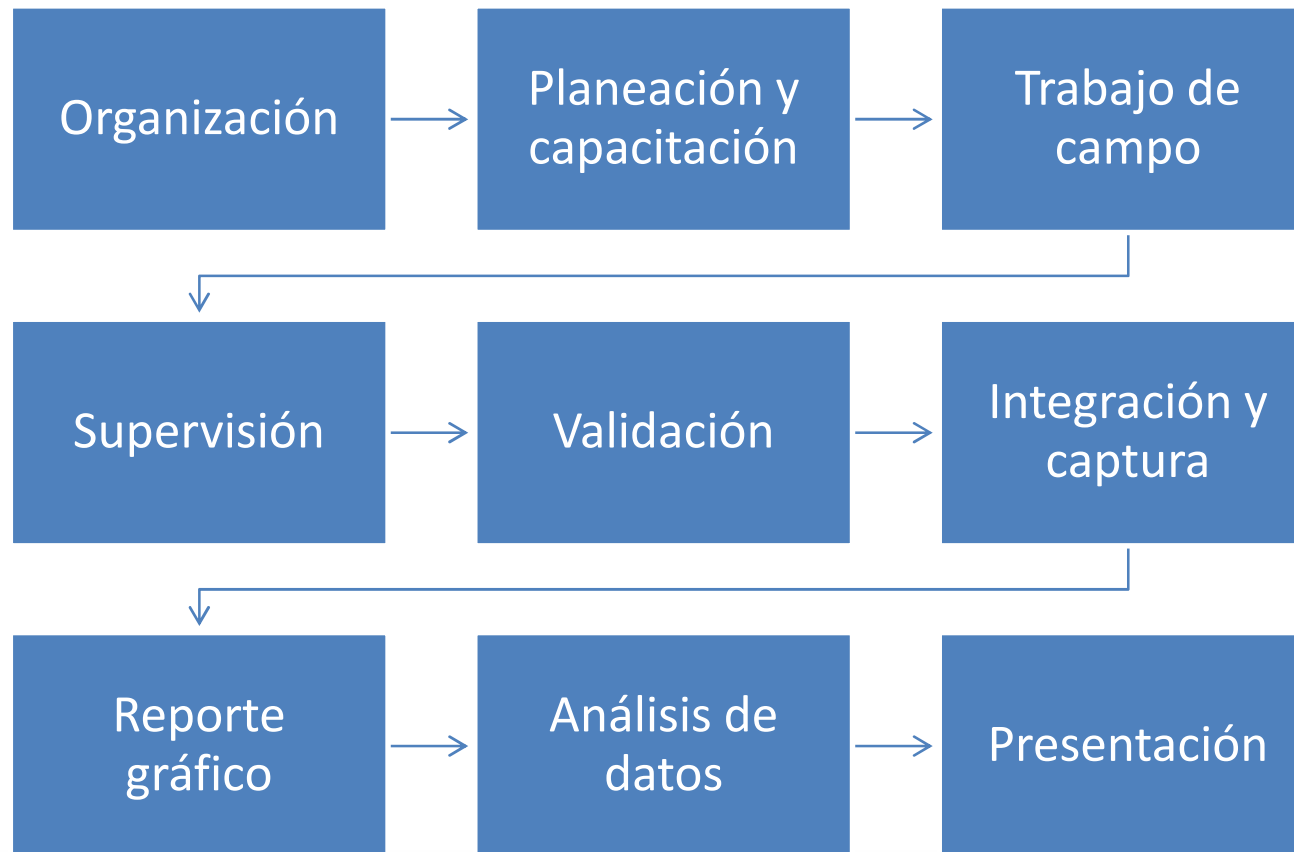
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



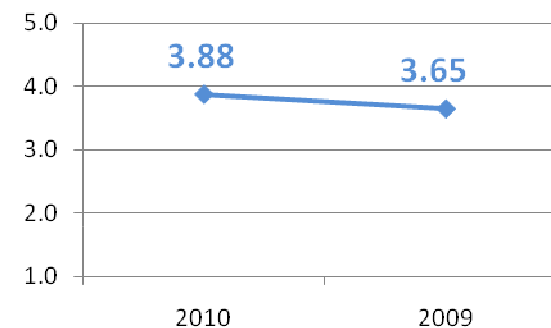
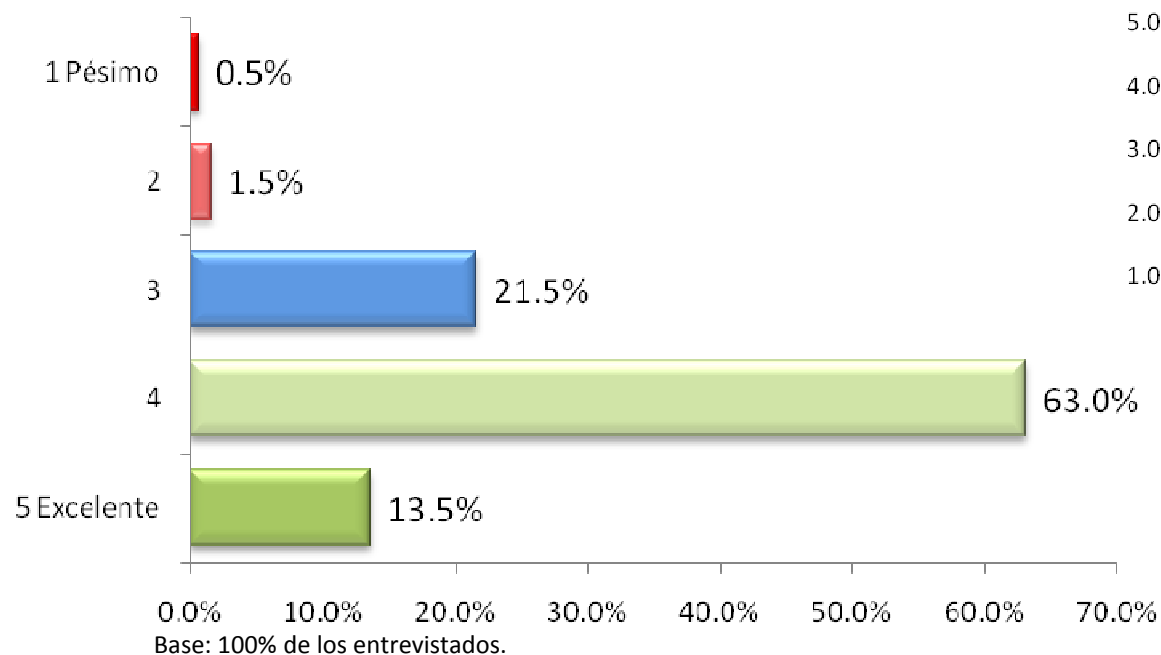
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

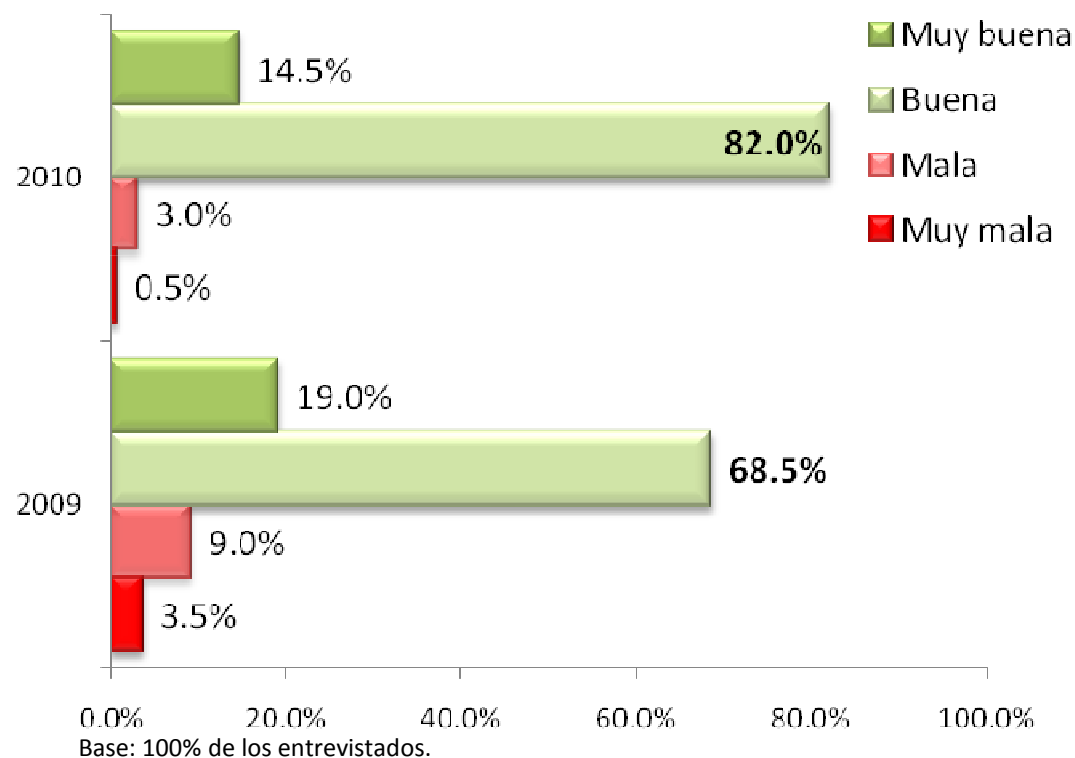
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

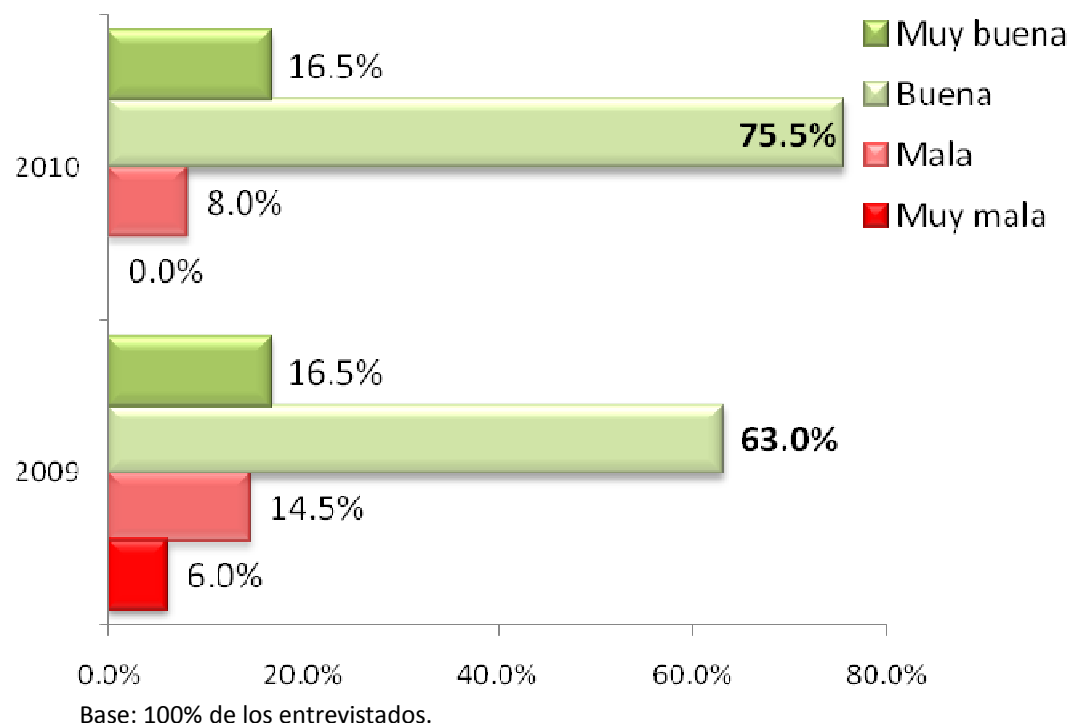
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?

a) Calidad de los servicios/programa de Salud:



Satisfacción y servicio al usuario

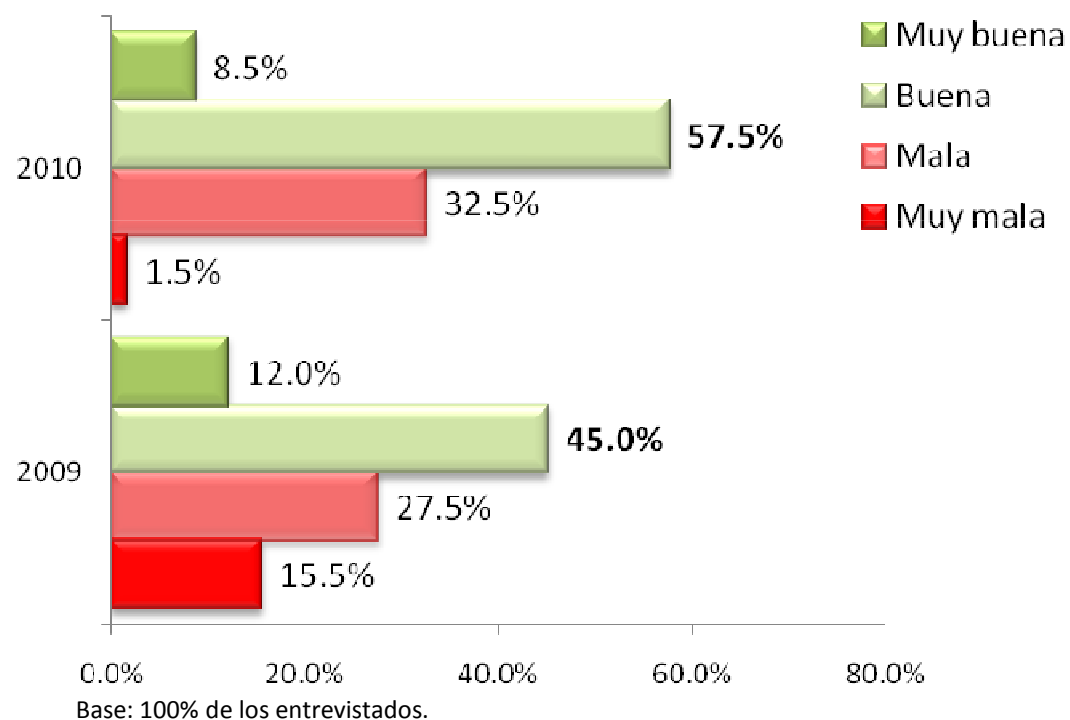
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?
b) Amabilidad y trato del personal Médico y Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

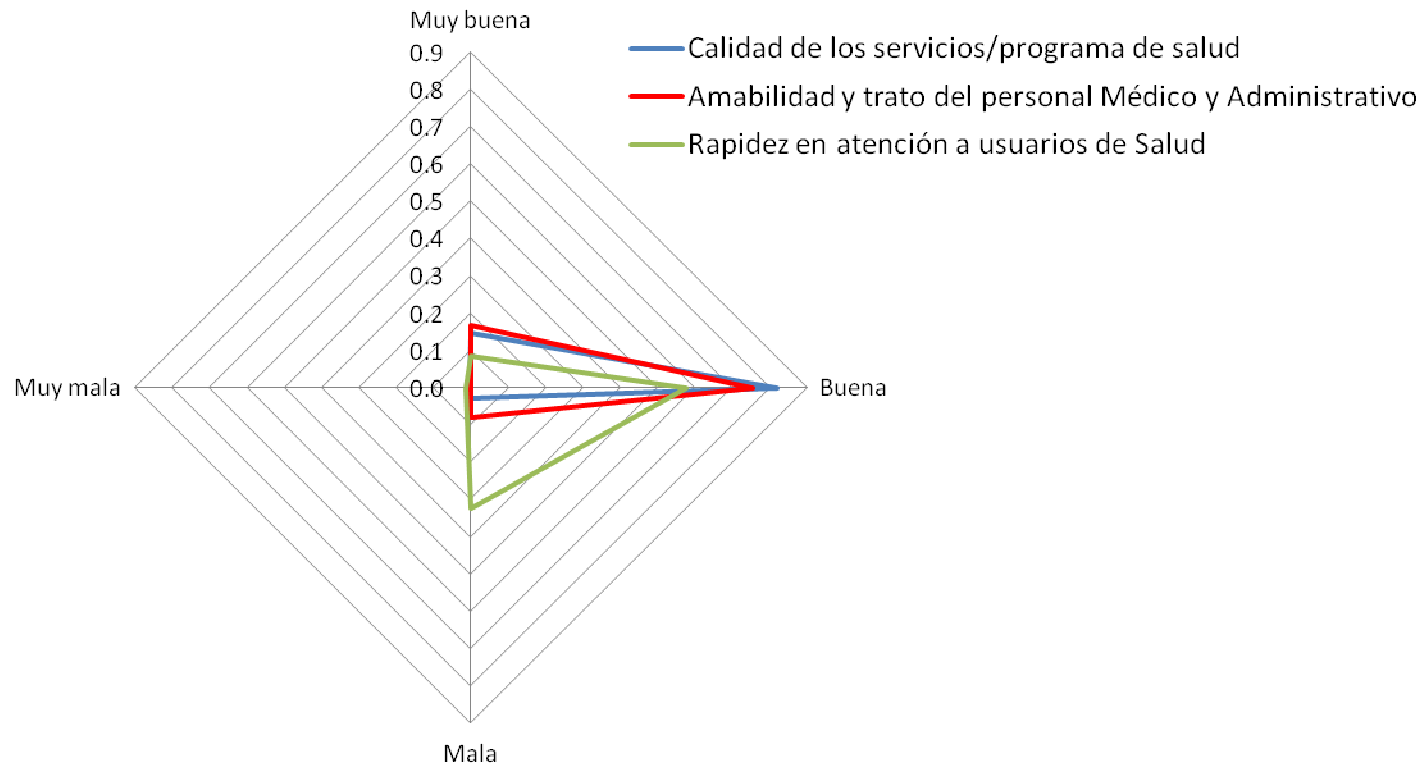
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?

c) Rapidez en atención a usuarios de Salud:



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?



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

Satisfacción y servicio al usuario

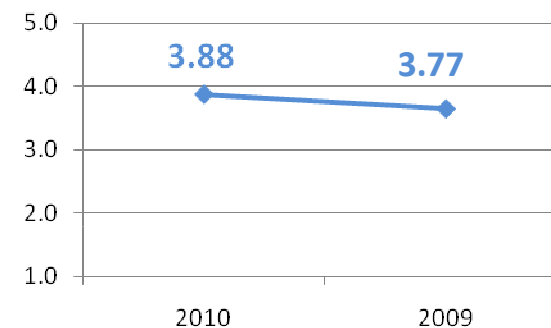
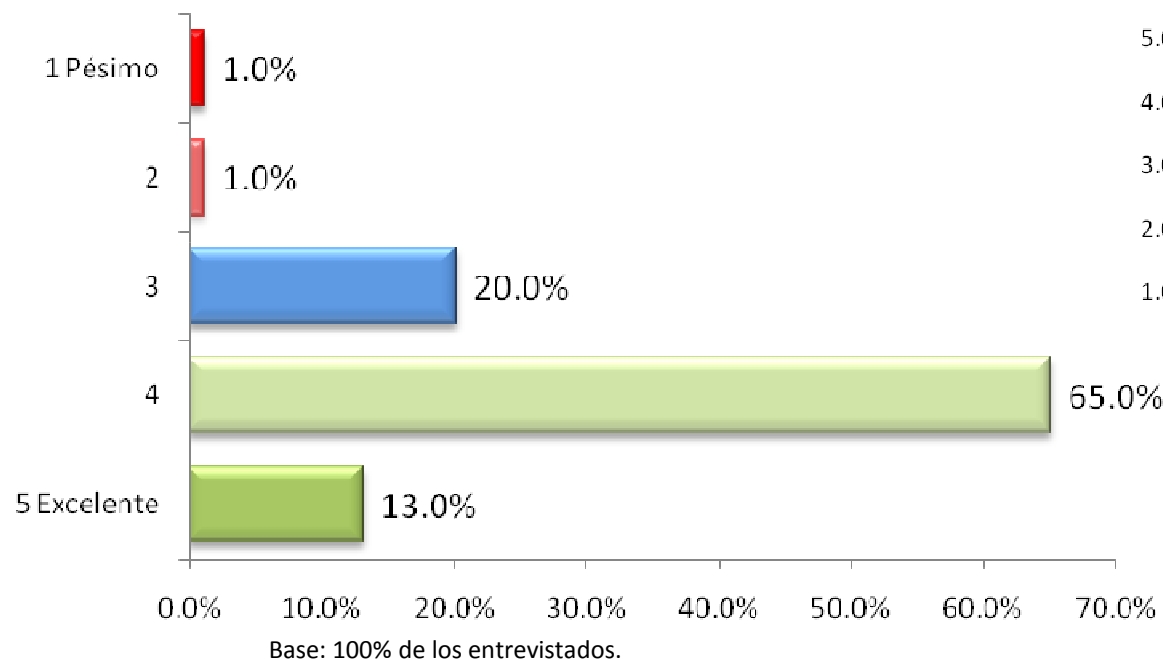
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?	Calidad de los servicios / programas de salud		Amabilidad y trato del personal Médico y Administrativo		Rapidez en atención a usuarios de Salud	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Muy buena	19.0%	14.5%	16.5%	16.5%	12.0%	8.5%
Buena	68.5%	82.0%	63.0%	75.5%	45.0%	57.5%
Mala	9.0%	3.0%	14.5%	8.0%	27.5%	32.5%
Muy mala	3.5%	0.5%	6.0%	-	15.5%	1.5%
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

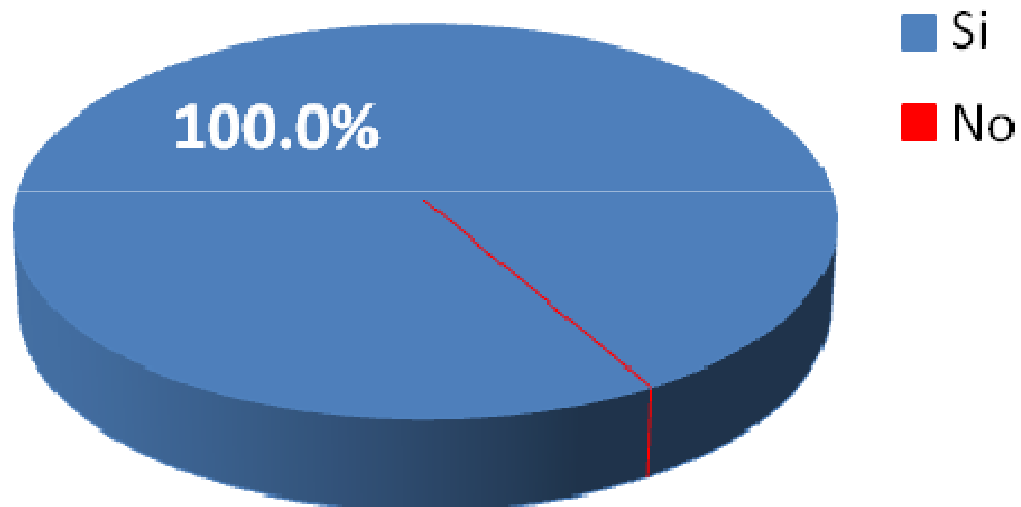
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que le brinda la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

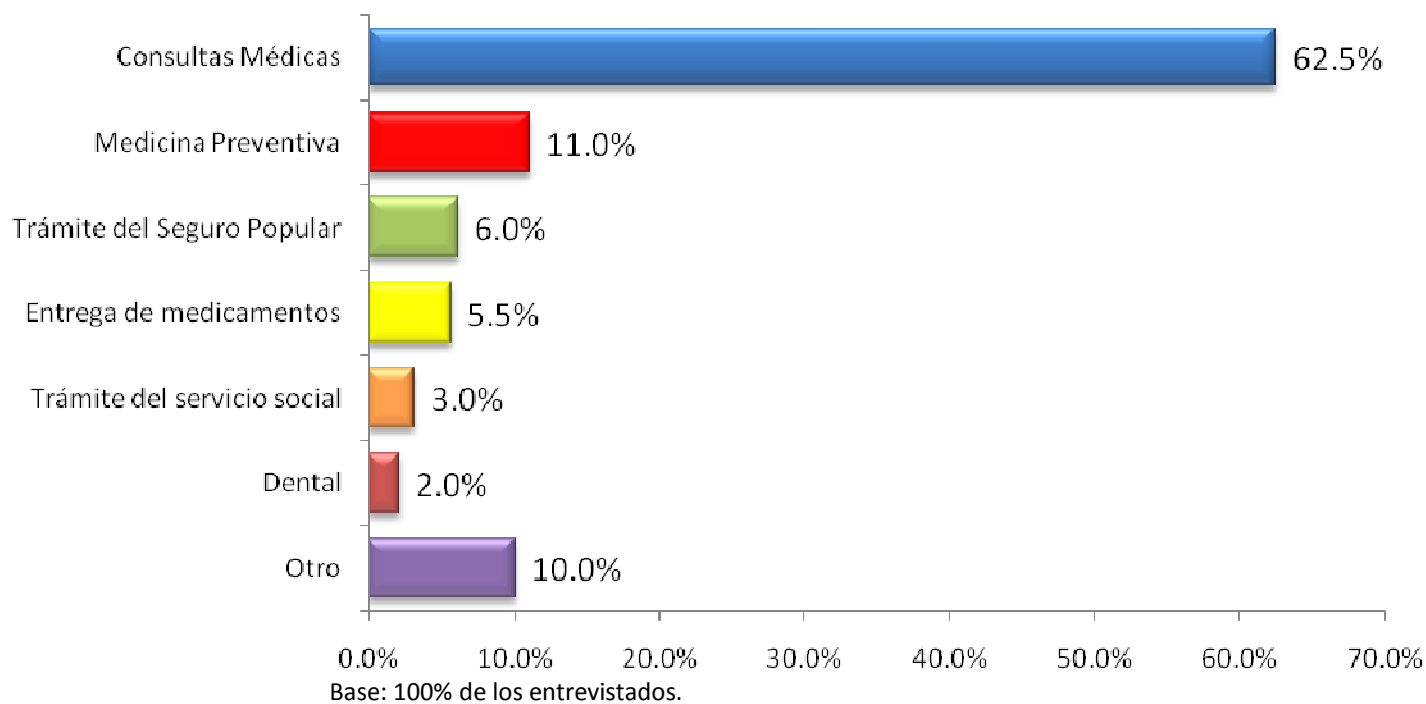
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.

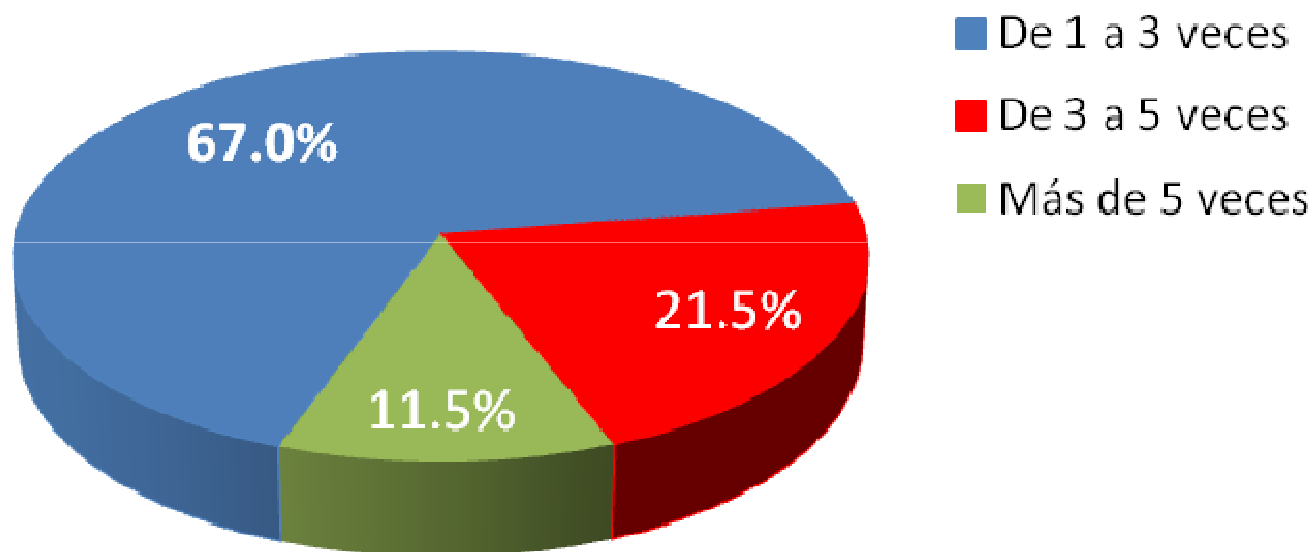
Evaluación de la dependencia

1. ¿Qué tipo de servicio o trámite viene a solicitar?



Evaluación de la dependencia

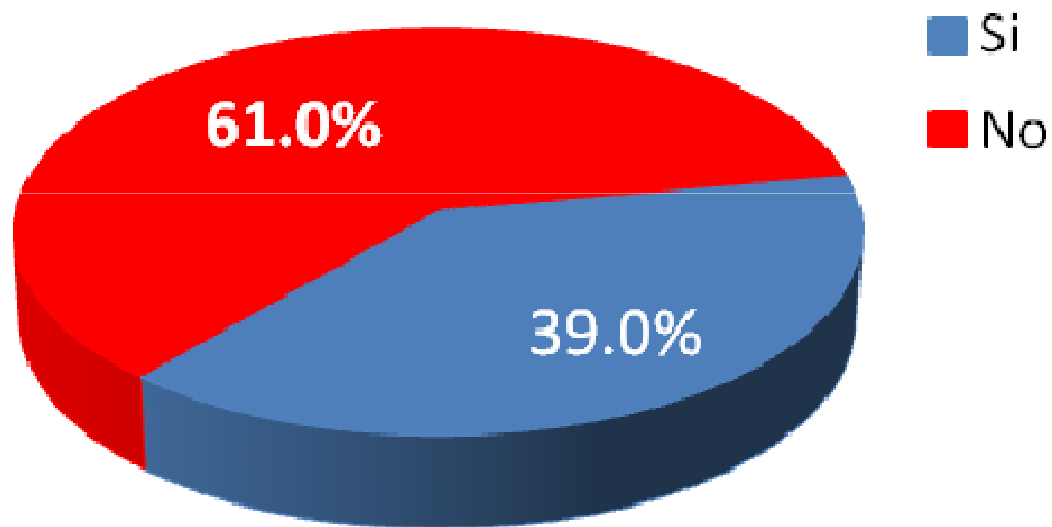
2. ¿Cuántas veces a realizado este mismo servicio o trámite?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

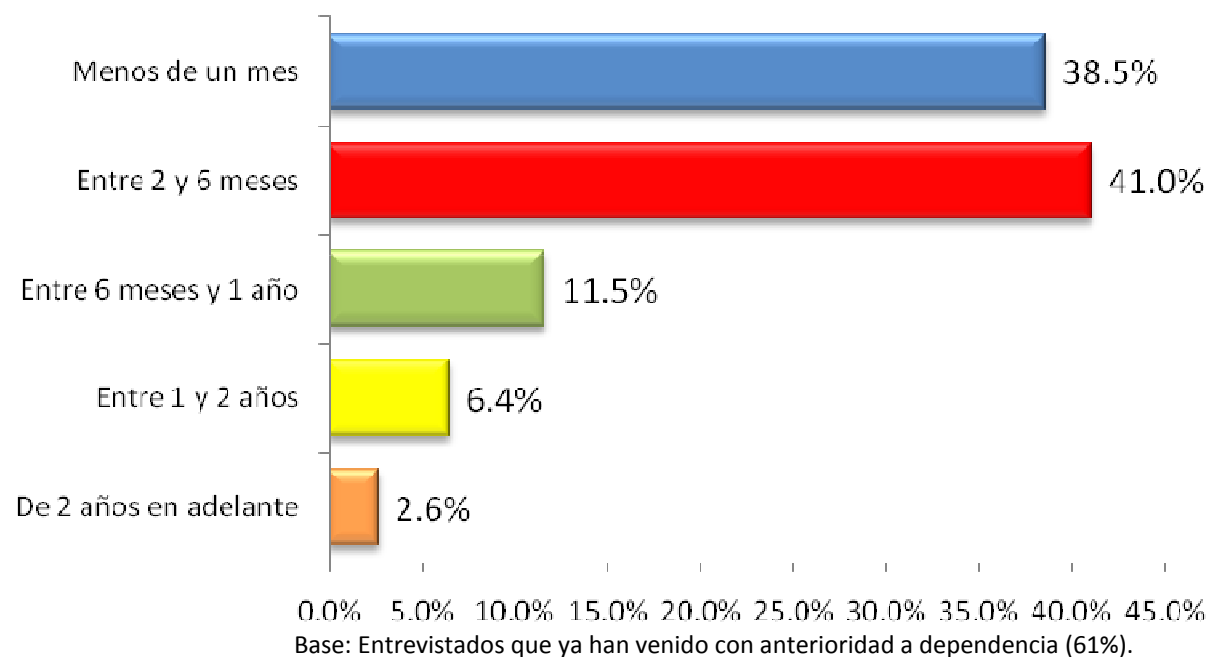
3. ¿Es la primera vez que viene usted a esta dependencia?



Base: 100% de los entrevistados.

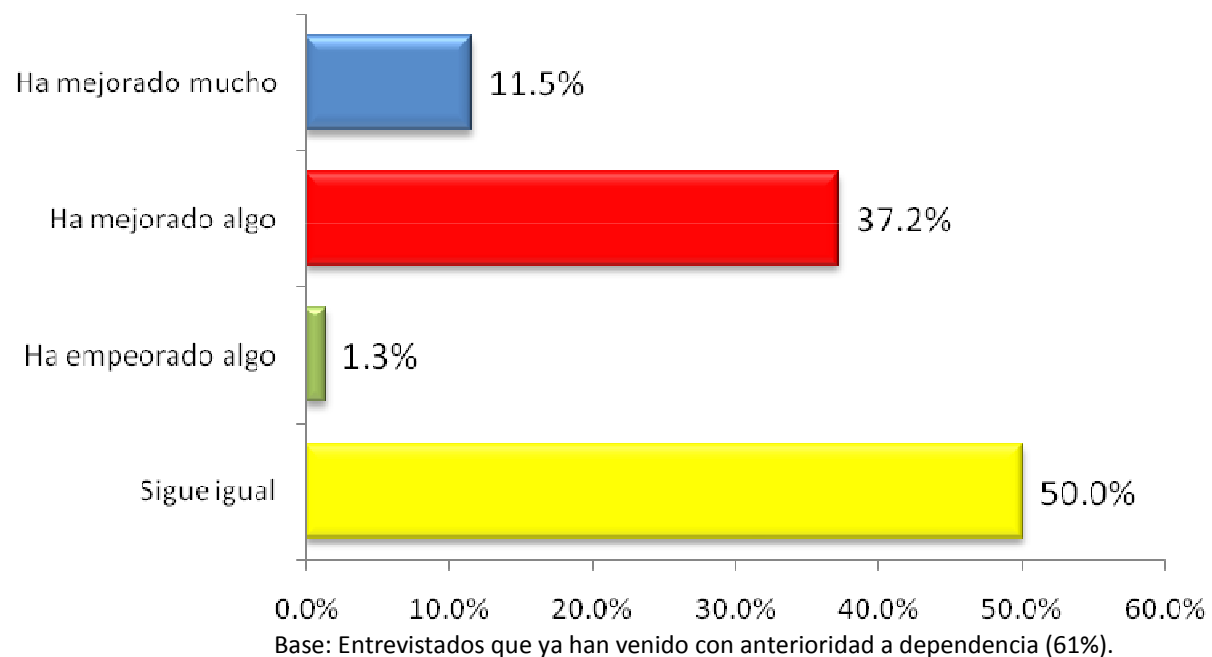
Evaluación de la dependencia

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



Evaluación de la dependencia

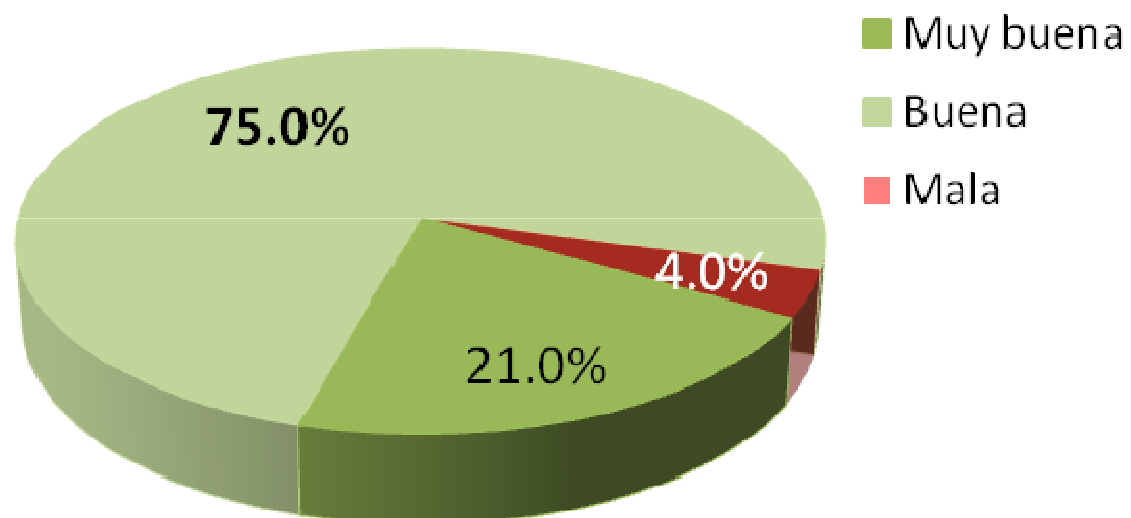
5. De la última vez que vino a esta dependencia comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



Evaluación de la dependencia

6. ¿Considerando la última vez que recibió este servicio, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora?

a) Amabilidad de los servidores públicos

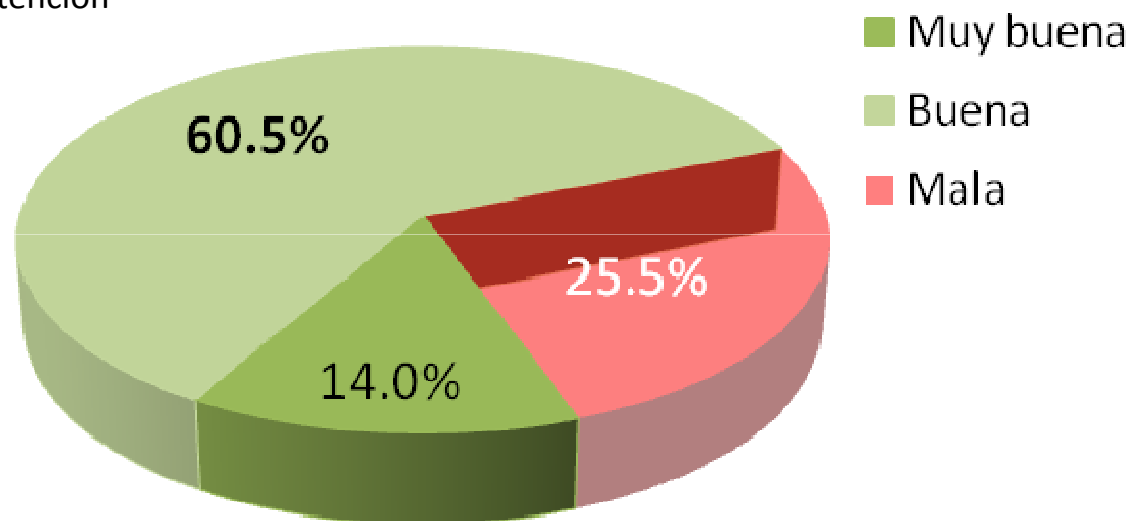


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

6. ¿Considerando la última vez que recibió este servicio, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora?

b) Rapidez en la atención

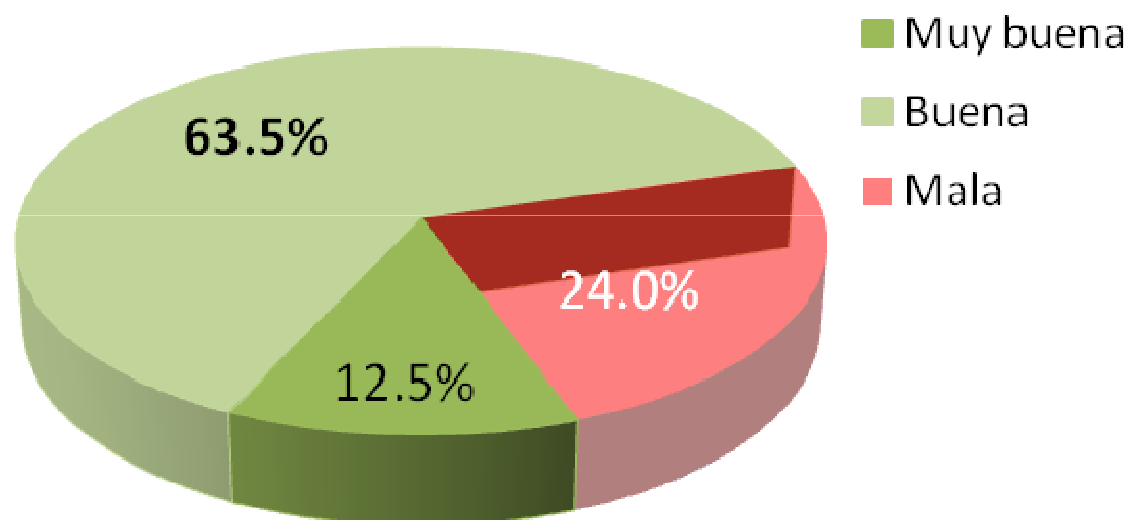


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

6. ¿Considerando la última vez que recibió este servicio, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora?

c) Tiempo total del trámite o servicio

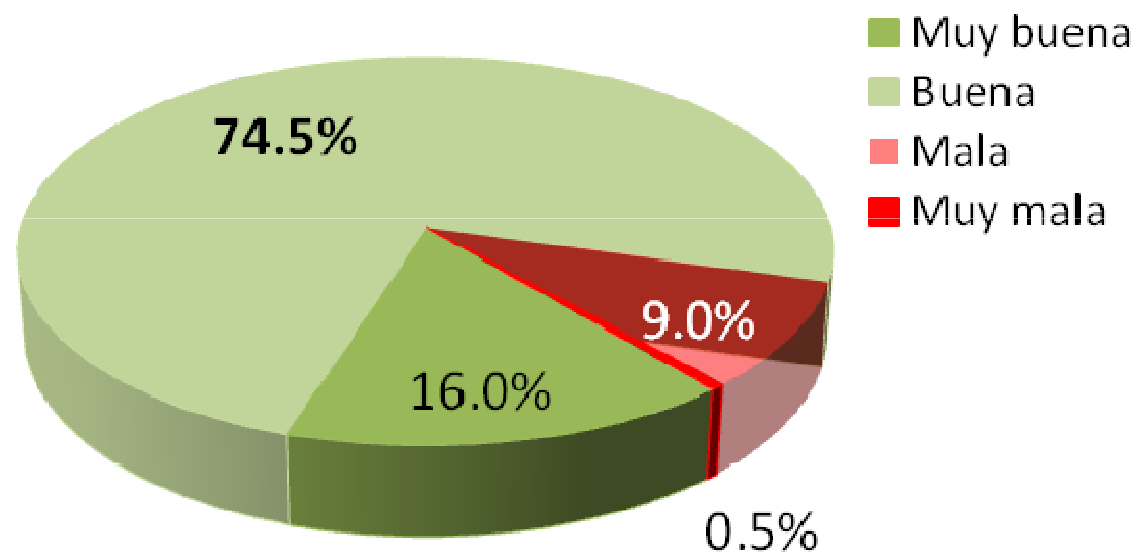


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

6. ¿Considerando la última vez que recibió este servicio, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora?

d) Calidad de los servidores públicos

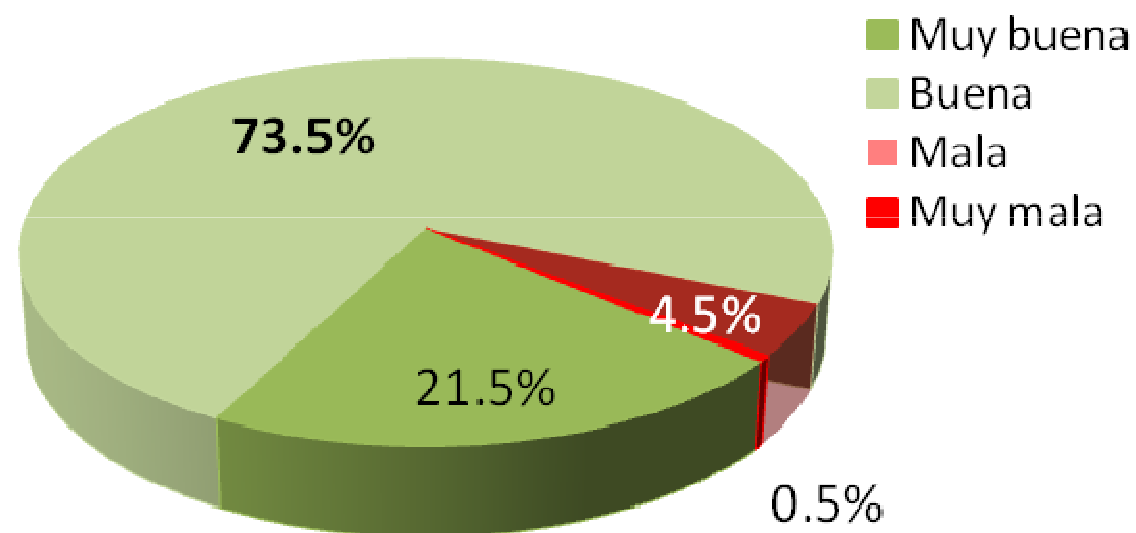


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

6. ¿Considerando la última vez que recibió este servicio, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora?

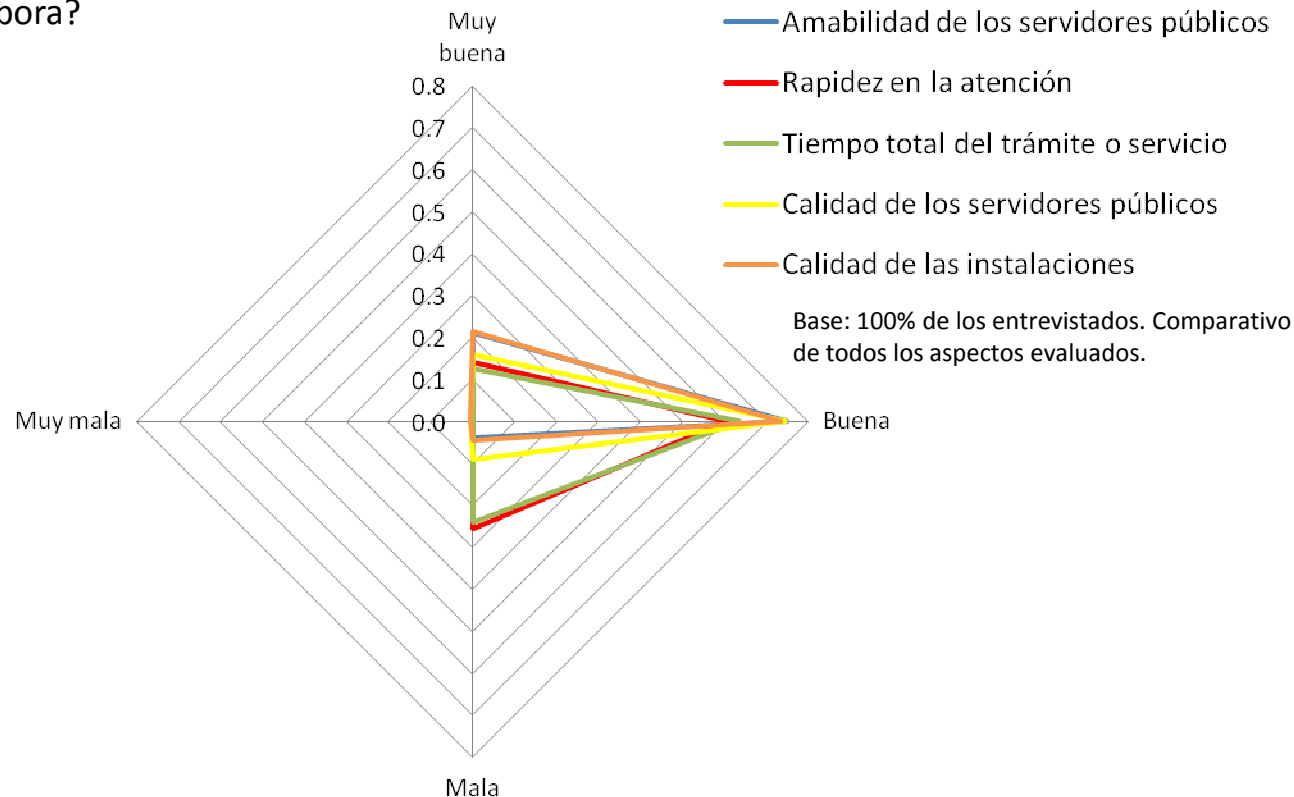
e) Calidad de las instalaciones



Base: 100% de los entrevistados.

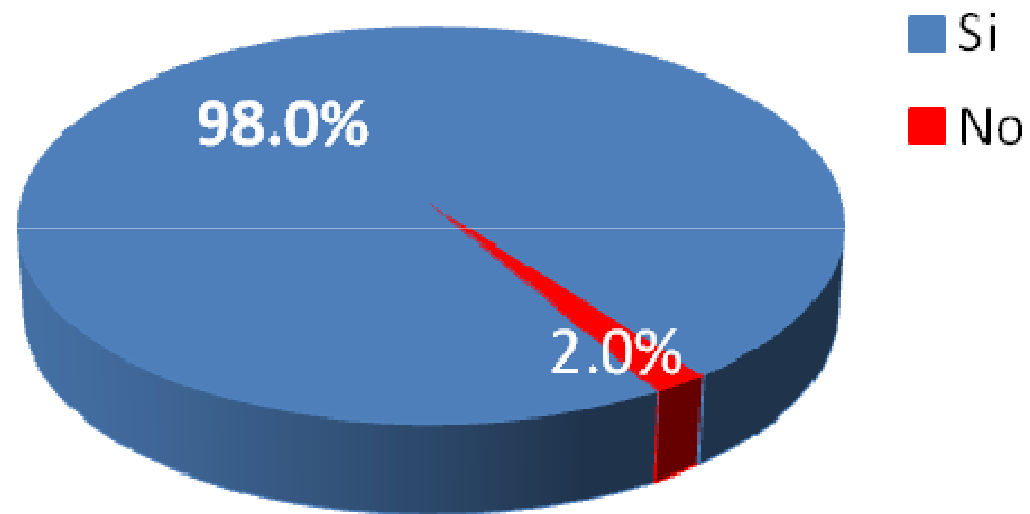
Evaluación de la dependencia

6. ¿Considerando la última vez que recibió este servicio, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora?



Evaluación de la dependencia

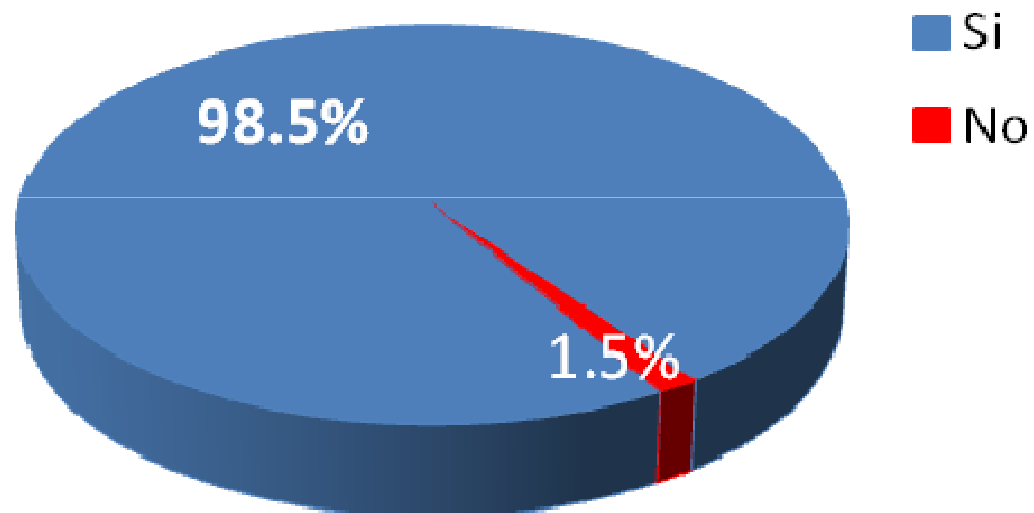
7. ¿Los requisitos que se le solicitan al usuario para realizar el trámite o servicio público son simples y los mínimos necesarios?.



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

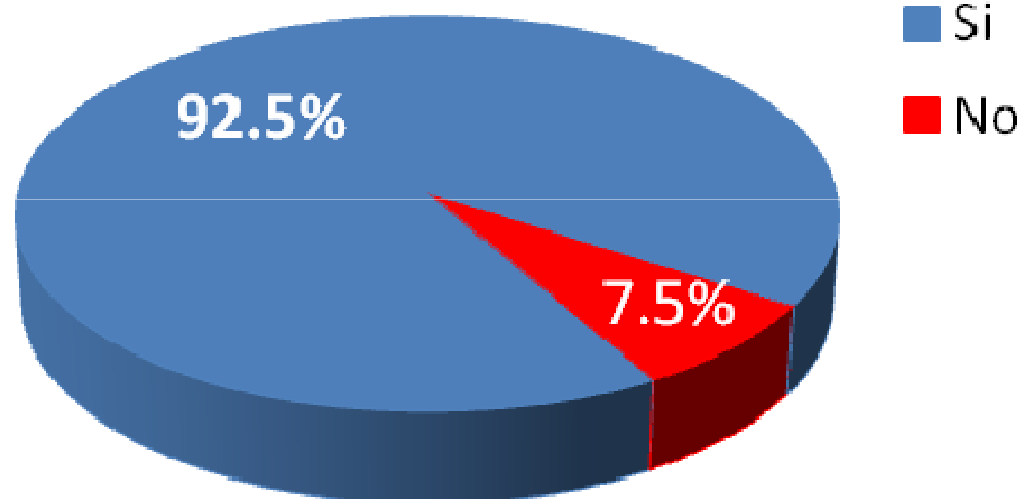
8. ¿ Los servidores públicos estaban capacitados y fueron profesionales al brindar una atención con calidad en la realización del trámite o servicio?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

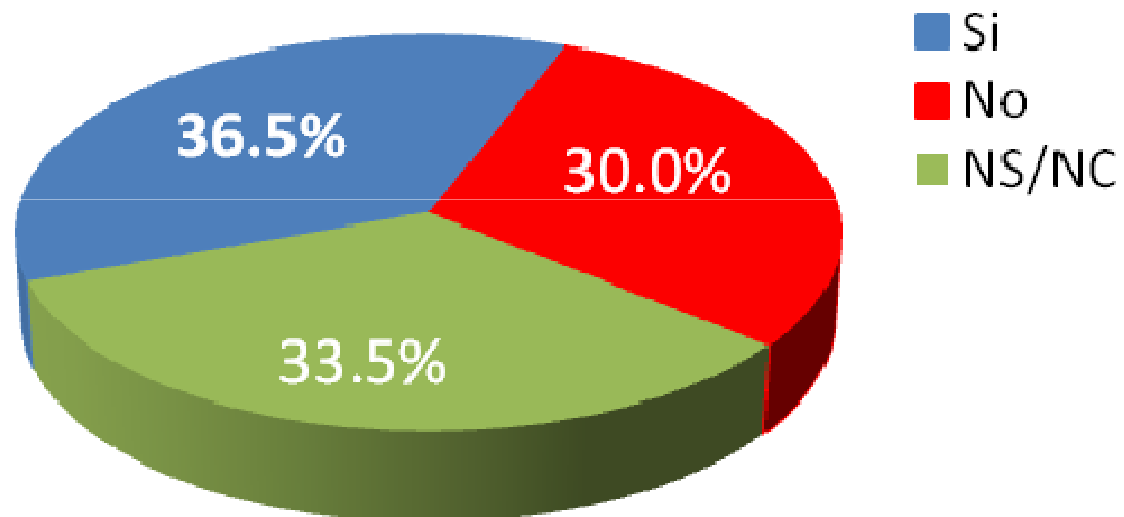
9. ¿Concluyó su trámite y se le brindó el servicio de manera total?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

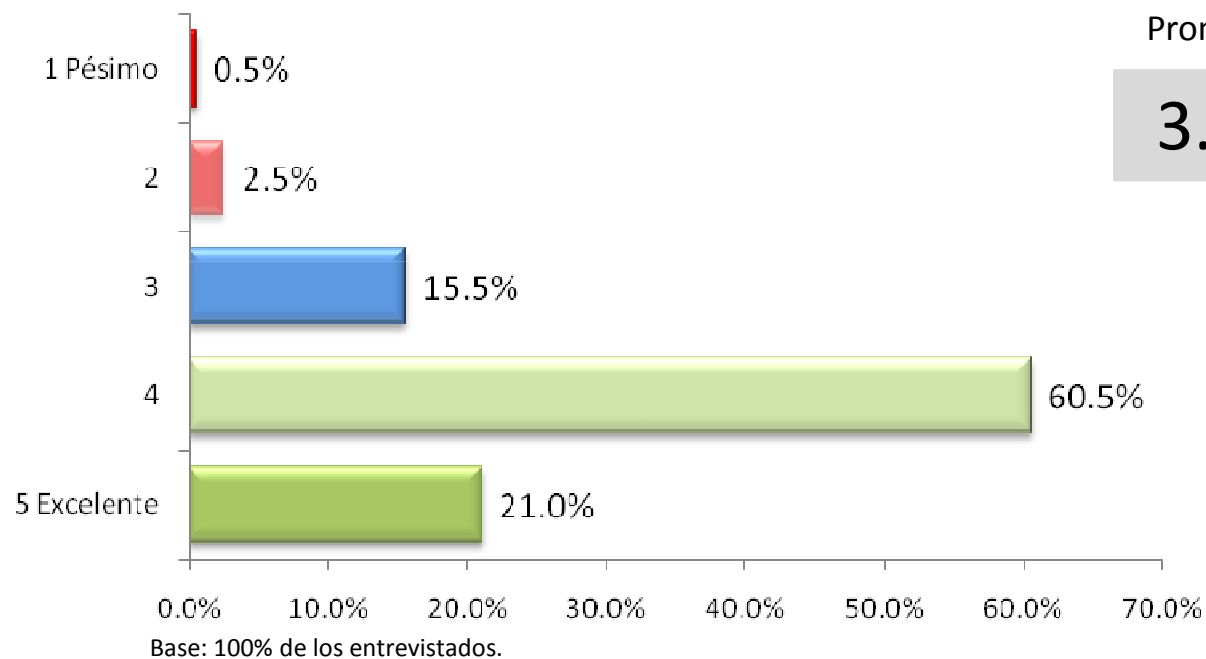
10. Si tuvo problemas con la prestación del servicio o la realización del trámite, ¿se solucionó en ese momento?



Base: 100% de los entrevistados.

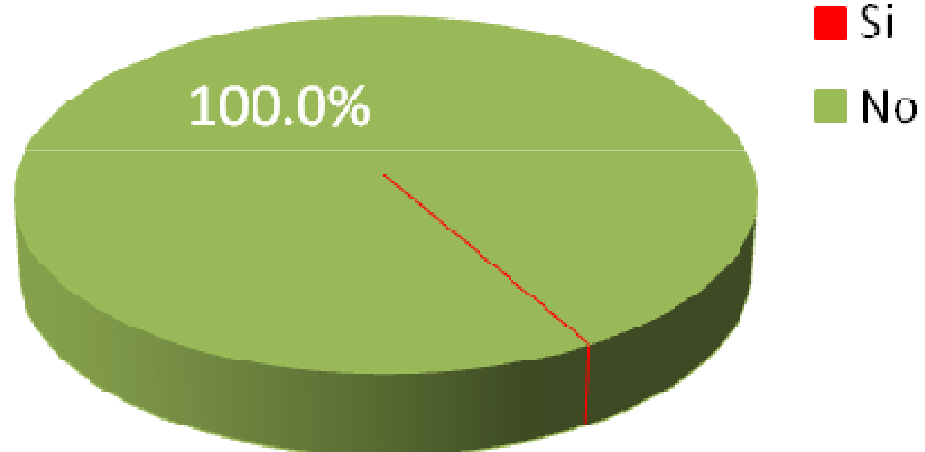
Evaluación de la dependencia

11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con este servicio proporcionado o con el trámite que realizó? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

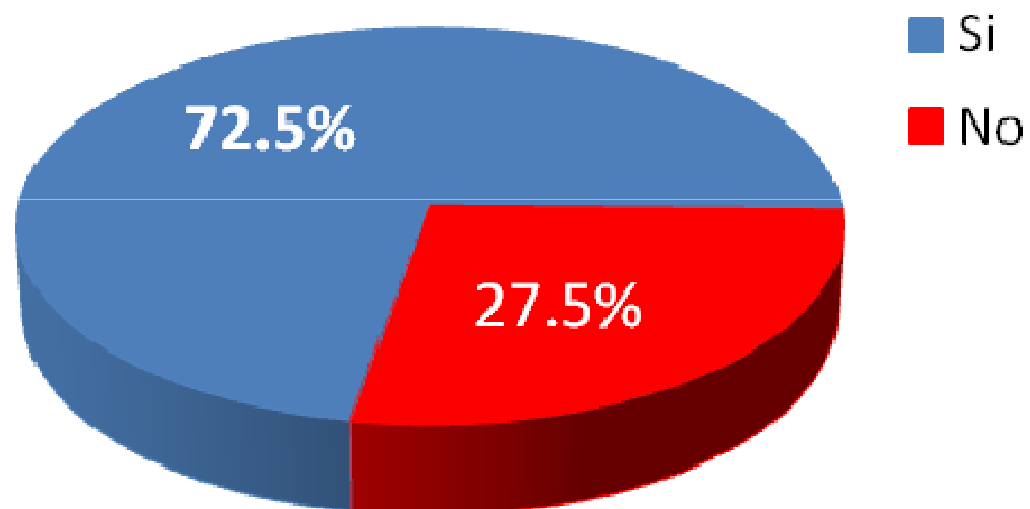
12. ¿Dígame si usted se CONTAGIÓ de la Influenza AH1N1?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

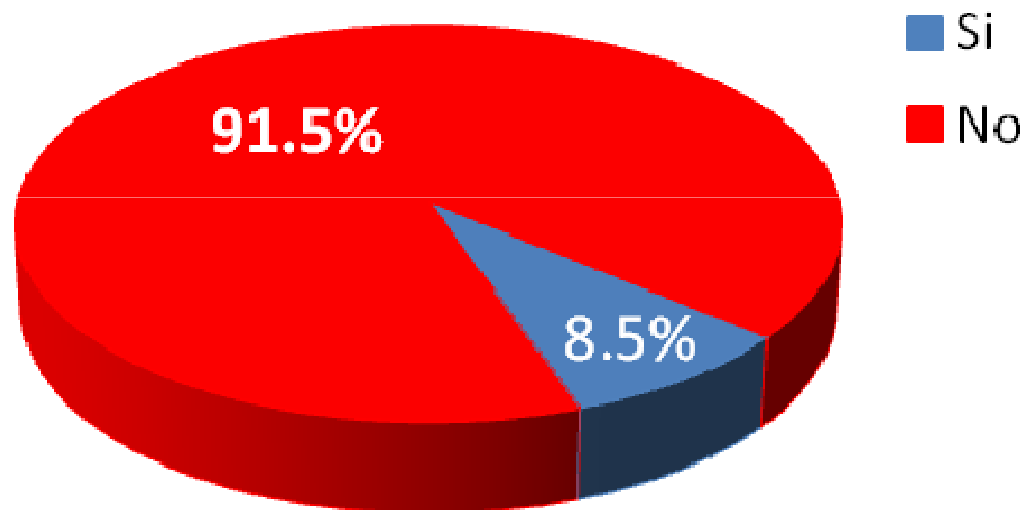
14. ¿Sigues tomando las medidas preventivas para evitar el contagio de la influenza AH1N1?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

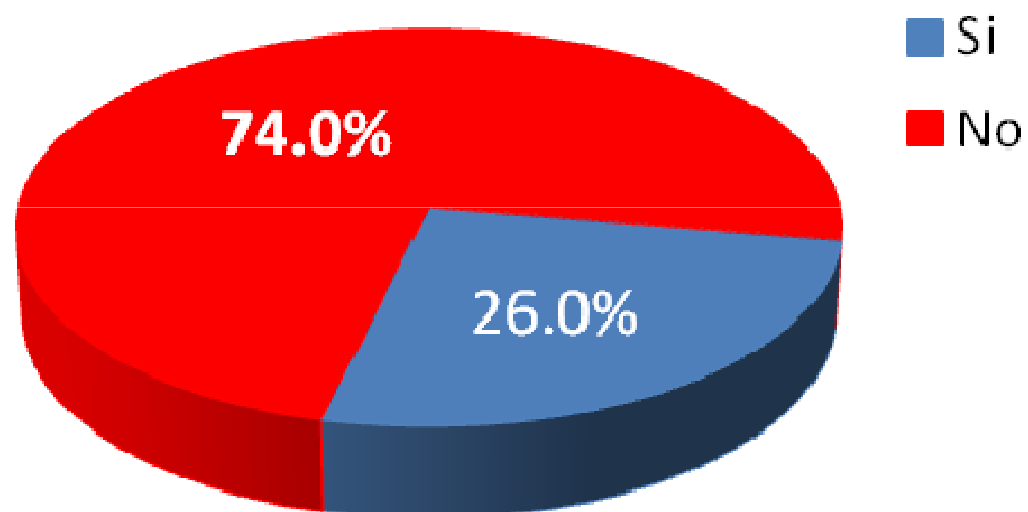
15. ¿Sabe usted si en su barrio o colonia existen casos de la influenza AH1N1?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

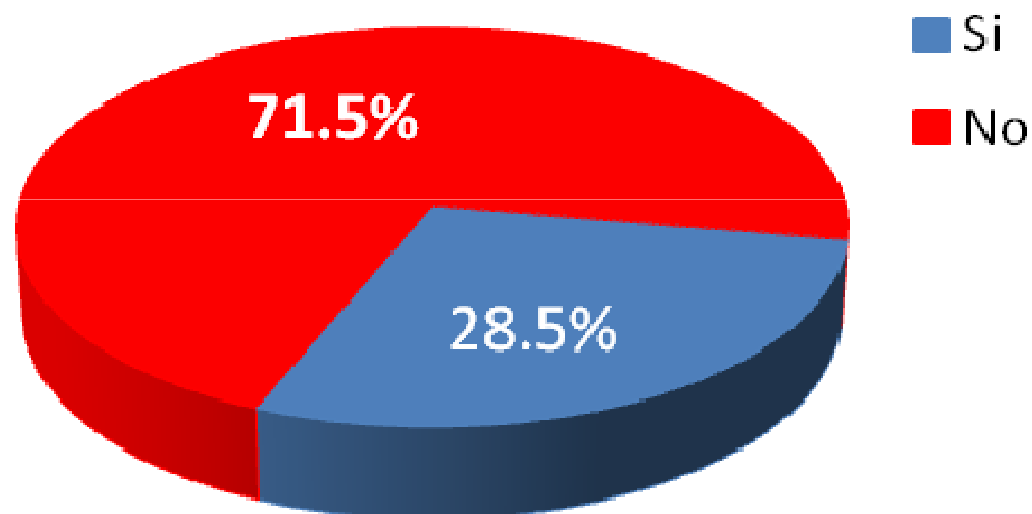
16. ¿Ha acudido con anterioridad al Seguro Popular?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

17. ¿Cuenta con Seguro Popular?



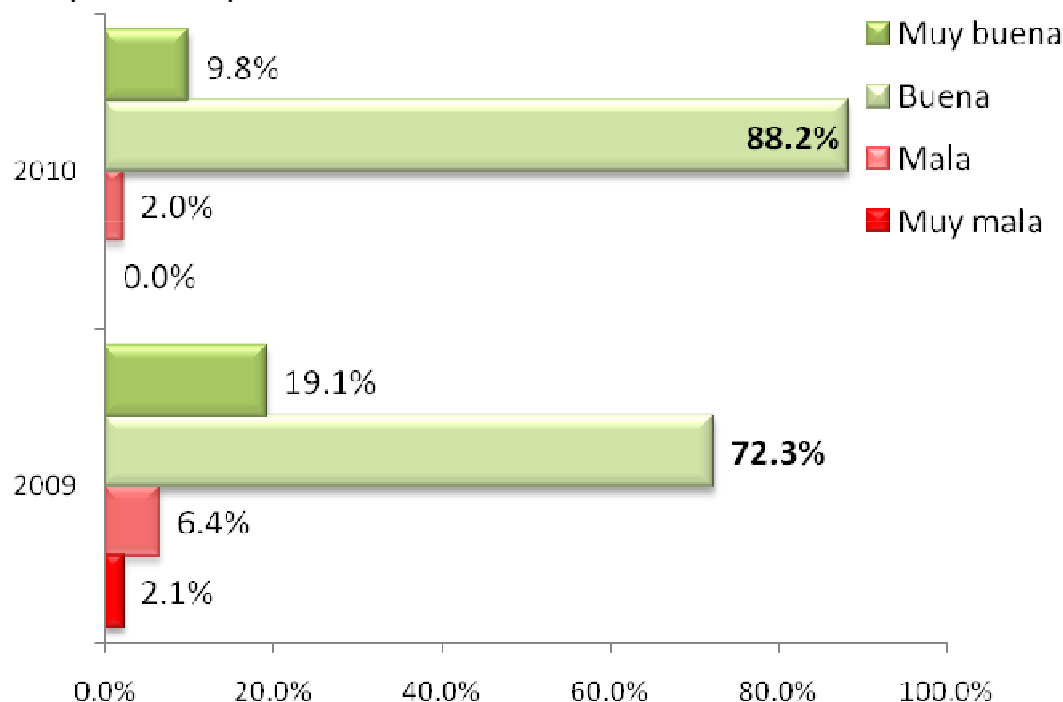
Base: 100% de los entrevistados.

Persona que viene al trámite del Seguro Popular

Solamente contesta esta pregunta la persona que viene al trámite del seguro popular, en caso de que ya haya acudido con anterioridad

1. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

a) Amabilidad de las personas que lo atendieron

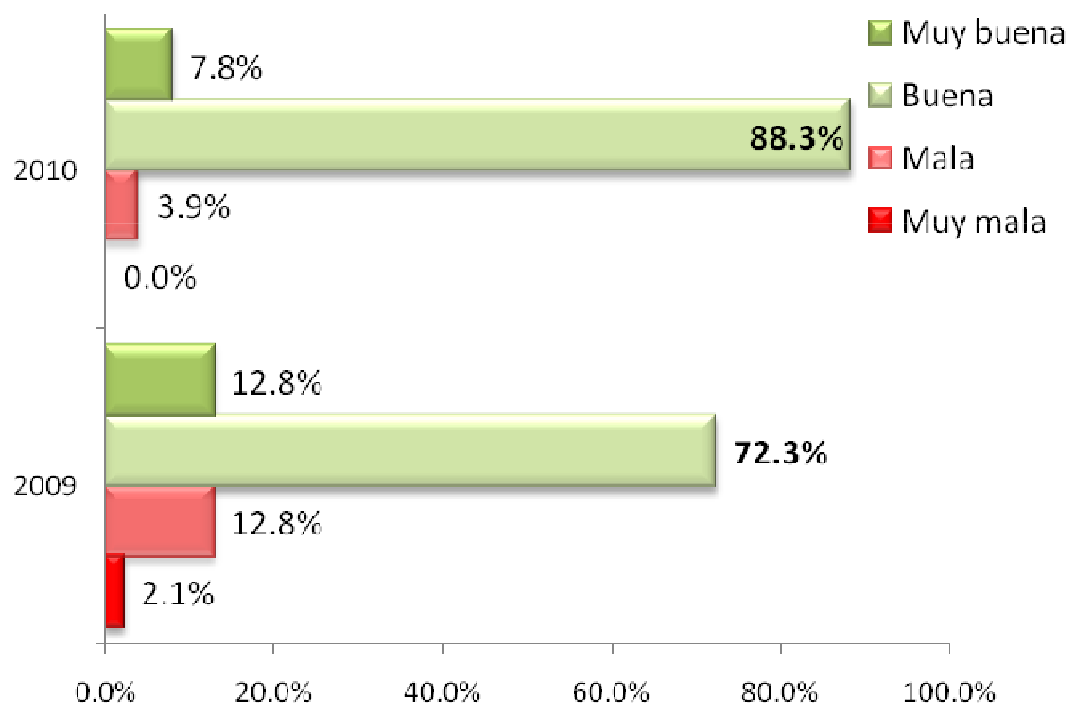


Base: Entrevistados que han acudido con anterioridad al Seguro Popular (26%).

Solamente contesta esta pregunta la persona que viene al trámite del seguro popular, en caso de que ya haya acudido con anterioridad

1. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

b) Rapidez en la atención médica

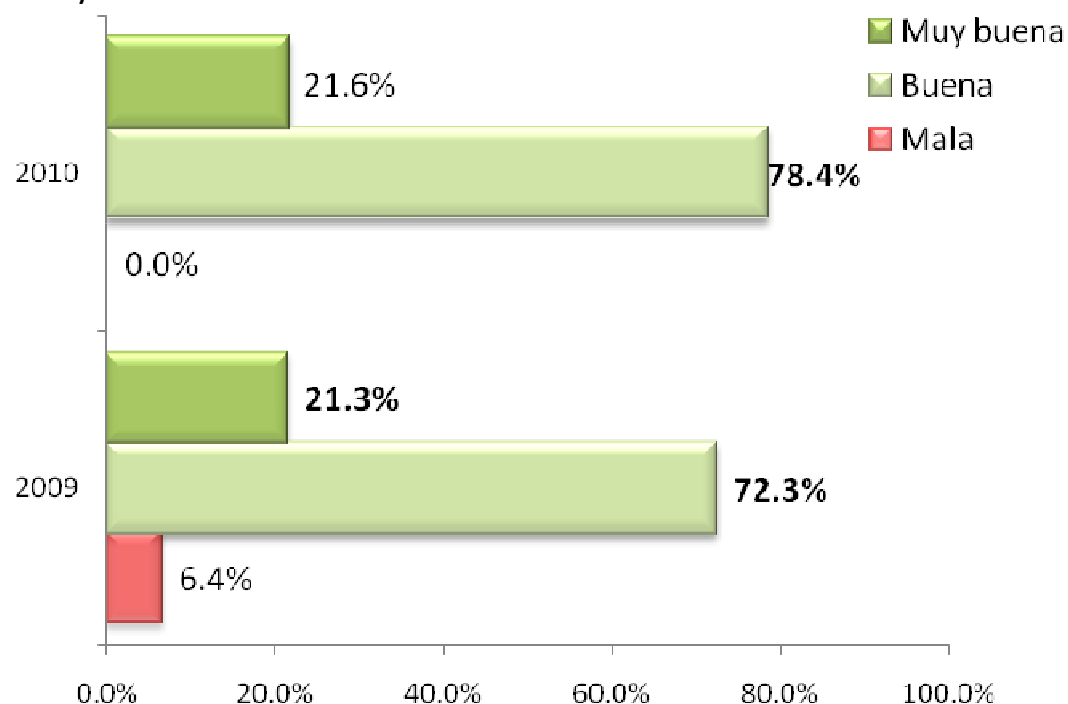


Base: Entrevistados que han acudido con anterioridad al Seguro Popular (26%).

Solamente contesta esta pregunta la persona que viene al trámite del seguro popular, en caso de que ya haya acudido con anterioridad

1. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

c) Calidad de los médicos y enfermeras

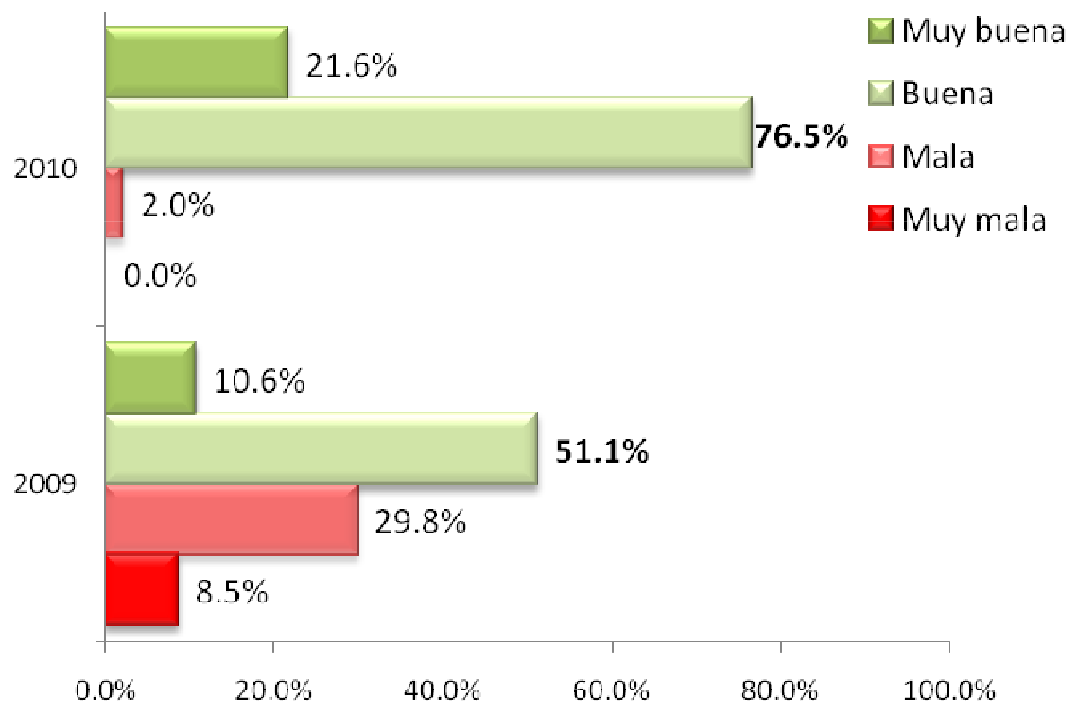


Base: Entrevistados que han acudido con anterioridad al Seguro Popular (26%).

Solamente contesta esta pregunta la persona que viene al trámite del seguro popular, en caso de que ya haya acudido con anterioridad

1. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

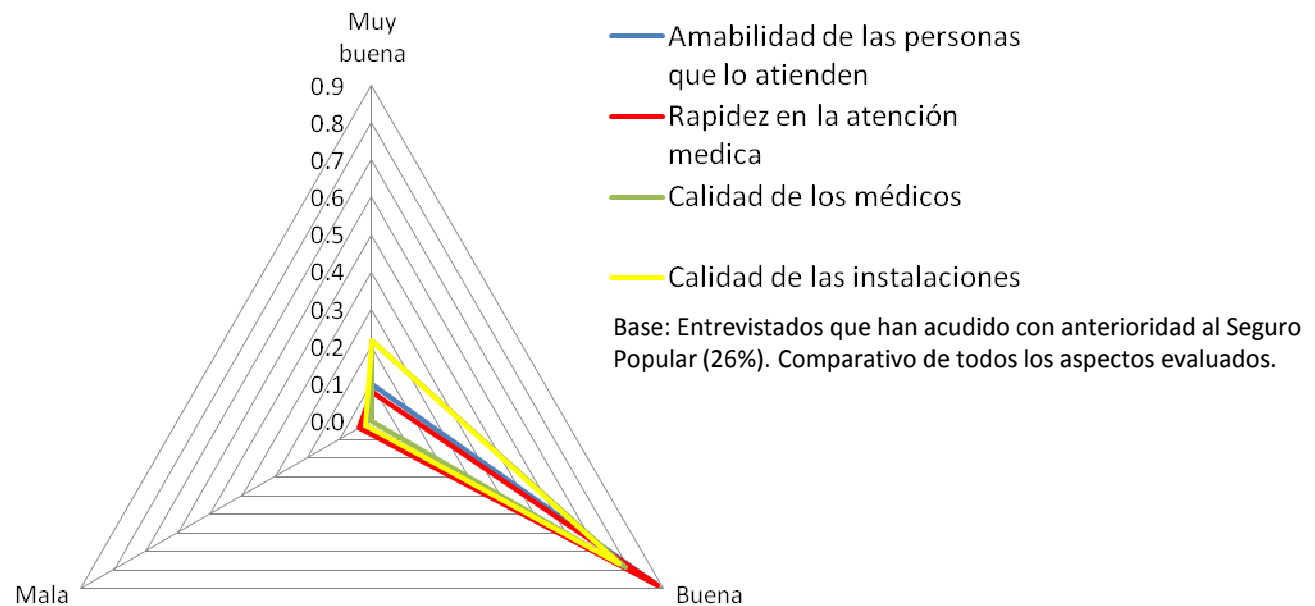
d) Calidad de las instalaciones



Base: Entrevistados que han acudido con anterioridad al Seguro Popular (26%).

Solamente contesta esta pregunta la persona que viene al trámite del seguro popular, en caso de que ya haya acudido con anterioridad

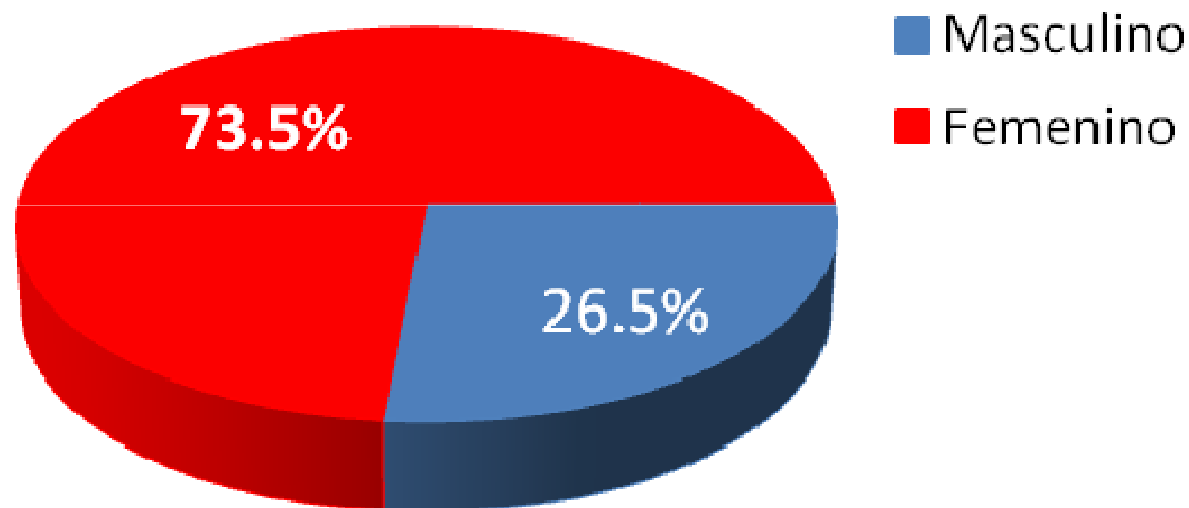
1. Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos del personal que ahí labora:



Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

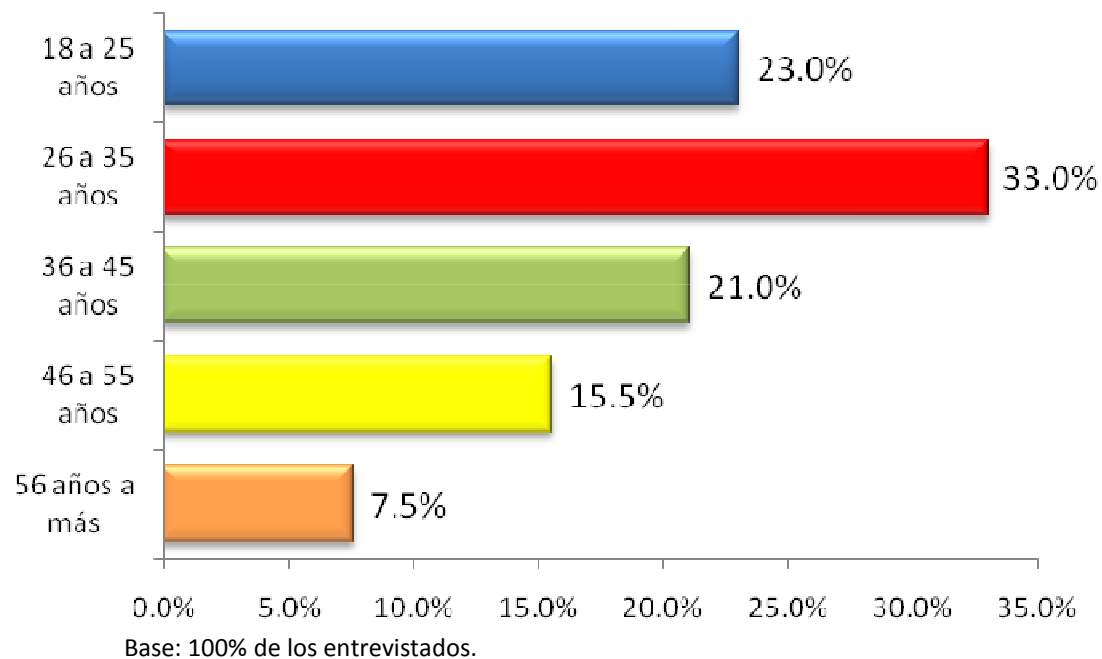
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

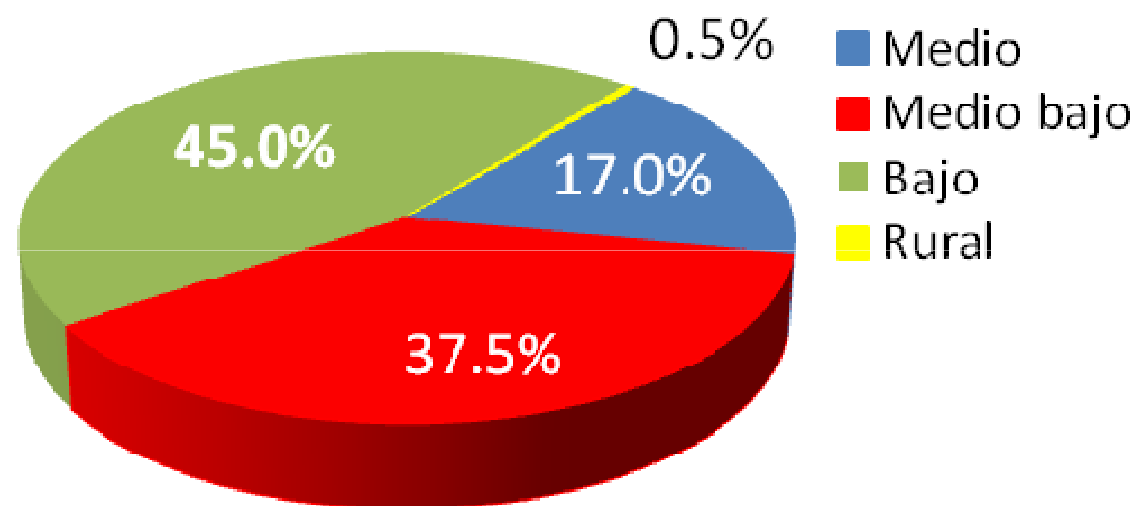
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

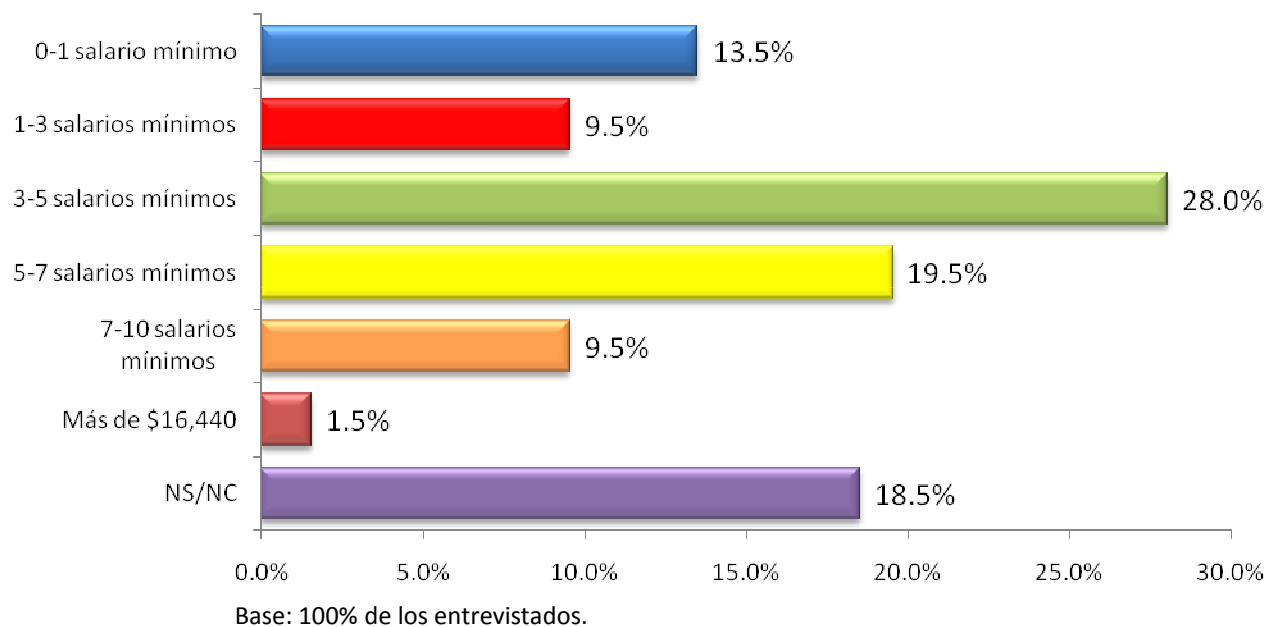
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



54

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Salud

Satisfacción y servicio a usuarios

- El aspecto mejor evaluado en la dependencia es la calidad en los servicios, con 96.5% de las menciones positivas de (bueno y muy bueno); la amabilidad fue el segundo mejor aspecto, con 92% de las menciones que calificaron con bueno o muy bueno dicho aspecto, y la rapidez obteniendo 66% de evaluaciones positivas (buenas y muy buenas), este último aspecto registró un desempeño menor en relación al resto de los aspectos evaluados, sin embargo, con respecto a 2009, se aprecia una mejoría en la rapidez de 9% (evaluaciones buenas y muy buenas).
- El promedio general de calificaciones positivas es de 84.8%, 9.9% por encima del resultado obtenido en 2009.
- La calificación promedio en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, fue de 3.88 puntos, ligeramente por encima de la evaluación promedio obtenida en 2009, que fue de 3.65 puntos en la misma escala.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	79.5%	92.0%
Rapidez	57.0%	66.0%
Calidad	87.5%	96.5%
Promedio General	74.7%	84.8%

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

Conclusiones, Secretaría de Salud

Evaluación de la dependencia

- El 65.0% de los entrevistados siente como buena la satisfacción con el servicio que otorga la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco, y el 13.0% como excelente. El promedio general de la dependencia en escala del 1 al 5, siendo 5 excelente, respecto a la satisfacción con el servicio de la dependencia, fue de 3.88 puntos, en 2009 dicho promedio resultó ser de 3.77 puntos en la misma escala de calificación.

Conclusiones, Secretaría de Salud

Evaluación de la dependencia

- El tipo de trámites que los entrevistados solicitaron principalmente fueron: 62.5%, consultas médicas, y 11.0% medicina preventiva.
- El 25.5% de los usuarios entrevistados afirma que la rapidez en la atención es mala. De la misma forma, el tiempo de espera para ser atendido es percibido como malo por 24% de los usuarios.
- La satisfacción con el trámite que realizó en ese momento fue de 3.99 puntos en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente.
- La totalidad de los usuarios entrevistados afirmó no haber sido contagiado del virus AH1N1.

Conclusiones, Secretaría de Salud

- ⇒ El 72.5% de la muestra afirma que sigue tomando medidas al respecto del virus de la influenza.
- ⇒ El 28.5% de los usuarios de la dependencia afirma contar con Seguro Popular, tomando como base a los usuarios del Seguro Popular, el 98% de las menciones corresponden a un servicio bueno y muy bueno en la amabilidad de parte de quien atendió el trámite .Este aspecto correspondió a 91.5% en 2009.
- ⇒ La rapidez con que fueron atendidos en el trámite correspondiente al Seguro Popular fue 96.1%, este aspecto se ubicó en 85.1% el año pasado.
- ⇒ La calidad de los médicos y las enfermeras fue evaluada como buena y muy buena por el 100% de los entrevistados, por consiguiente no se registraron calificaciones negativas en el presente ejercicio, en este sentido, en 2009 el 6.4% de los usuarios mencionó que el servicio de los médicos y enfermeras fue malo.
- ⇒ La calidad de las instalaciones registró una mejora importante en 2010, dado que se observó sólo un 2% de menciones negativas (mala) en este aspecto. En 2009 las calificaciones negativas de mala y muy mala ascendieron al 38.3%.