



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

Gobierno del Estado de Jalisco

Junio 2011



Índice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología
4. Informe de resultados
 - 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios
 - 4.2 Evaluación a la dependencia
 - 4.2.1 Evaluación General
 - 4.2.2 Servicio de Control de Emisiones Vehiculares
 - 4.2.3 Servicio de Impacto Ambiental
 - 4.2.4 Servicio para la Licencia Ambiental Única
5. Datos generales y sociodemográficos
6. Conclusiones



Introducción

El Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo el desarrollo del presente estudio con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de las dependencias seleccionadas evaluando con esto el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de dichos usuarios.

El presente estudio fue elaborado por Allenare Consultores, S.C., empresa especializada en proyectos especiales que incluyen estudios de opinión y encuestas de satisfacción así como estrategias de negocios para la mejora de las variables que hayan presentado áreas de oportunidad.

El estudio fue realizado a través de la aplicación encuestas (cuestionarios) cara a cara con los usuarios de las dependencias delimitadas en el alcance de este estudio. En el alcance se establecen las cuotas y el número de entrevistas totales.

Todo el método de trabajo se realizó utilizando como referencia un estándar internacional ISO/TS 10004:2010 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición.



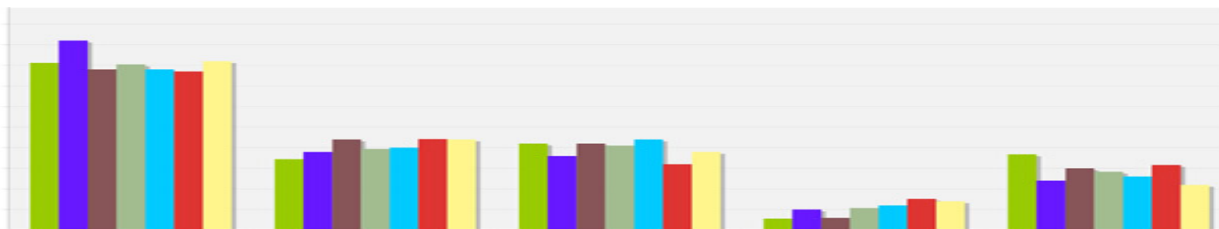
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

El margen de error es de $\pm 5\%$. La técnica de muestreo fue estratificada.

La distribución muestral 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.

Con el fin principal de garantizar la calidad de los trabajos realizados Allenare Consultores, S.C., se utilizó tecnología de última generación, así como programas de procesamiento confiables, supervisión y seguimiento exhaustivos, así como formación personalizada para cada integrante de este estudio.

El análisis de la información fue llevado a cabo por un equipo especialista en análisis de información y establecimiento de estrategias, emanado de los resultados.



Objetivos



- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.
- 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
- 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.



Metodología



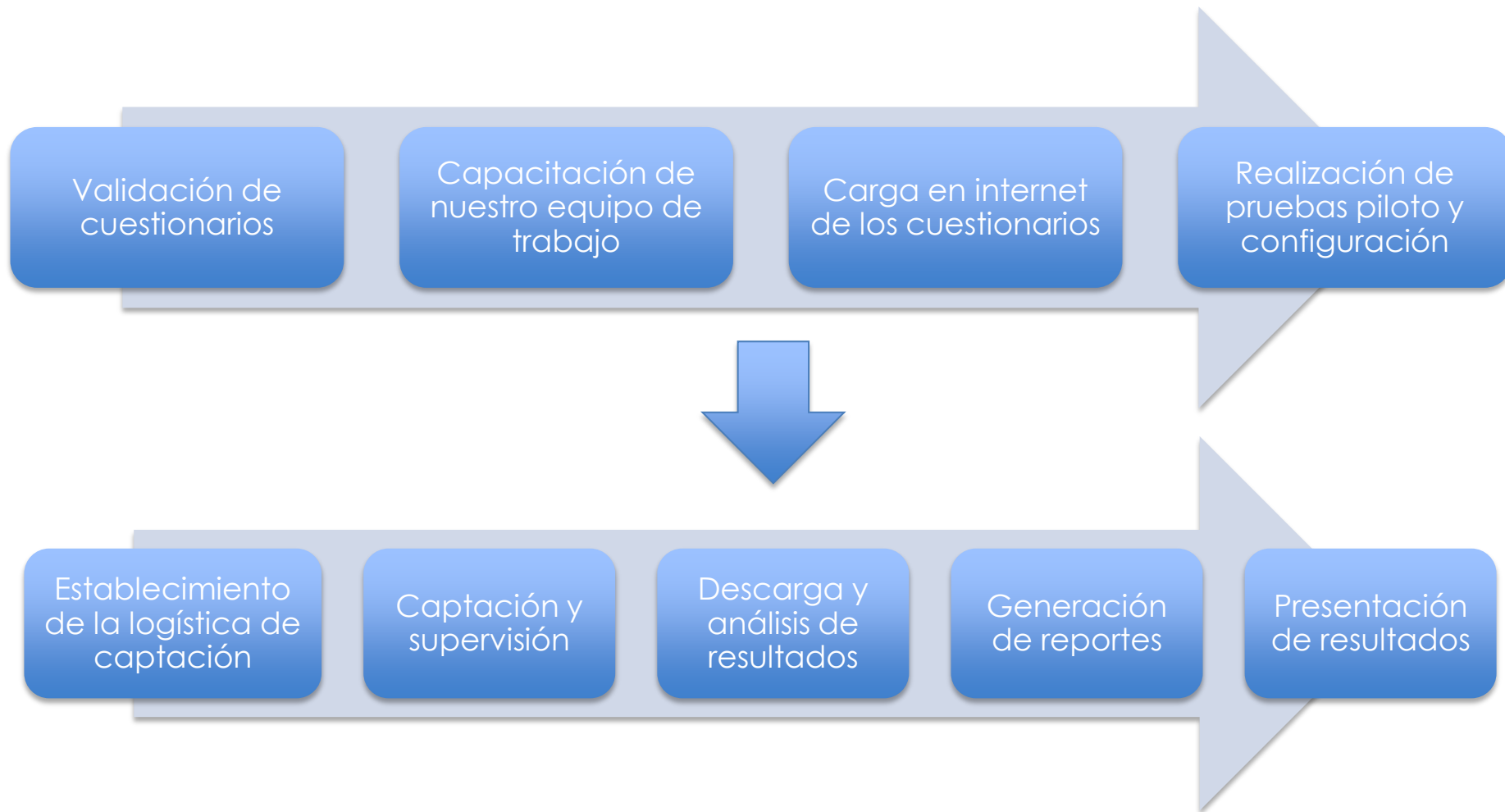
Población	Mujeres y hombres
Requisitos	<p>Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad.</p> <p>Ser mayor de edad</p> <p>Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable.</p>
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares en donde se desempeñan o encuentran los usuarios.
Alcance del estudio	Usuarios de las dependencias.
Fecha del levantamiento	04 de mayo – 31 de mayo, 2011.
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta).
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95 % y error muestral de ± 5 %



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 Microsoft Office Excel.
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.

Procedimientos de obtención de la información



Estructura de Equipo

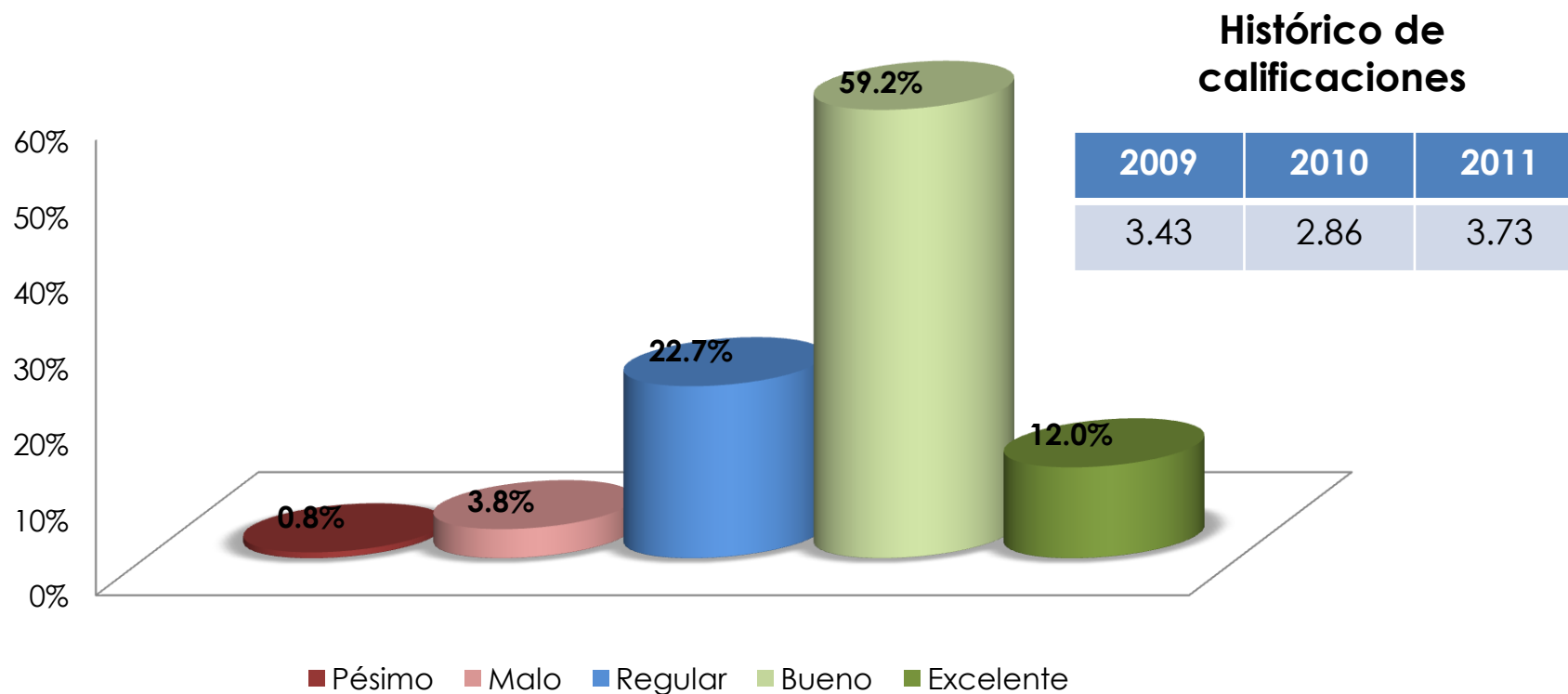


Informe de Resultados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

Satisfacción y servicio al usuario ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría?



Base: 100% de los entrevistados.



Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

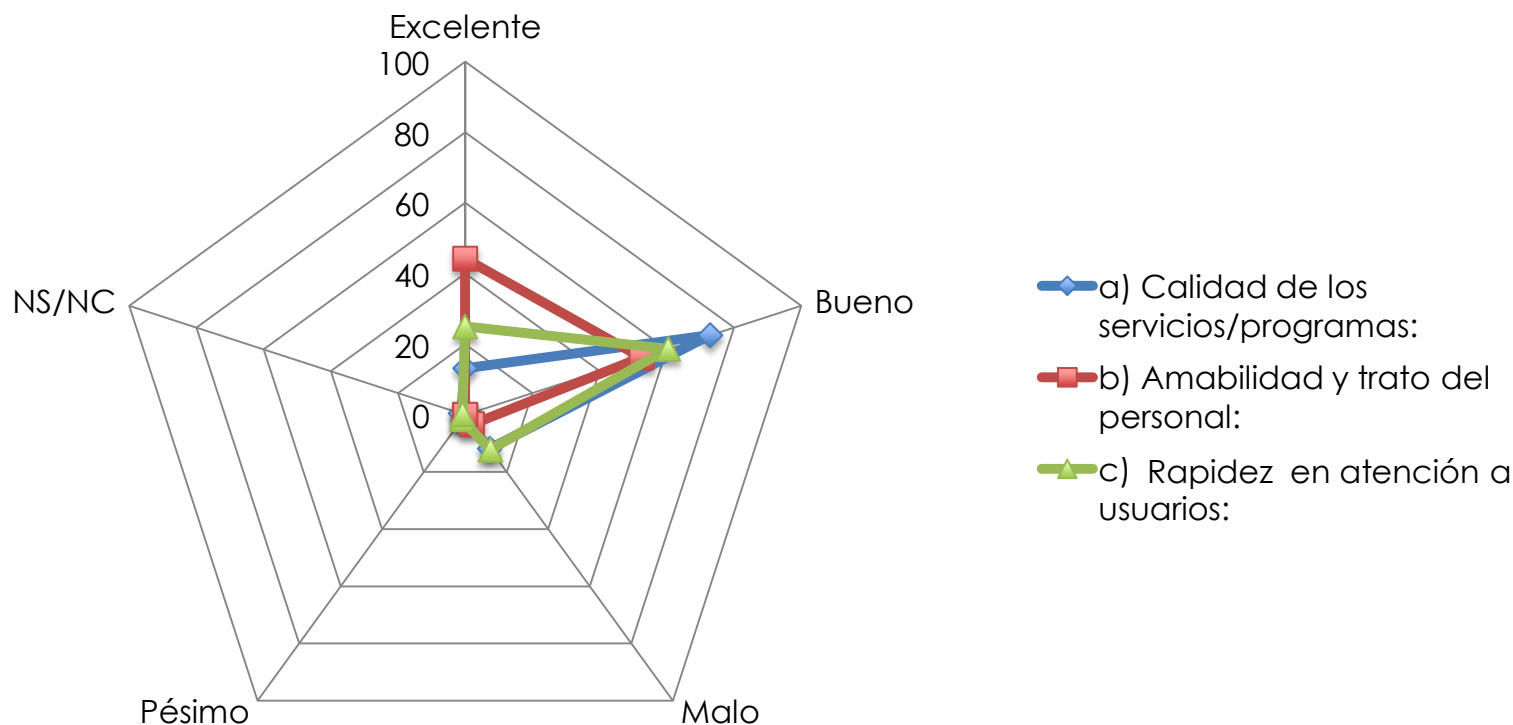
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Excelente	7.00%	21.60%	13.14%	12.50%	24.60%	44.22%	11.00%	9.5%	25.06%
Bueno	80.00%	56.30%	72.93%	58.00%	50.30%	52.48%	57.50%	42.2%	60.41%
Malo	11.00%	19.10%	11.87%	26.00%	21.10%	3.29%	23.00%	33.20%	12.19%
Pésimo	2.00%	1.50%	0.77%	3.00%	3.00%	0.00%	7.50%	13.10%	1.55%
NS/NC	0.00%	1.50%	1.29%	0.50%	1.00%	0.00%	1.00%	2.0%	0.78%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

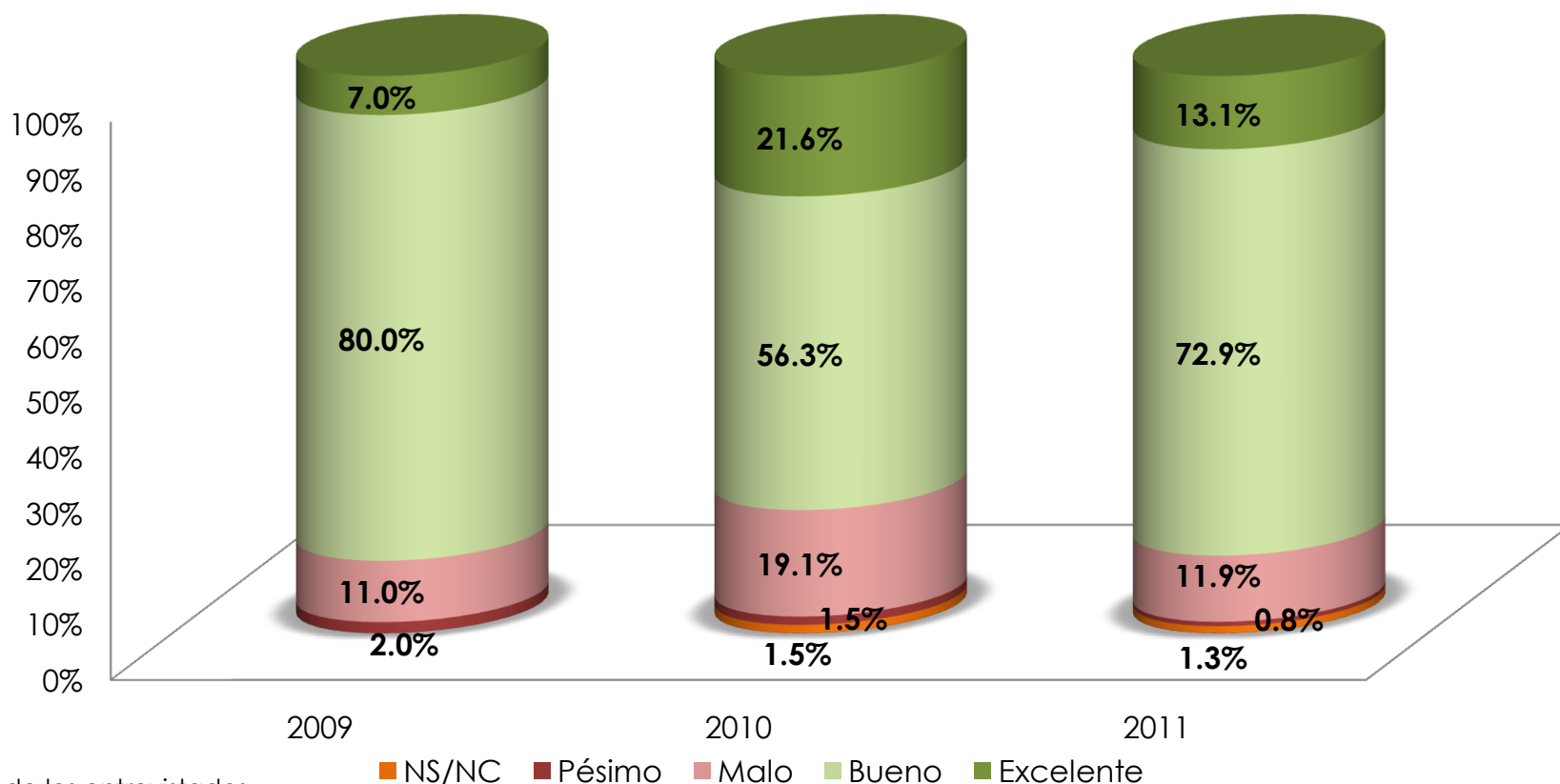


Base: 100% de los entrevistados.



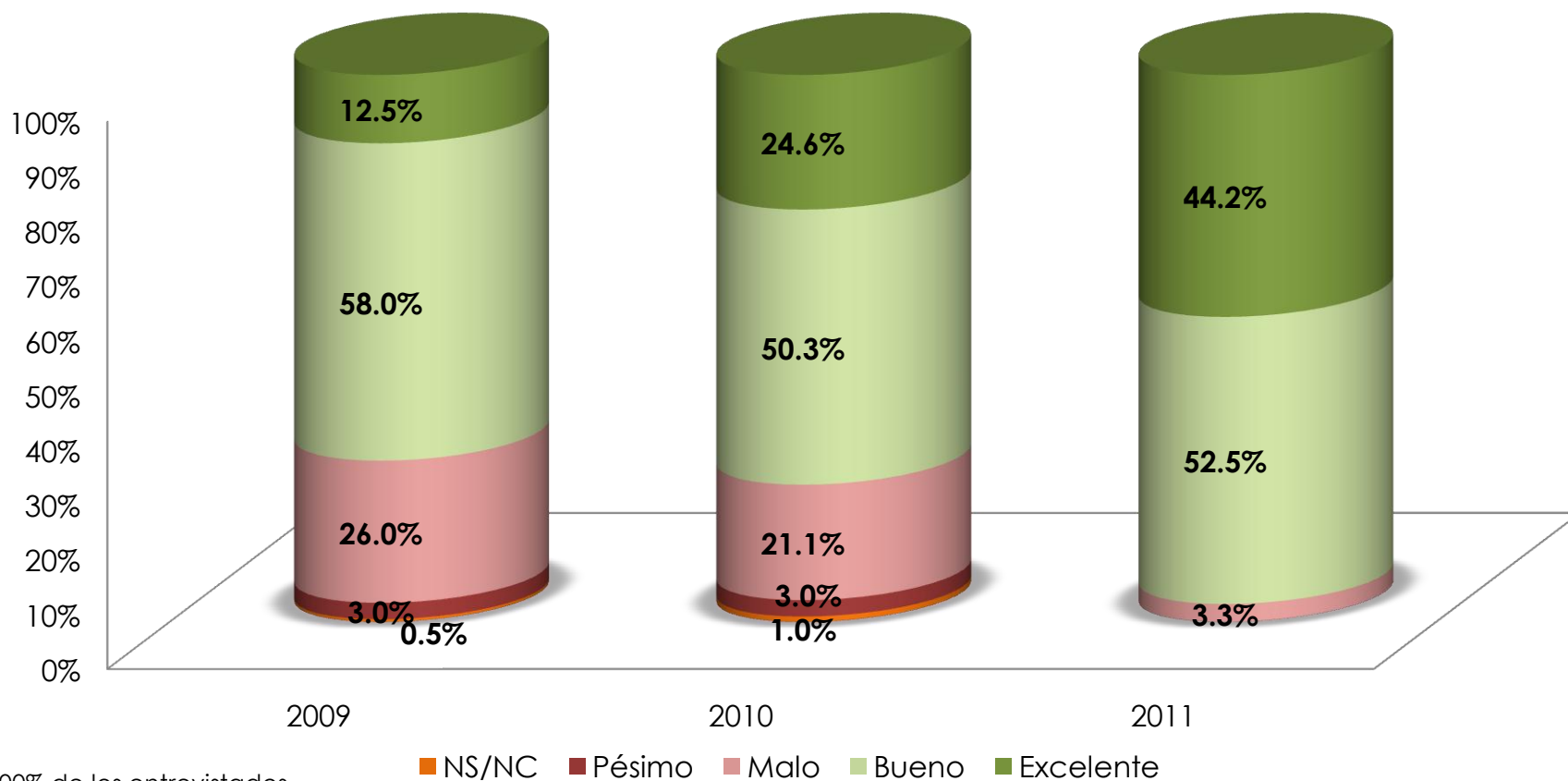
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas



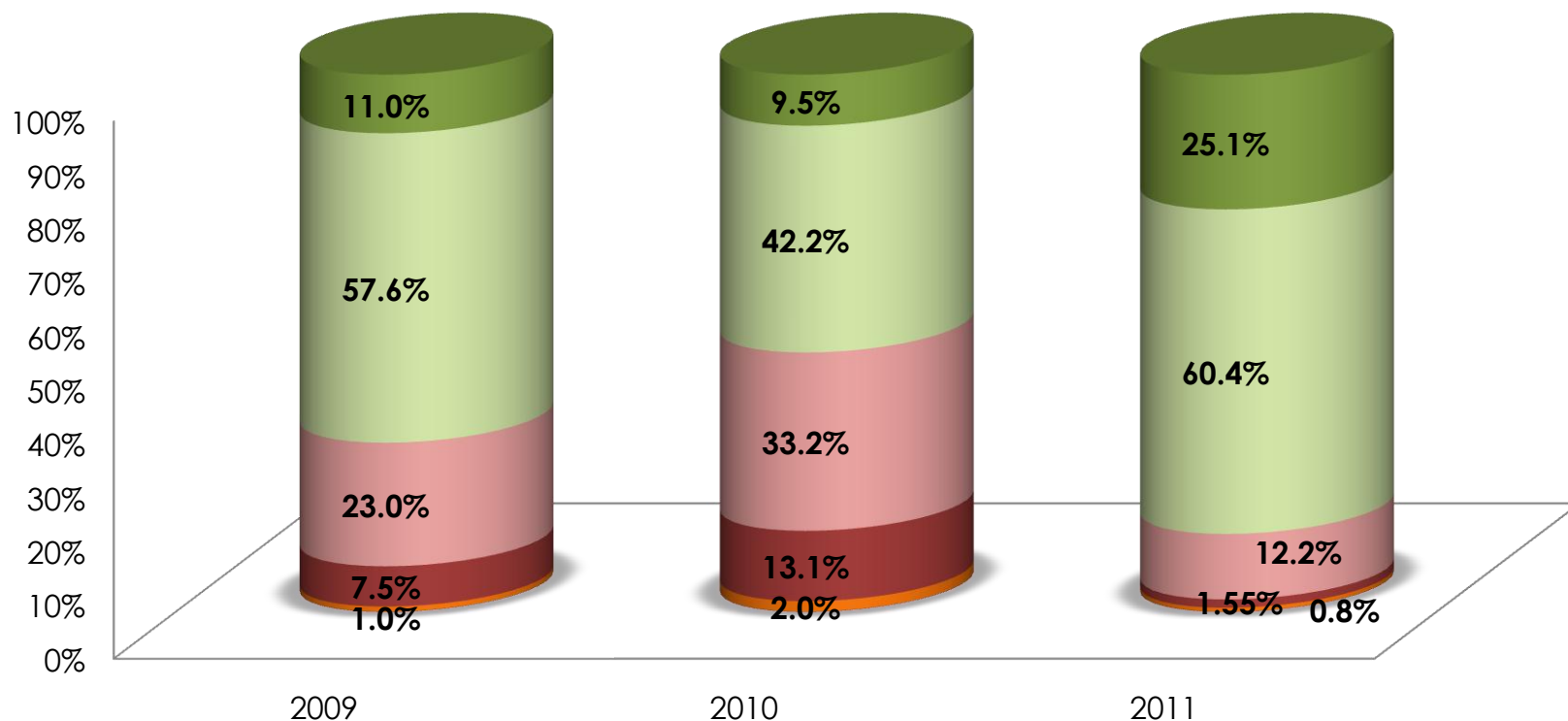
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Rapidez en atención a usuarios



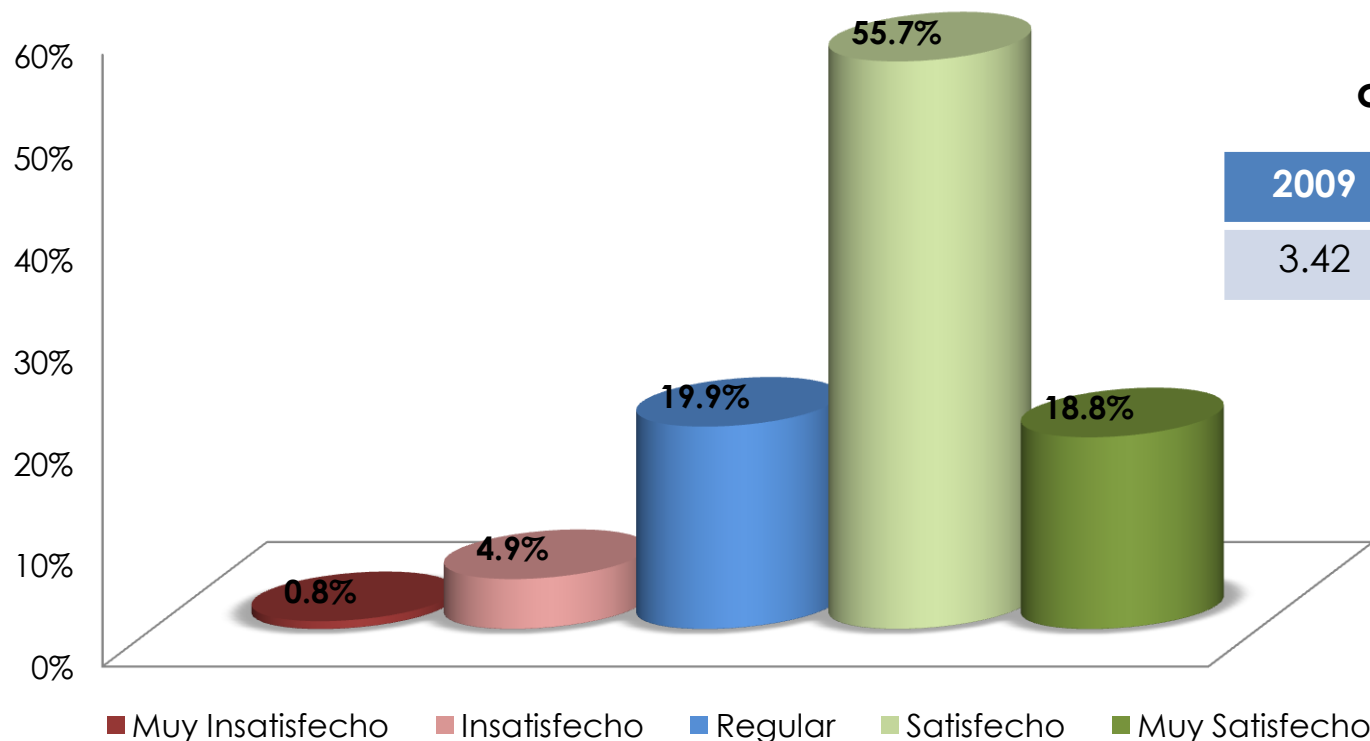
Base: 100% de los entrevistados

■ NS/NC
 ■ Pésimo
 ■ Malo
 ■ Bueno
 ■ Excelente



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.42	2.99	3.87

Base: 100% de los entrevistados.

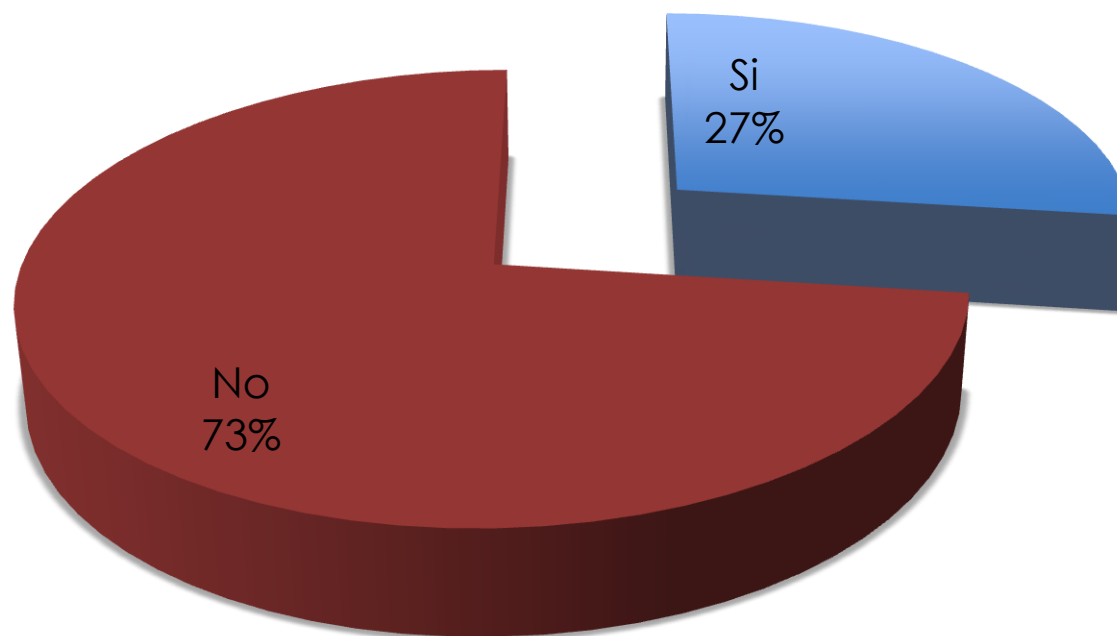


Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Servicio de Control de Emisiones Vehiculares
- ✓ Servicio de Impacto Ambiental
- ✓ Servicio para la Licencia Ambiental Única

4.2.1 Evaluación General

**¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del
Estado de Jalisco?**

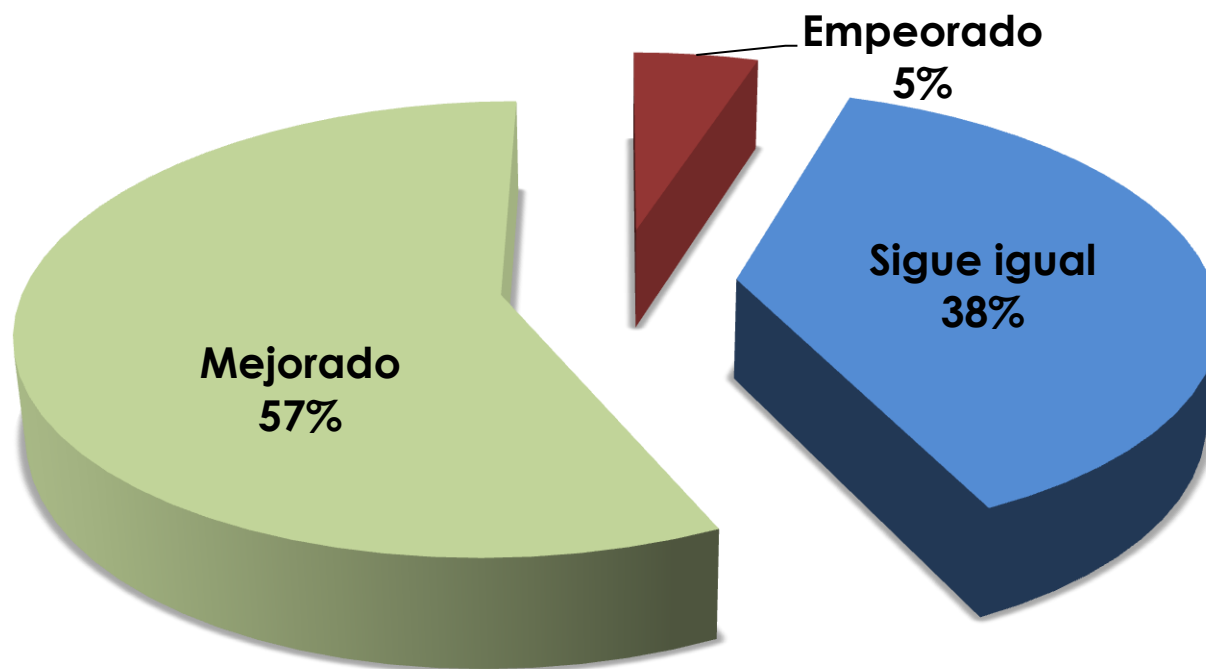


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Considera que la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco ha...?

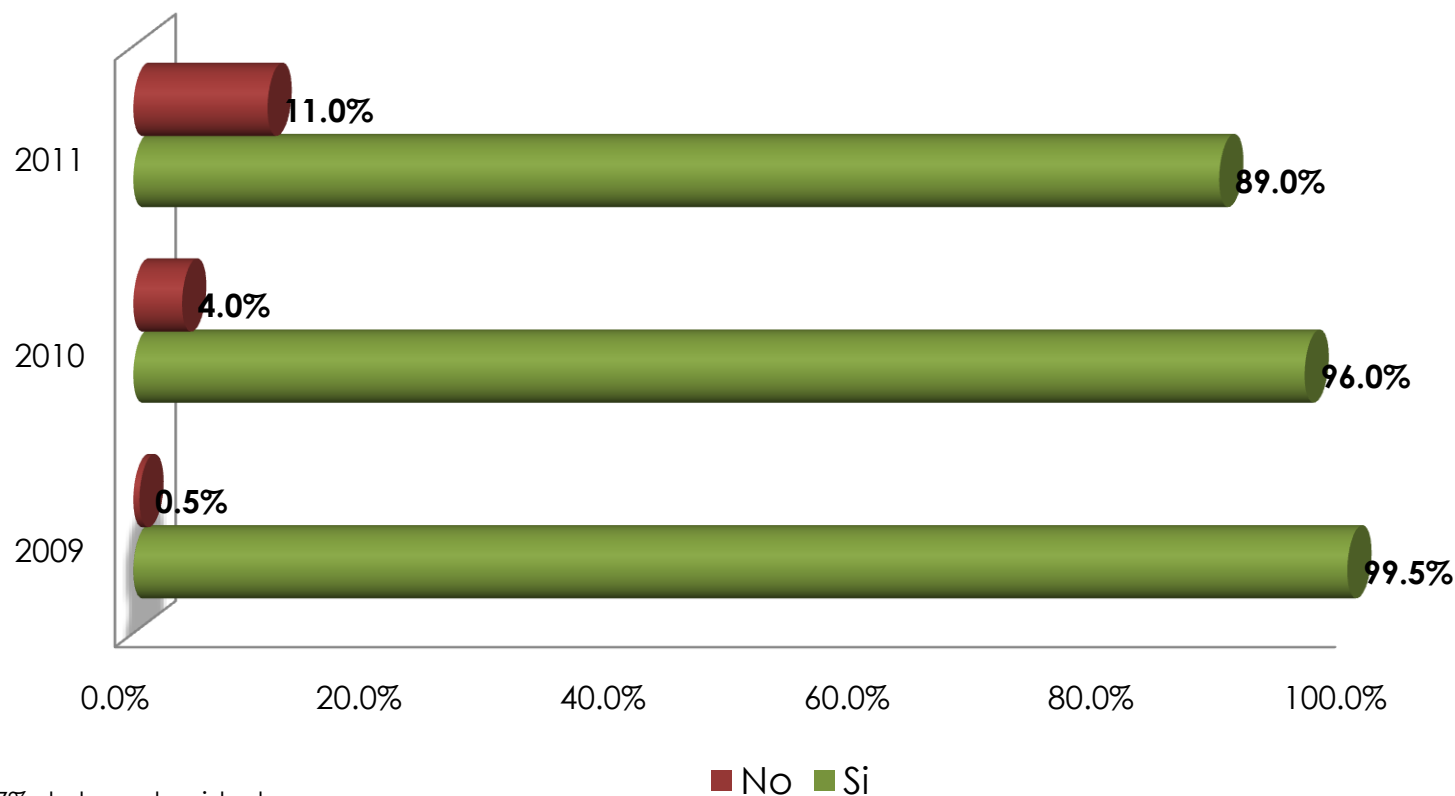


Base: 27% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de Control de Emisiones Vehiculares

¿Considera qué el Control de Emisiones Vehiculares es un buen método para que los carros que circulan emitan menor contaminación?

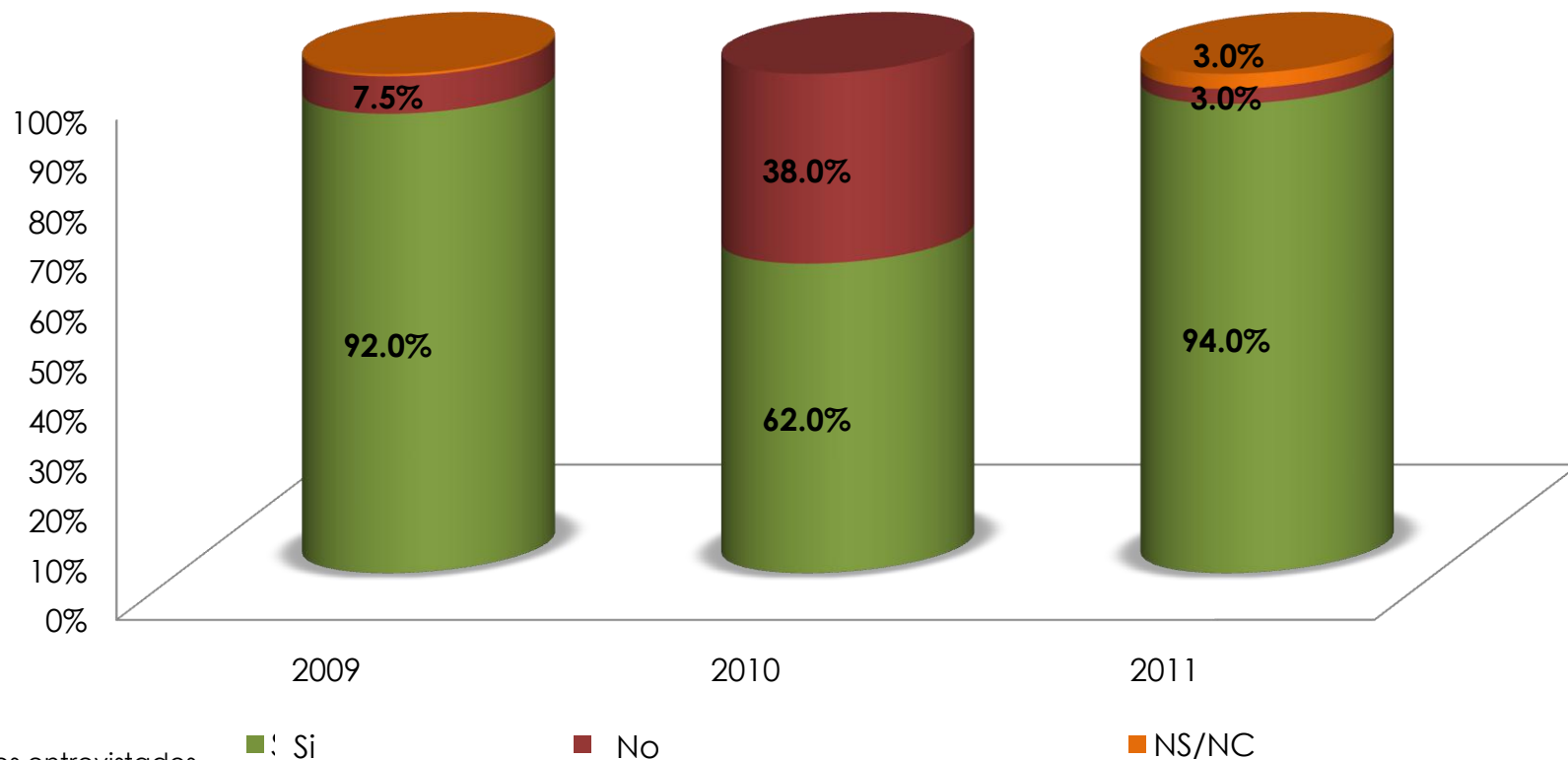


Base: 57% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de Control de Emisiones Vehiculares

¿Lleva su vehículo el holograma de verificación vehicular de 2011?



Base: 57% de los entrevistados.

■ Si

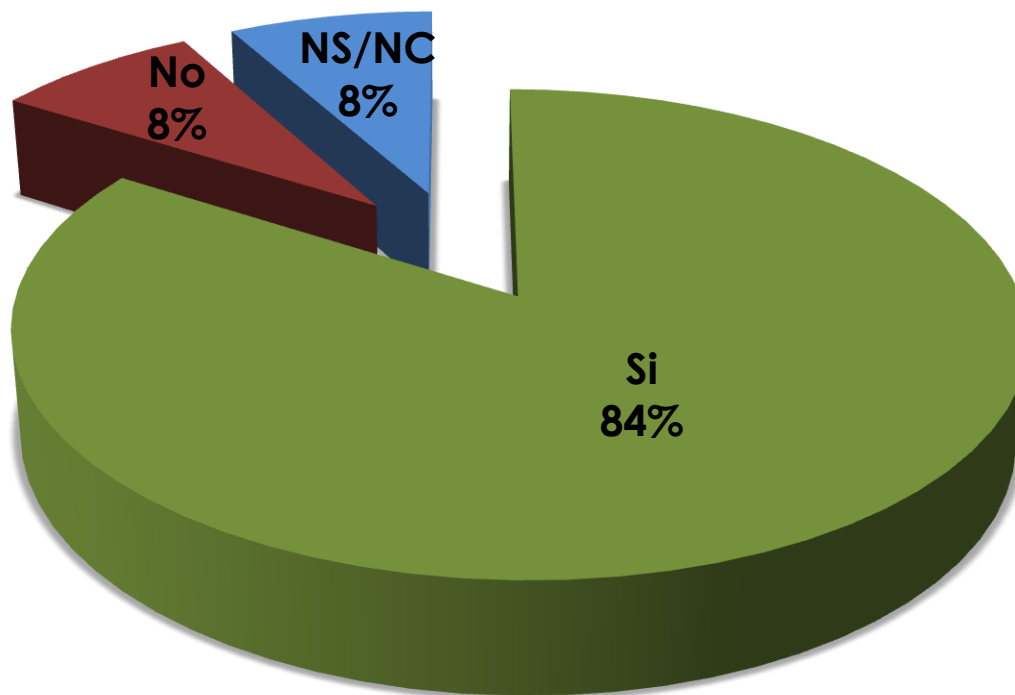
■ No

■ NS/NC



4.2.2 Servicio de Control de Emisiones Vehiculares

¿La información que se le proporciona para acreditar o re-acreditar en su taller es suficiente y clara?

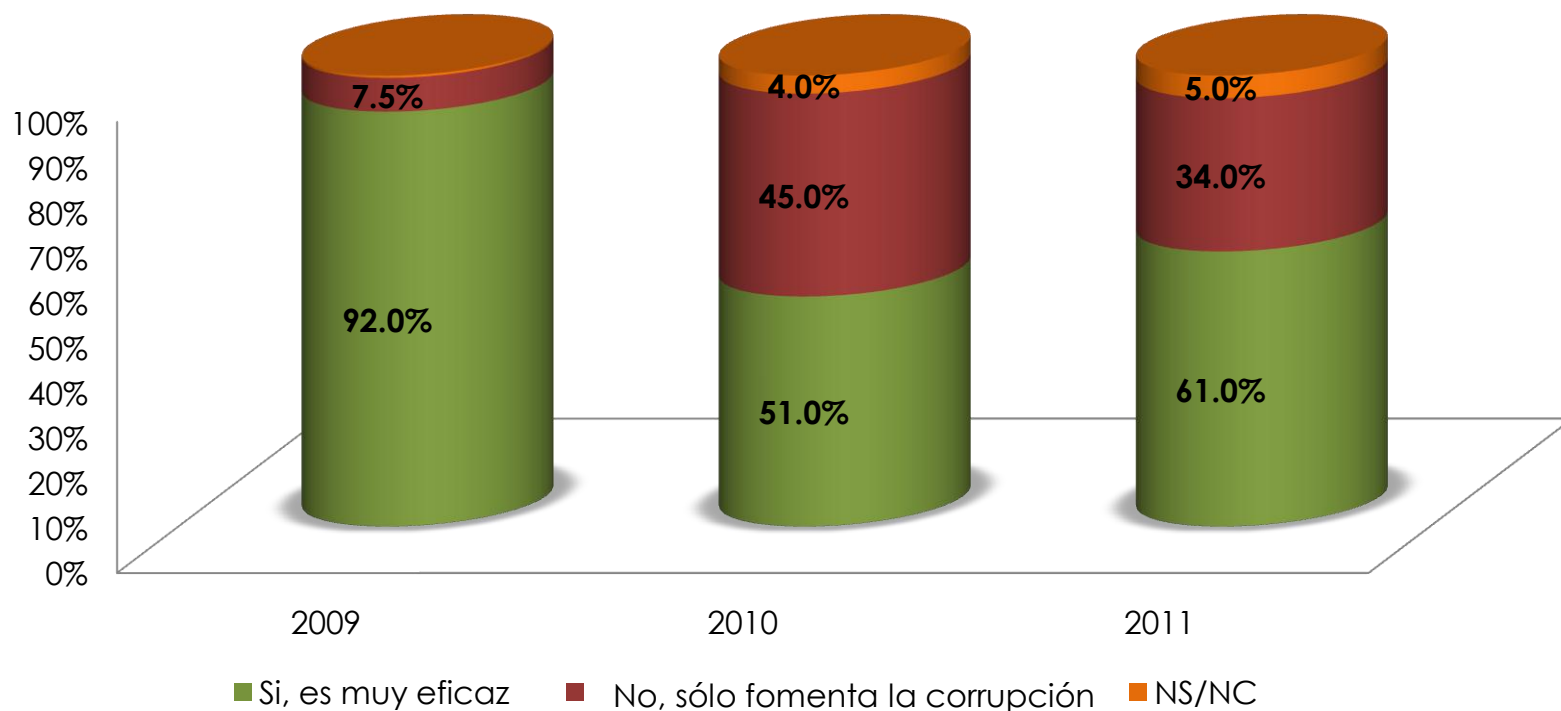


Base: 57% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de Control de Emisiones Vehiculares

¿Usted cree que el método de verificación vehicular fomenta la corrupción en los talleres autorizados o que es un método muy eficaz?

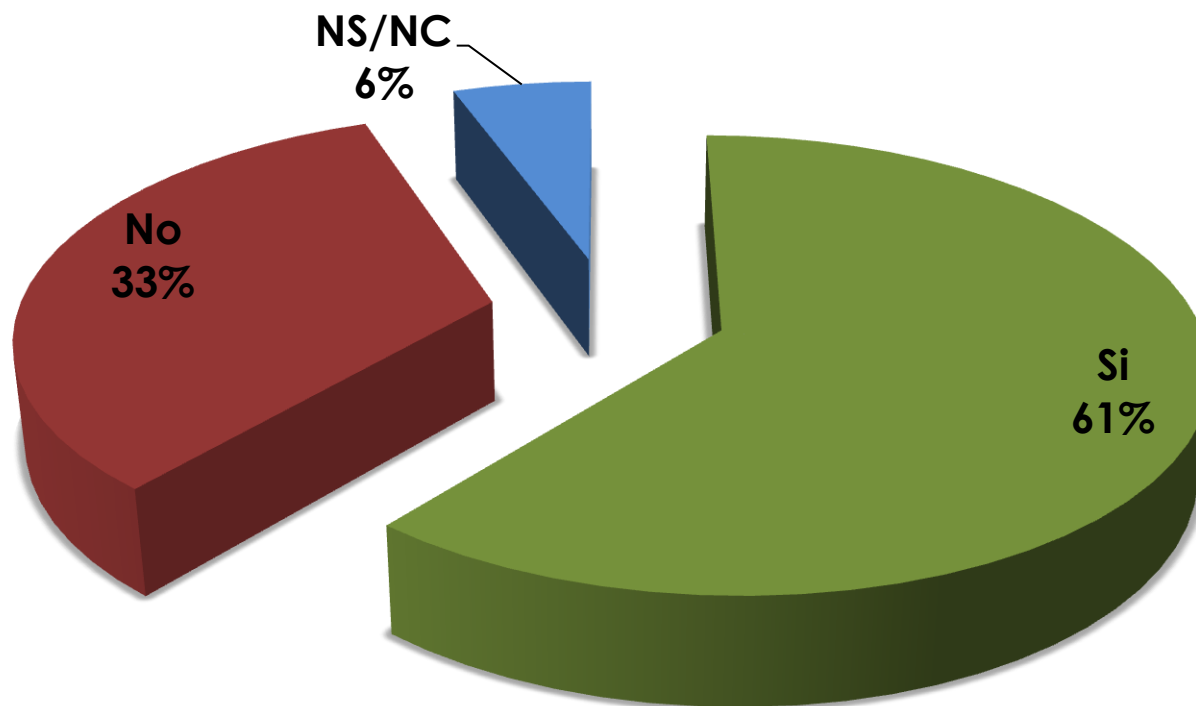


Base: 5% de los entrevistados.



4.2.3 Servicio de Impacto Ambiental

¿Considera que la homologación de las guías para la elaboración del informe preventivo del impacto ambiental facilitan el trámite o prefiere una guía personalizada a su proyecto?

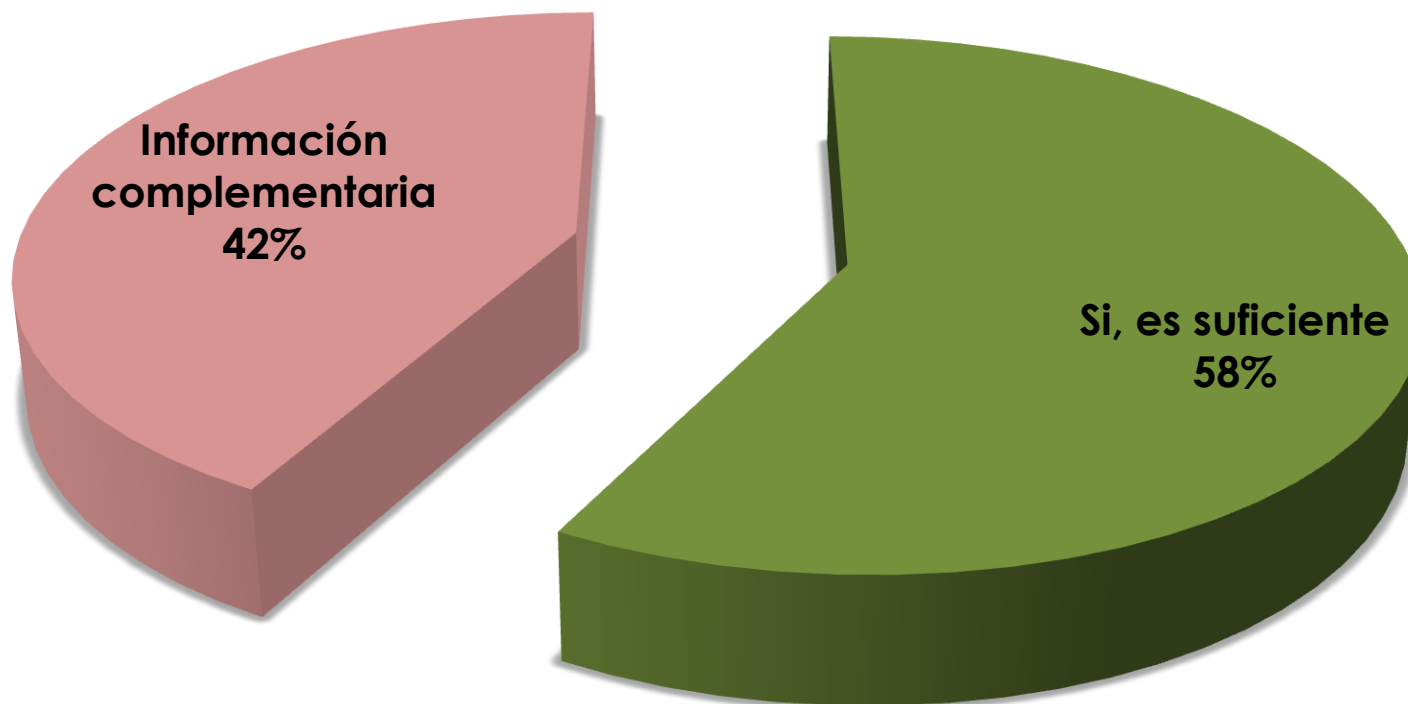


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.3 Servicio de Impacto Ambiental

¿La información entregada en su proyecto resulta ser suficiente para su evaluación o requiere de información complementaria?

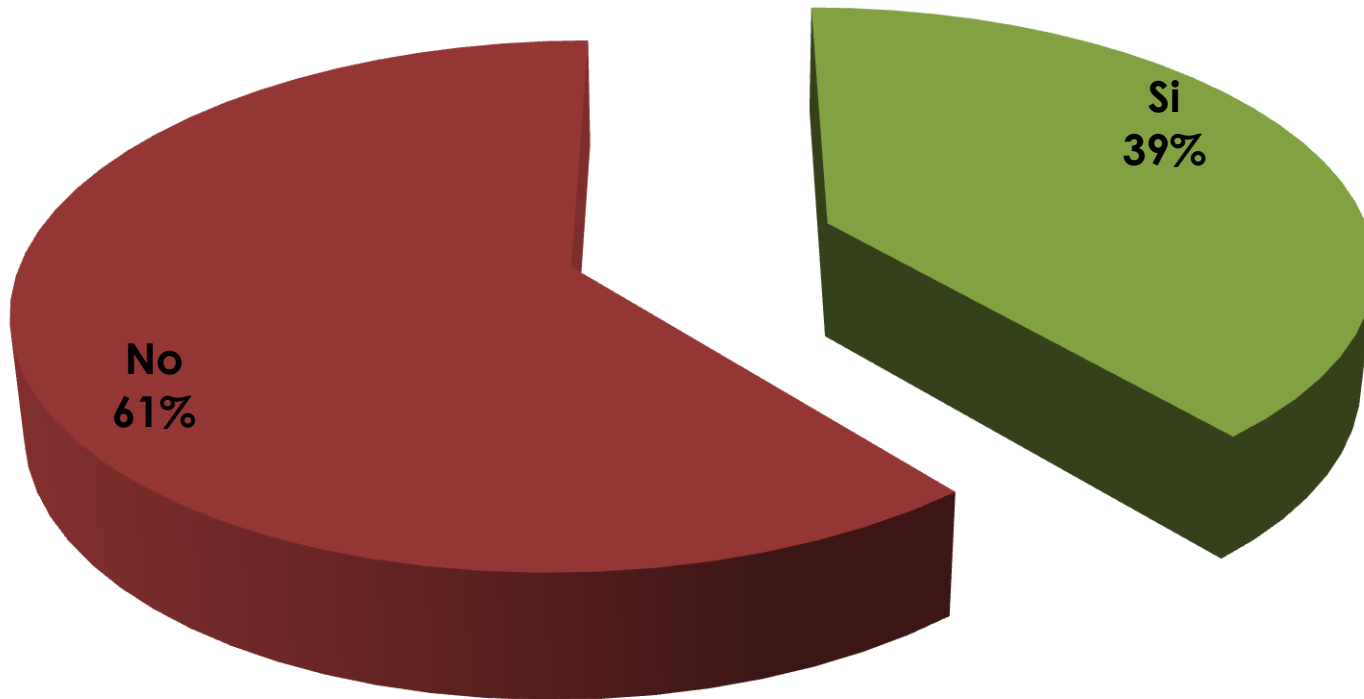


Base: 5% de los entrevistados.



4.2.3 Servicio de Impacto Ambiental

¿Considera adecuados los tiempos en la emisión de respuesta en el trámite denominado Evaluación del Impacto Ambiental?

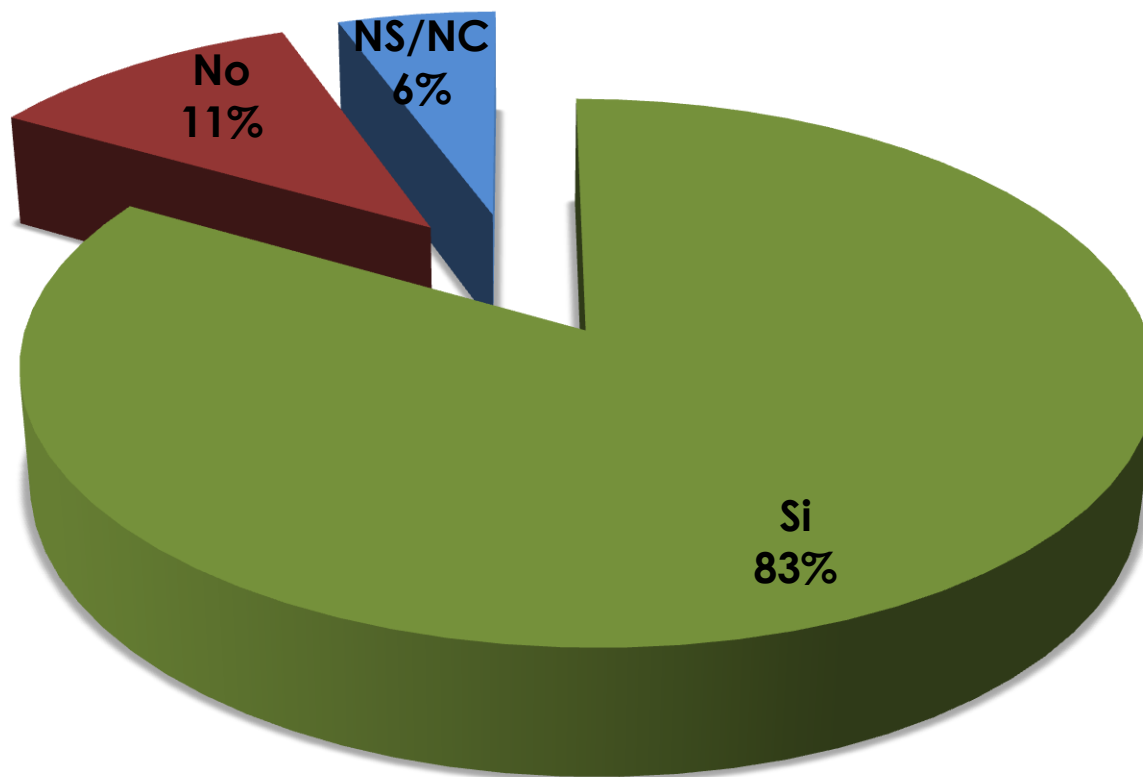


Base: 5% de los entrevistados.



4.2.3 Servicio de Impacto Ambiental

¿Está de acuerdo con que se le haga una visita de campo al sitio del proyecto para complementar la evaluación?

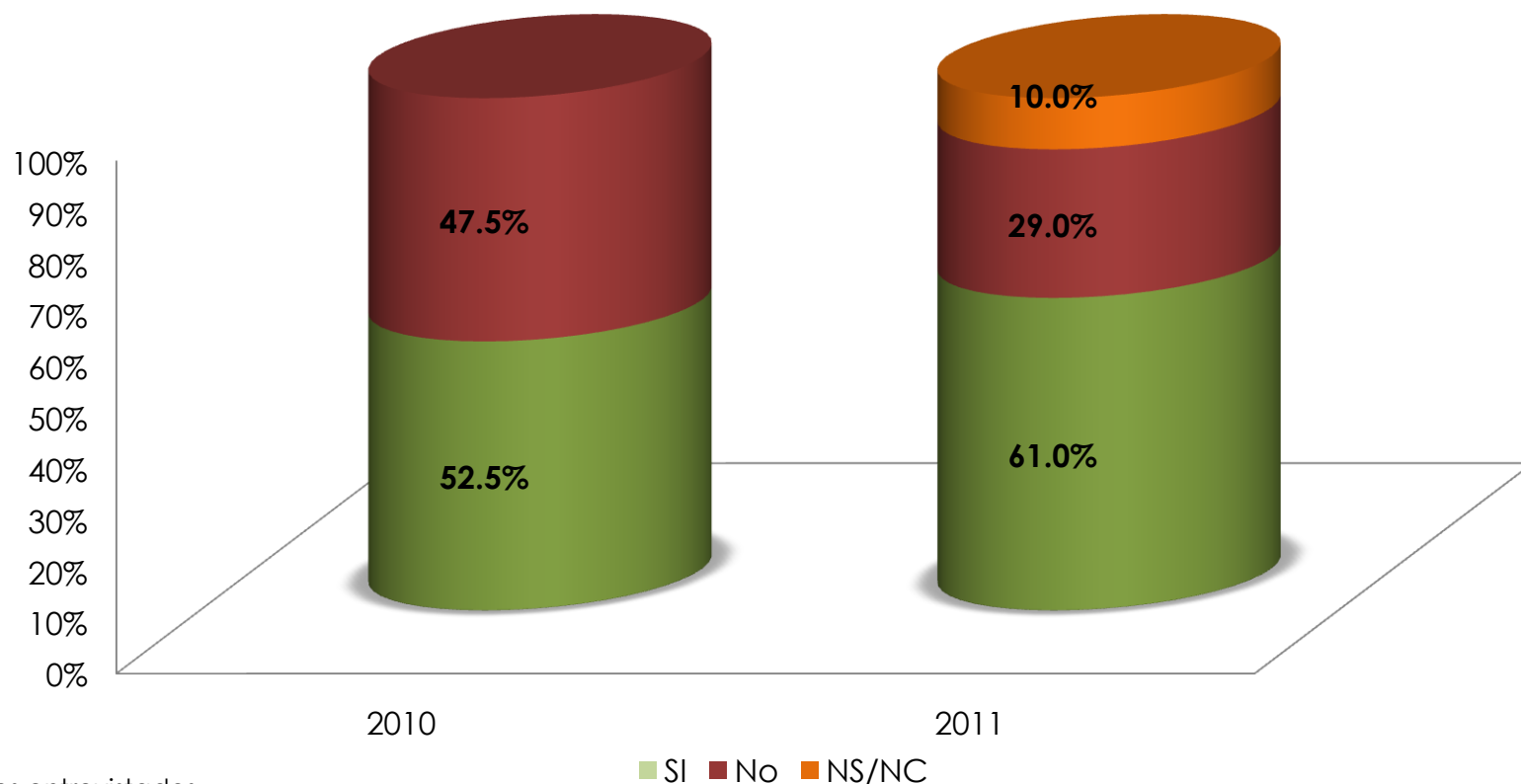


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio para la Licencia Ambiental Única

¿Considera qué le ha beneficiado de alguna manera el multitrámite denominado LAU-JAL?

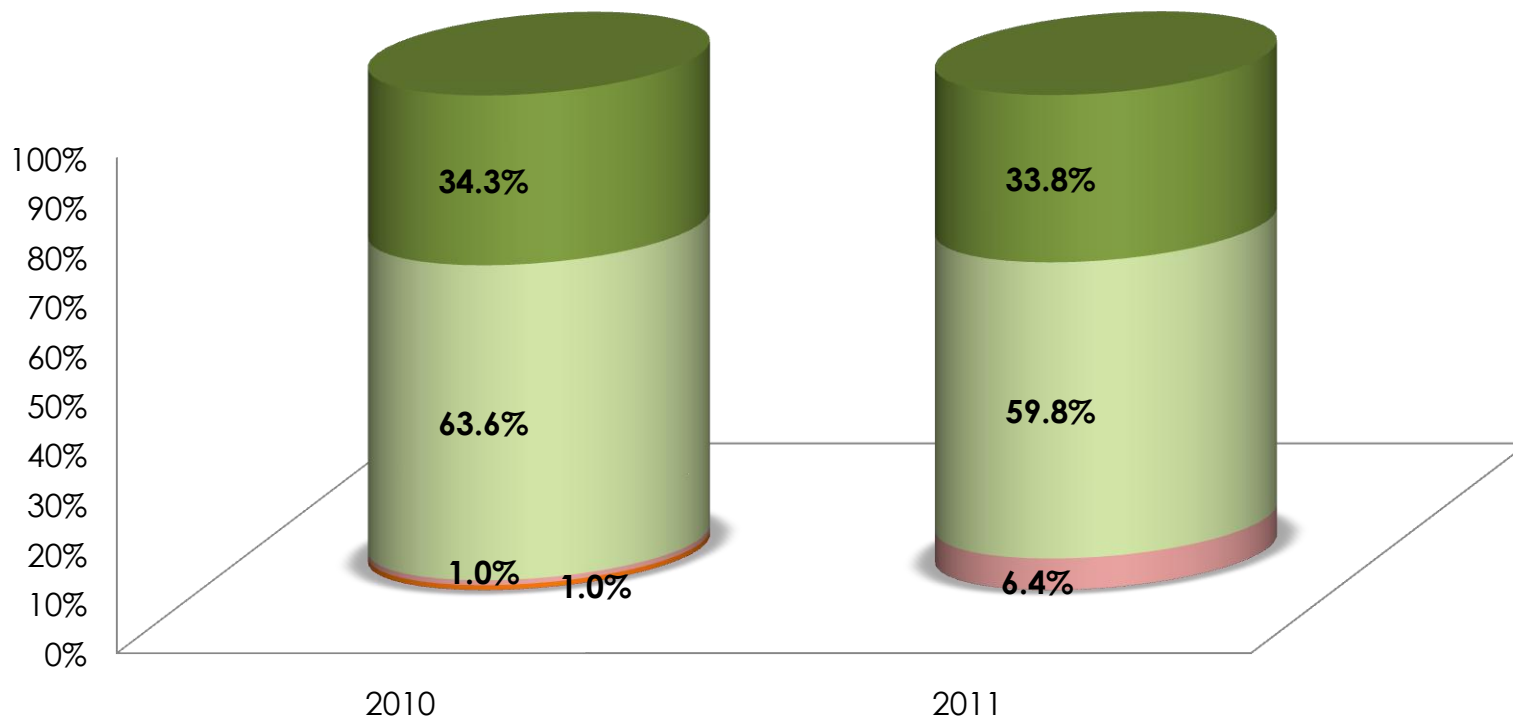


Base: 38% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio para la Licencia Ambiental Única

¿Cómo considera la orientación que se le brinda en ventanilla para el llenado de la solicitud LAU-JAL?



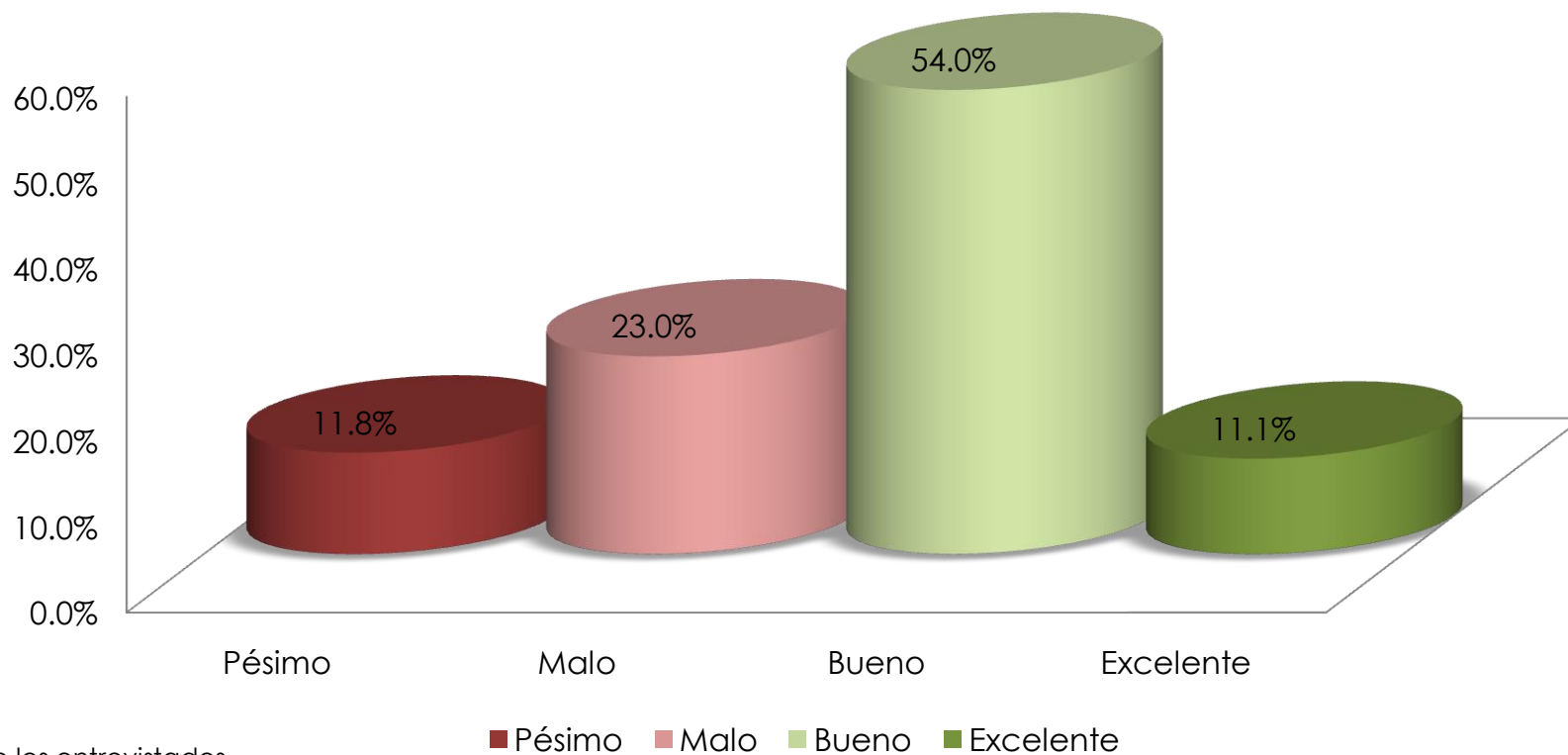
Base: 38% de los entrevistados.

■ NS/NC
 ■ Pésimo
 ■ Malo
 ■ Buena
 ■ Excelente



4.2.4 Servicio para la Licencia Ambiental Única

¿Cómo evalúa los tiempos de respuesta a la evaluación del trámite denominado LAU-JAL?



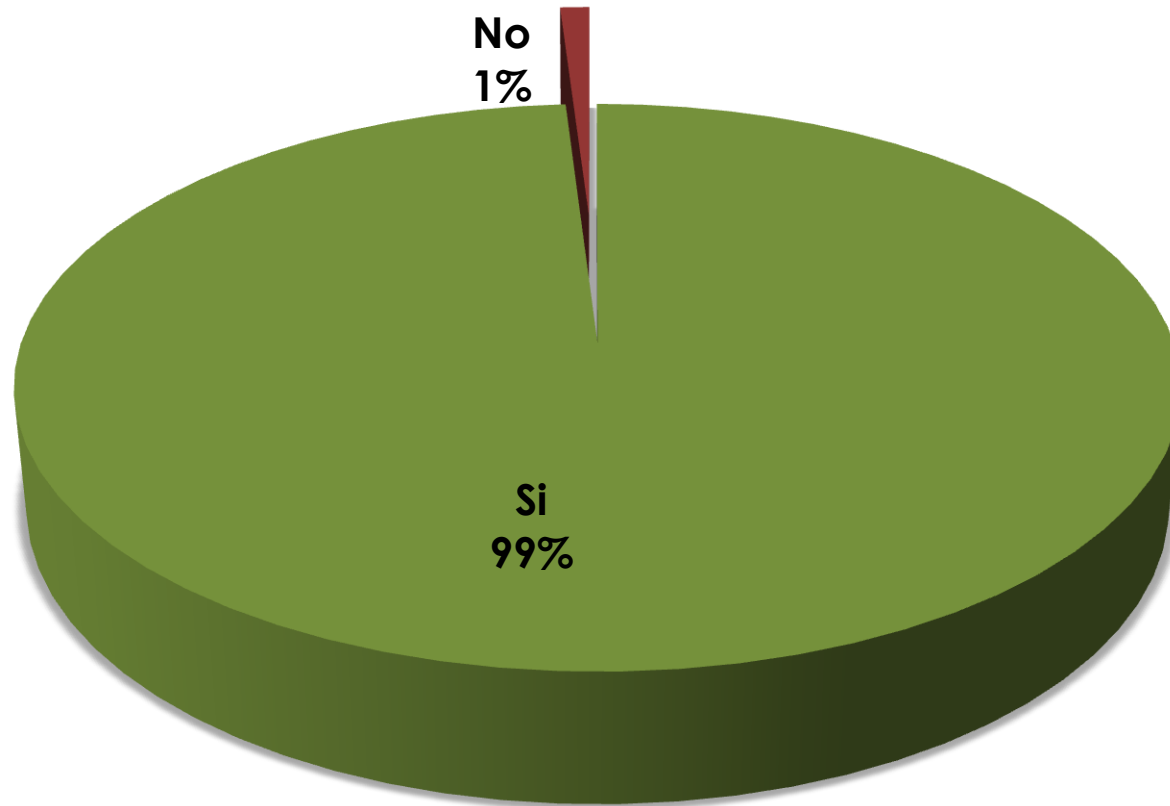
Base: 38% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos



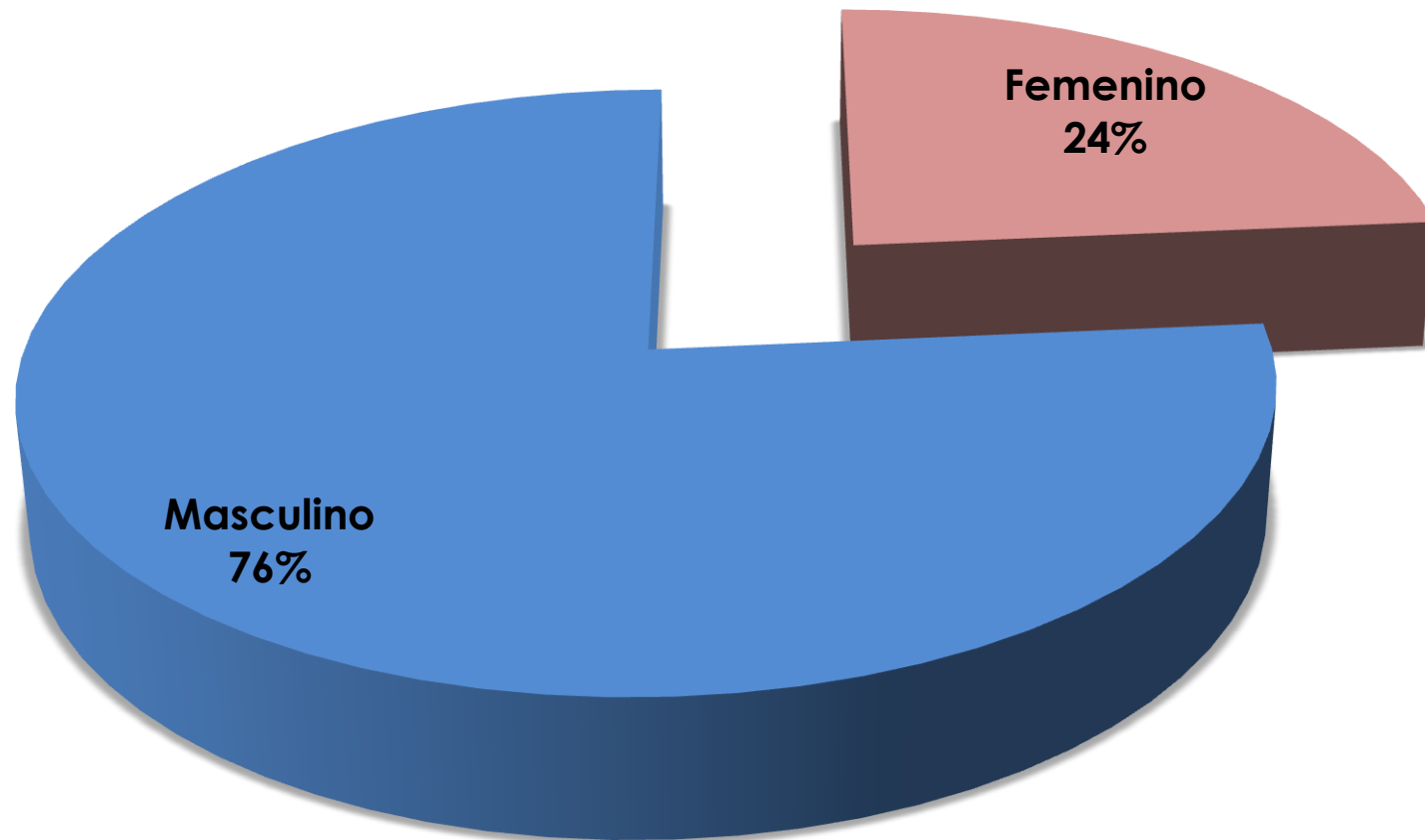
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



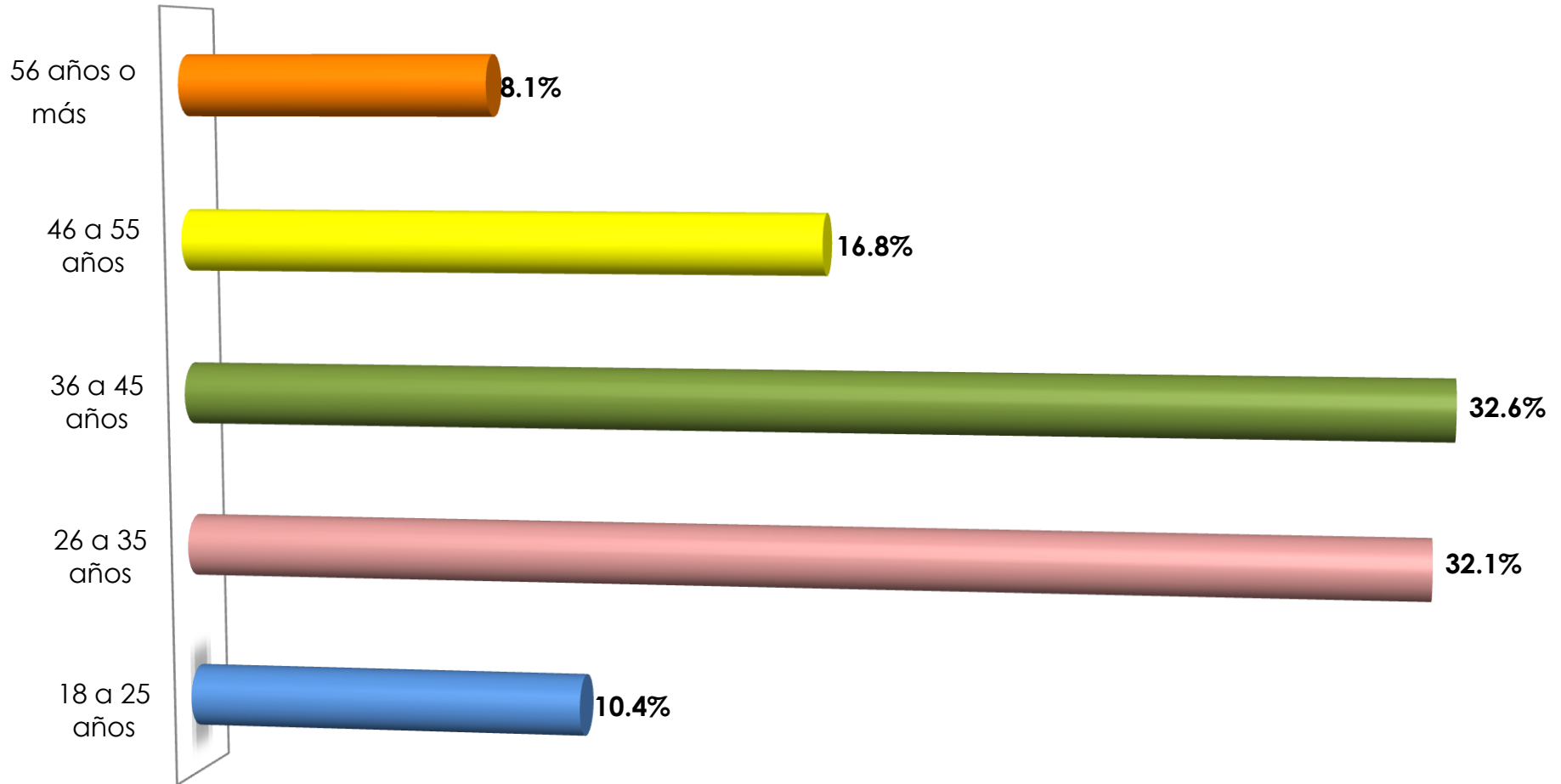
Género



Base: 100% de los entrevistados.



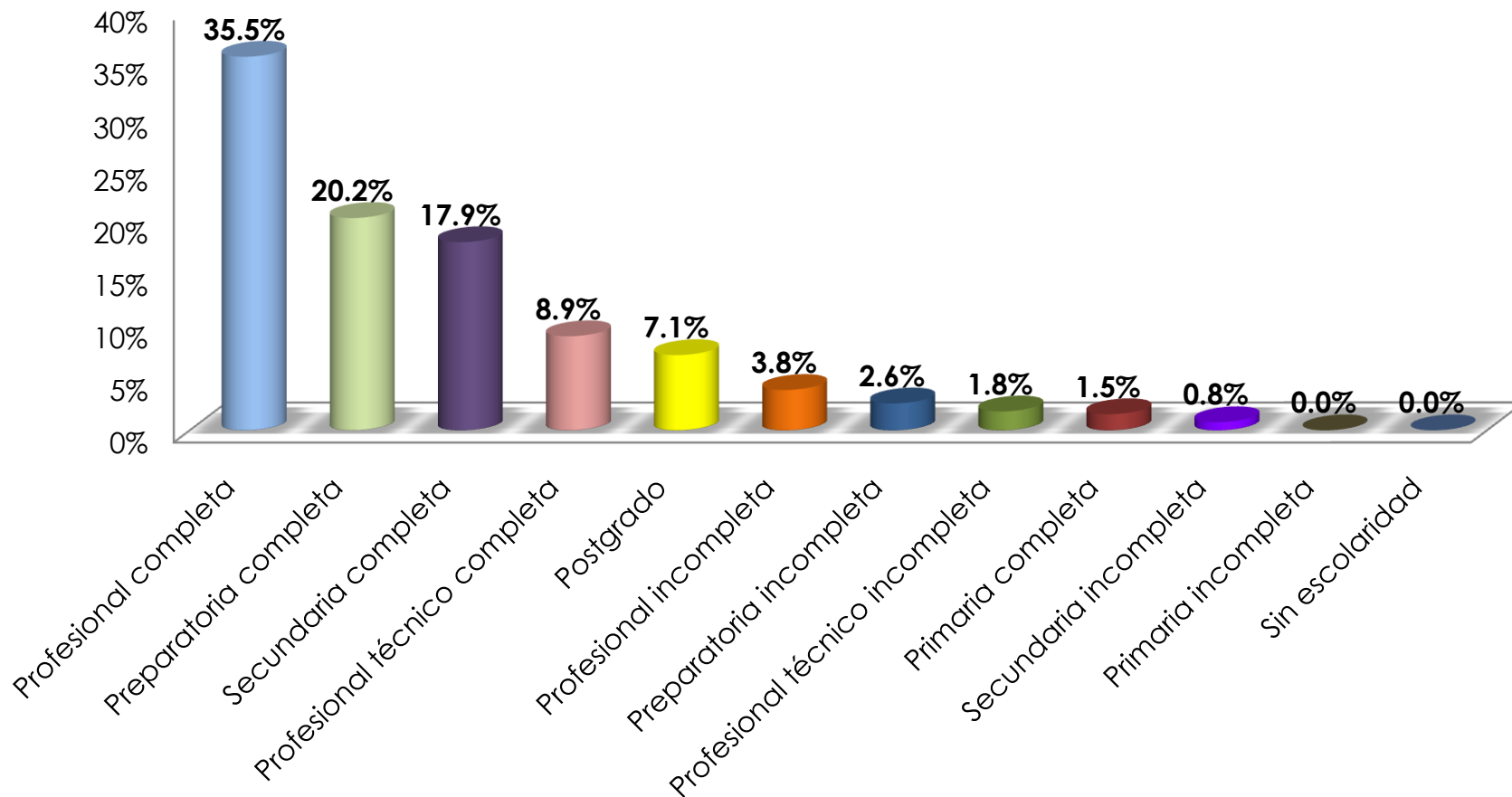
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



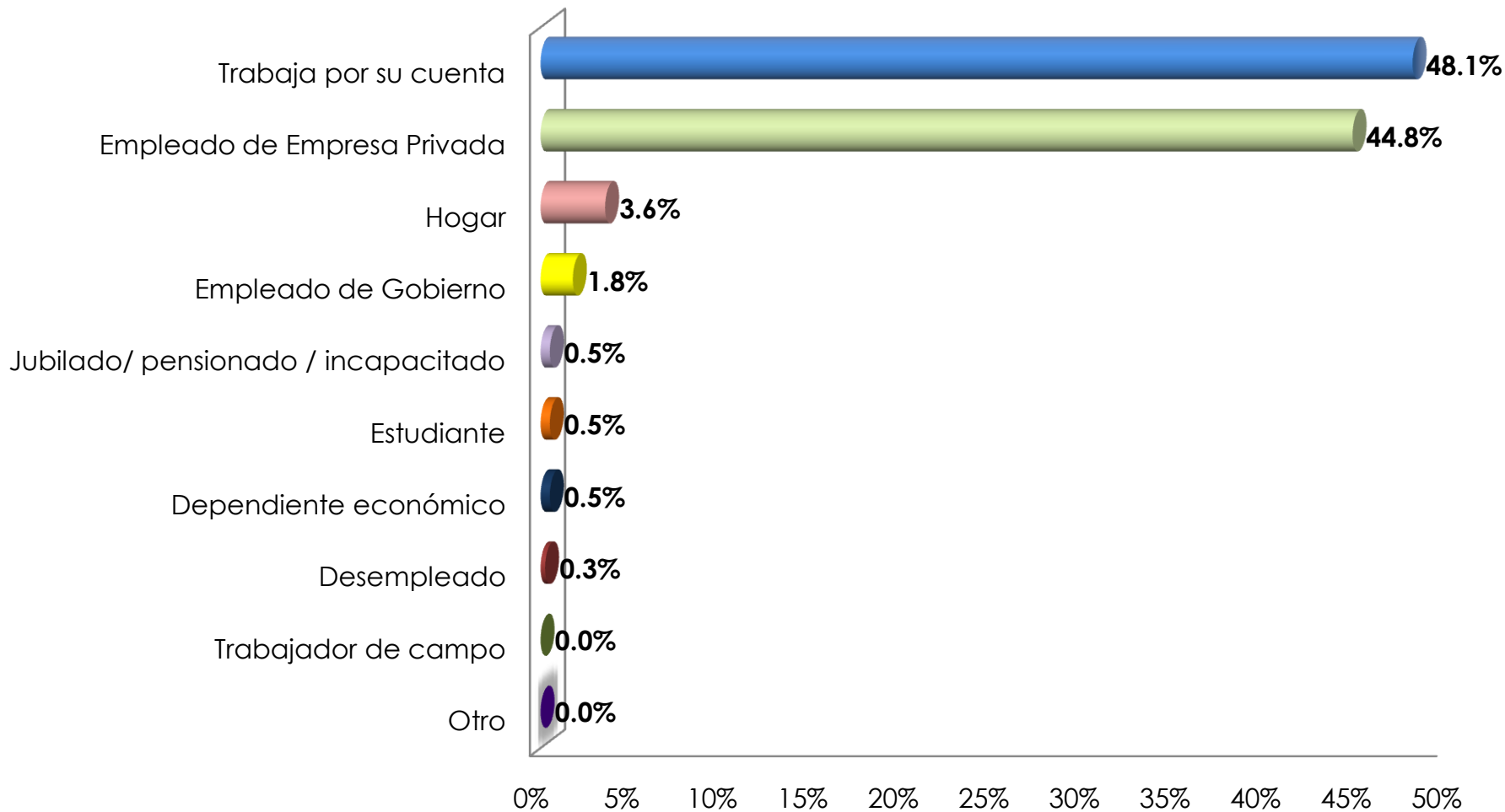
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



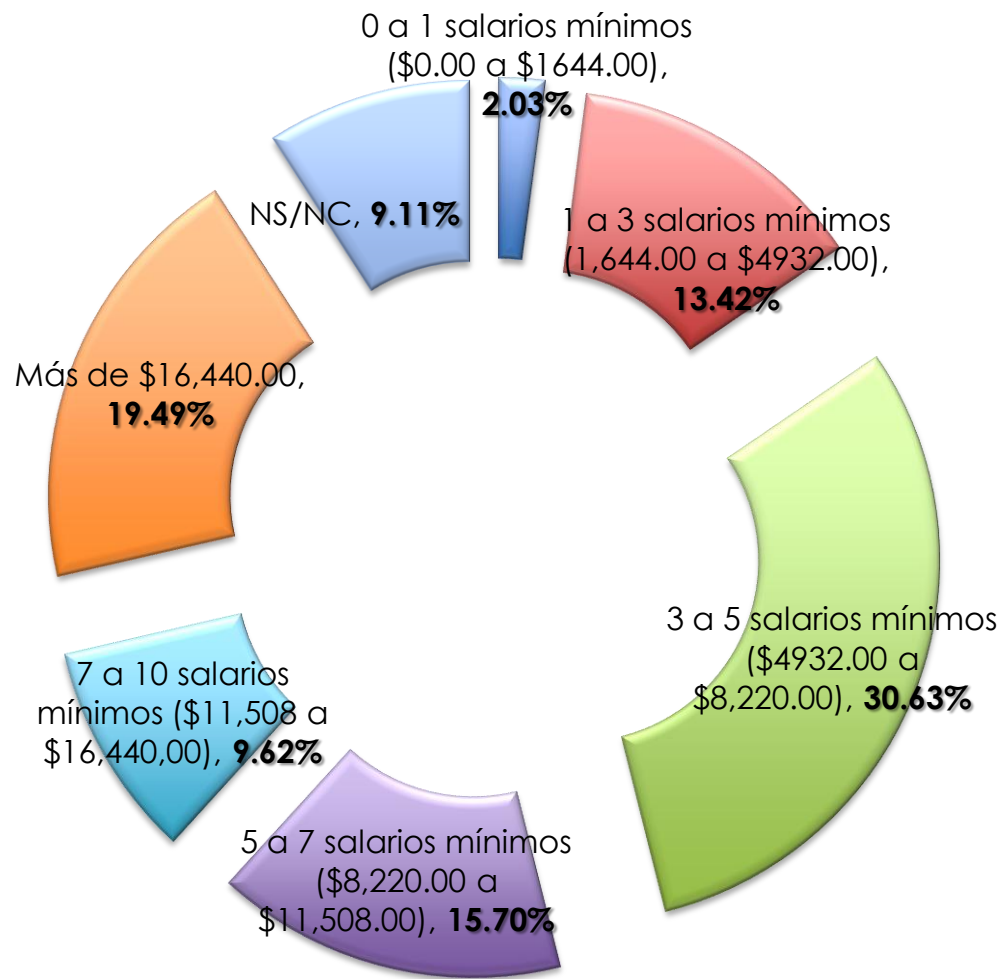
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

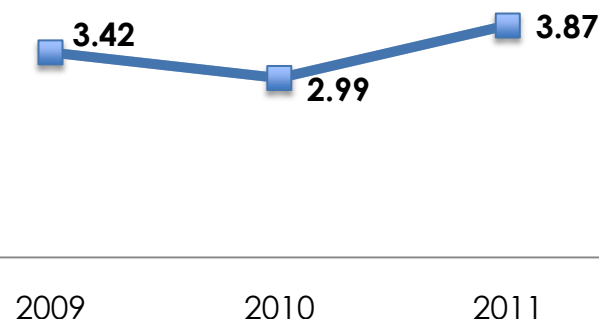
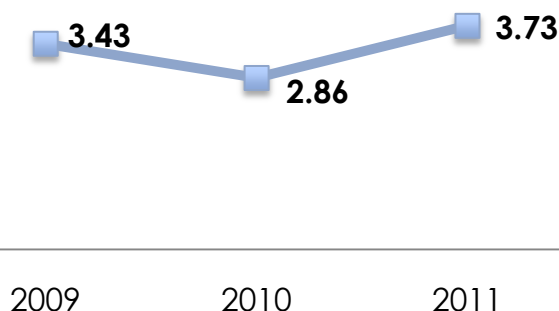


Conclusiones



Satisfacción y servicio al usuario

- Se detecta mayor aprobación a la amabilidad y trato del personal en la Secretaría. Los usuarios en general evalúan satisfactoriamente el servicio recibido, siendo la calificación más baja de las tres la de la calidad de los servicios/programas.
- La satisfacción general con el trabajo de SEMADES ha mejorado con respecto a años anteriores. Con una calificación promedio de 3.73 sobre 5, supera por casi un punto al año anterior, en el que se calificó al trabajo de la Secretaría con un 2.86.
- El nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida también mejoró respecto a años anteriores con una calificación de 3.87 sobre 5, a diferencia de 2010 donde se evaluó con un 2.99.



Evaluación de la dependencia

Control emisiones vehiculares

- Se identificó que este programa ha perdido credibilidad pues sólo un 89% considera que sí es un buen método para que los carros contaminen menos, a diferencia de 2010, donde el 96% de los encuestados si lo consideraban efectivo.
- Se presentó un gran incremento en el número de autos que llevan el holograma de verificación vigente. En 2010, solamente 62% de los encuestados ya tenían dicho holograma mientras que en 2011, el 94% de los vehículos ya lo portan. En 2011 y 2009 las cifras positivas son muy similares, 94% y 93.5%, respectivamente.
- El 84% considera que la información proporcionada para acreditar o re-acreditar es suficiente y clara.
- La percepción de que la verificación vehicular es un método muy eficaz incrementó diez puntos porcentuales respecto a 2010, aunque un gran porcentaje (34%) considera que este programa sólo fomenta la corrupción en los talleres autorizados. Si se compara con 2009, el porcentaje de desaprobación es bastante elevado pues en este año, el 92% lo consideraban muy eficaz.



Impacto Ambiental

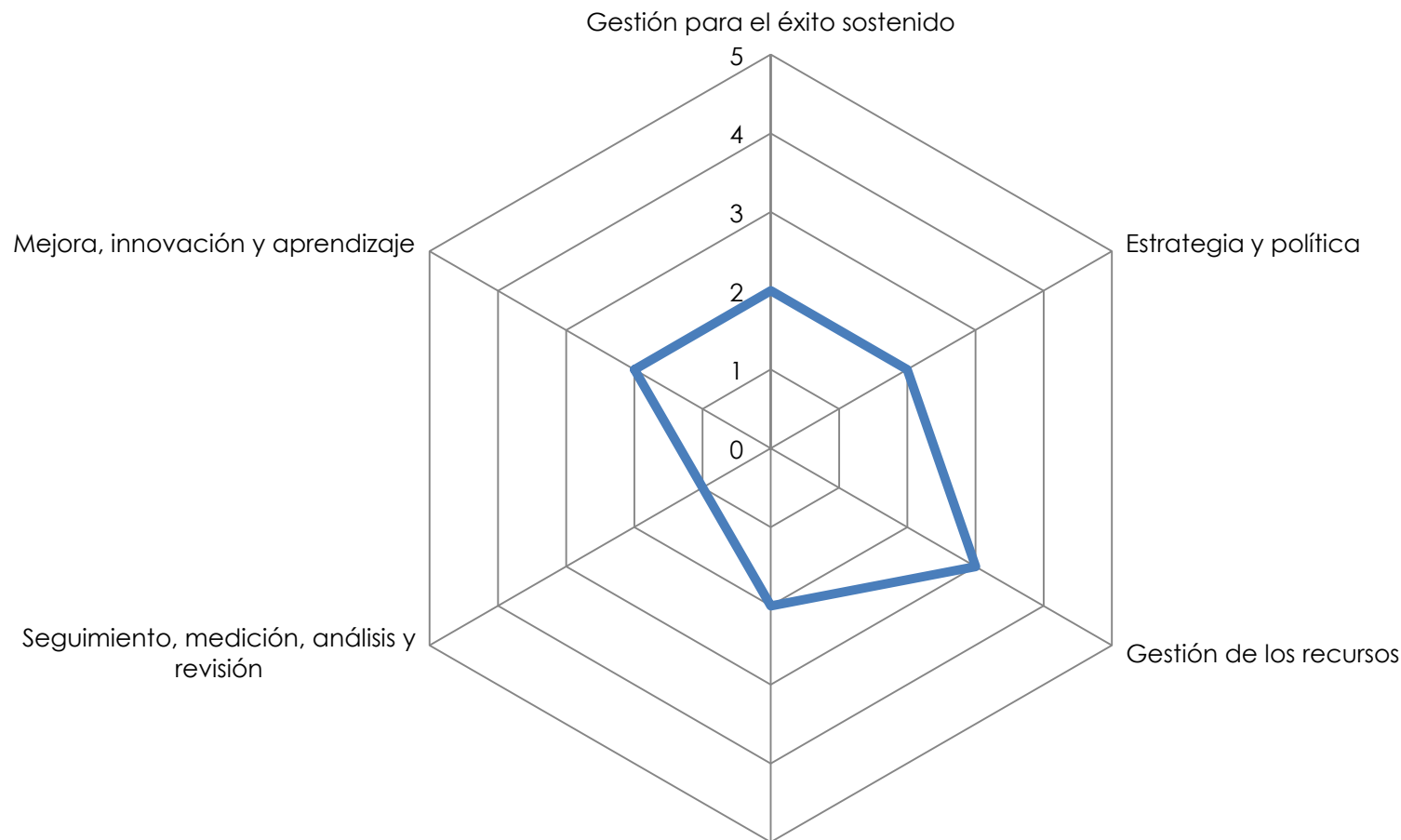
- Se identificó que el 42% de los usuarios de Impacto ambiental requiere de información complementaria para evaluar su proyecto, indicando que a gran parte de los usuarios no les es suficiente la información que SEMADES les proporciona.
- El 61% considera que la homologación de las guías para la elaboración del informe preventivo facilita el trámite, sólo un tercio preferiría una guía personalizada a su proyecto.

Licencia Ambiental Única

- El multitrámite LAU-JAL ha beneficiado a un 61% de los usuarios, mostrando mejoría en relación al año anterior (47.5%).
- La orientación que se brinda en ventanilla para el llenado de la solicitud es considerada como buena por el 59.8%, excelente por el 33.8% de los usuarios y no hay evaluaciones pésimas. El problema con el multitrámite LAU-JAL radica en los tiempos de respuesta ya que 11.8% consideran que es pésimo y el 23.0% malo. Sin embargo, es importante hacer énfasis en que la calificación más alta sigue siendo bueno.



NIVEL DE MADUREZ - GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN



Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el Éxito Sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión para el éxito sostenido	2	Fortalecer los procesos de manera que se enfoquen a acciones que permitan agilizar las actividades. Implantar actividades para disminuir el enfoque reactivo y brindar mayor importancia a la proactividad.
Estrategia y política	2	Vincular la toma de decisiones a las necesidades de las partes interesadas.
Gestión de los recursos	3	Darle a la gestión de recursos un enfoque de administración eficiente considerando la escasez de los mismos.
Gestión de los procesos	2	Formalización e implementación de un sistema de gestión de la calidad.
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Dirigir los resultados hacia metas específicas, planteamiento de metas y generación de acciones preventivas a problemas potenciales.
Mejora, innovación y aprendizaje	2	Implantar procesos de aprendizaje para todo el personal con base en el logro de las metas organizacionales.

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



ANEXO 1

TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ EN LA GRÁFICA DE RADAR

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de MEDIO AMBIENTE PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE	Control de emisiones vehiculares	140	Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, No. 1078 Col. Mezquitán Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jal.
	Evaluación del impacto ambiental	130	
	Licencia ambiental única	130	

