



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Vialidad y Transporte

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 licencias de conducir
 - 4.2.3 Servicio para la conciliación de accidentes
 - 4.2.4 Servicio de ventanilla única multitrámite
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.



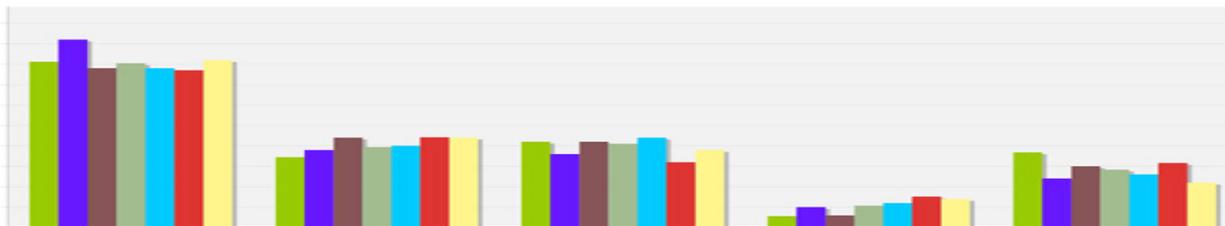
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco.</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 %

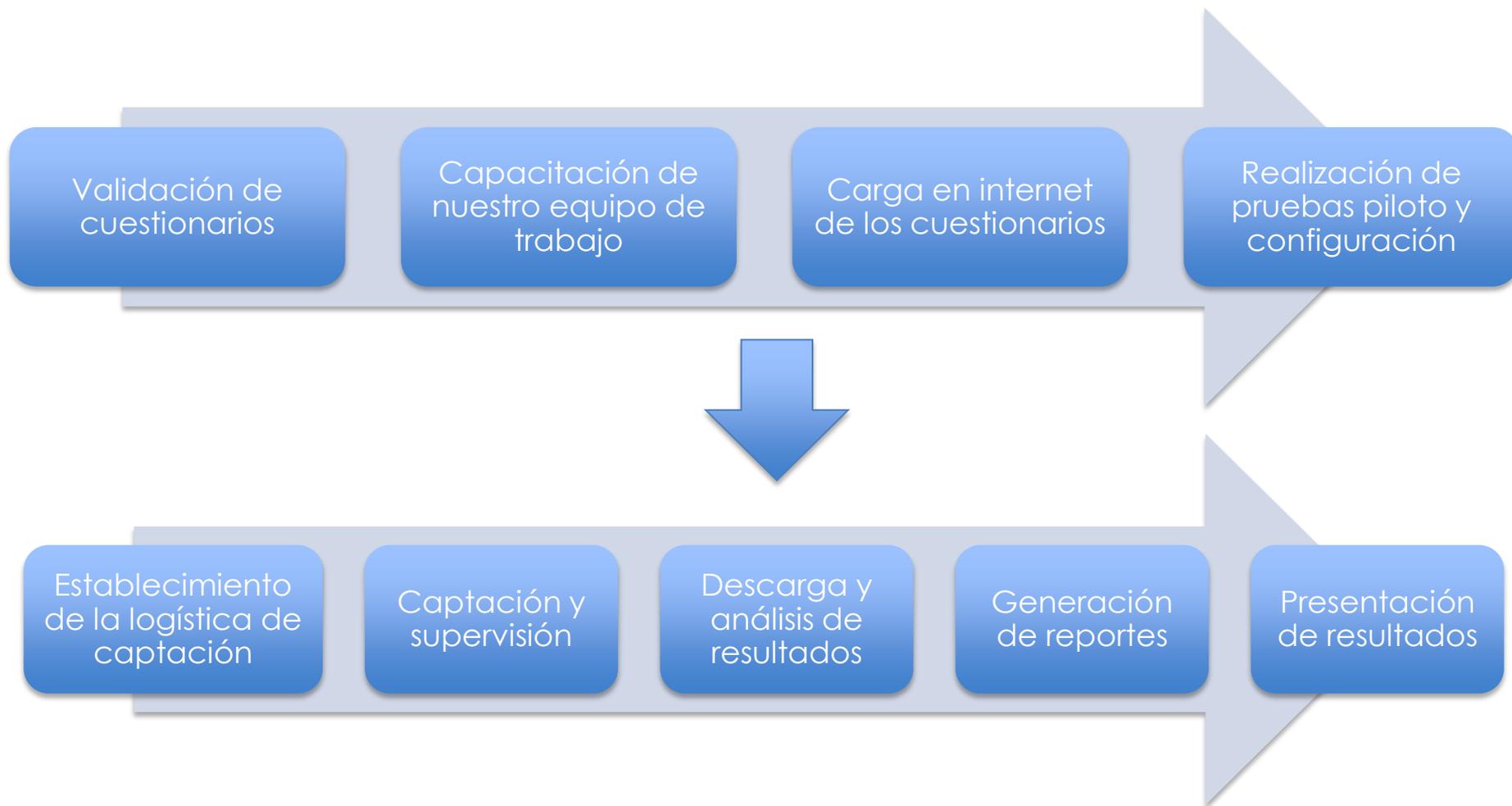


Procedimientos de estimación

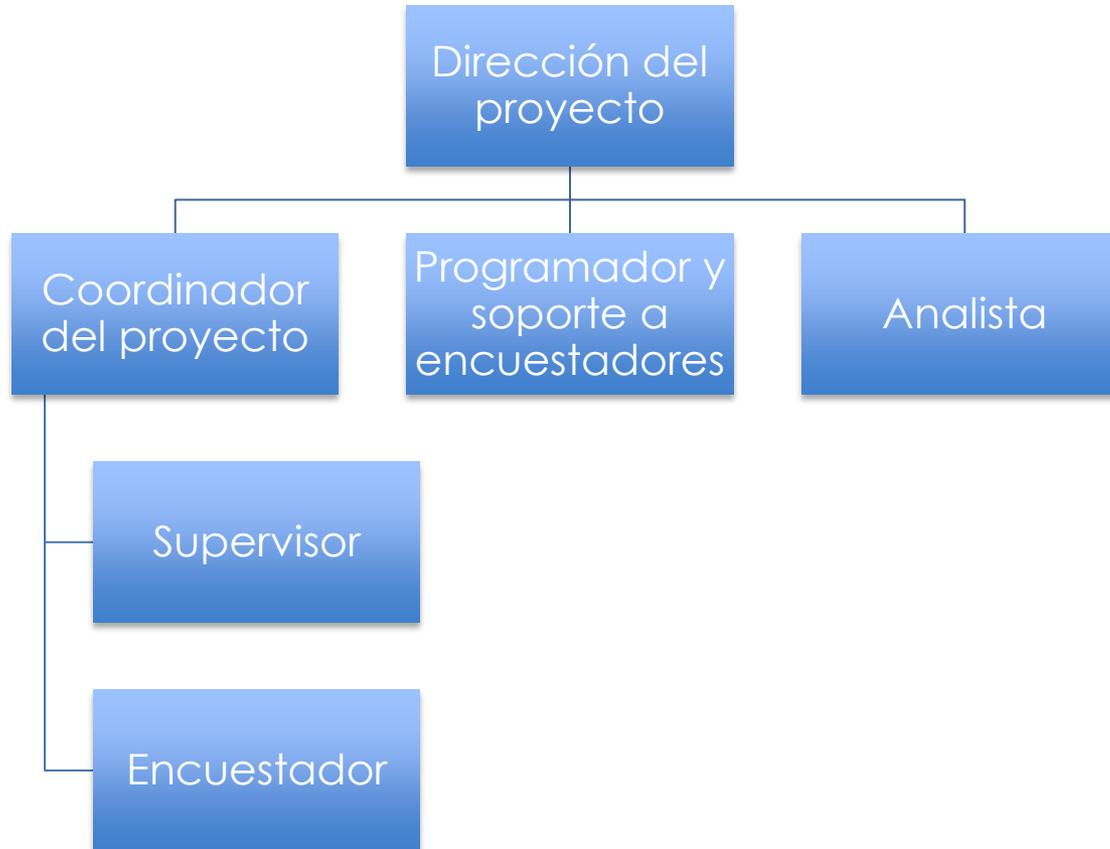
- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office 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

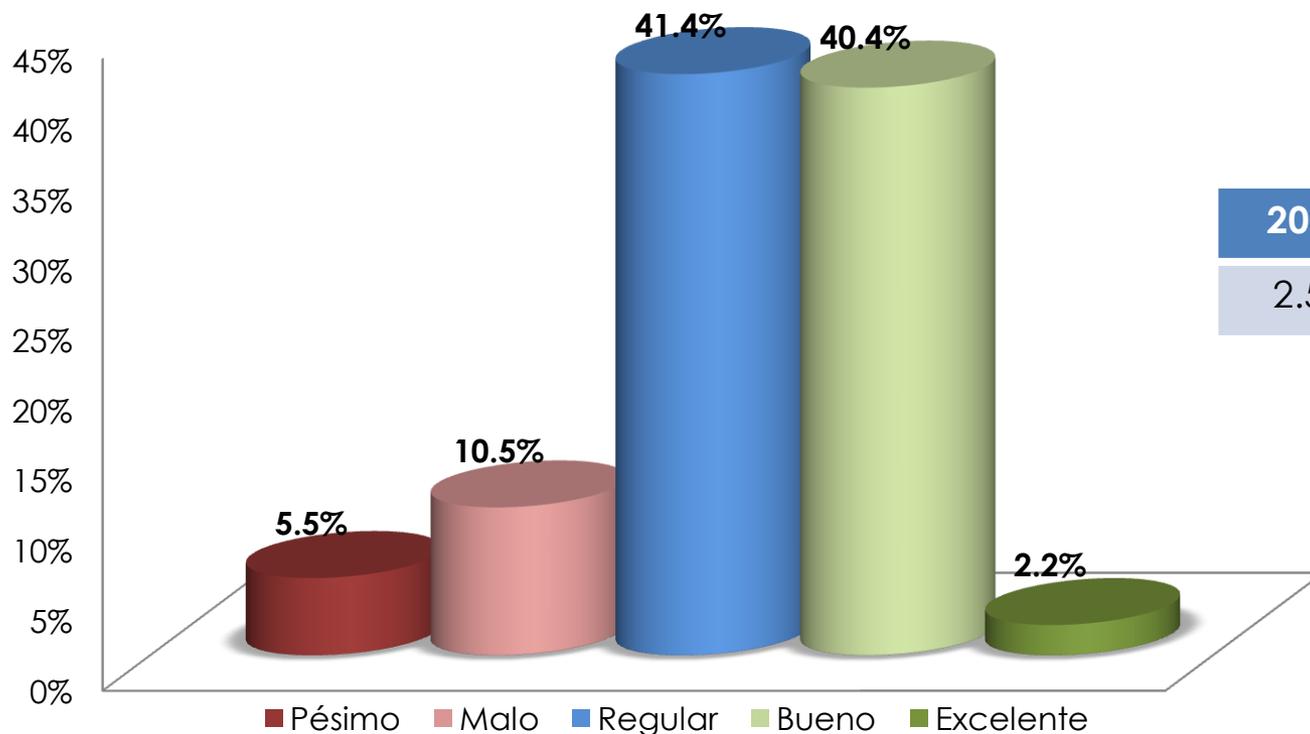


Informe de Resultados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
2.55	3.73	3.22

Base: 100% de los entrevistados.



Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

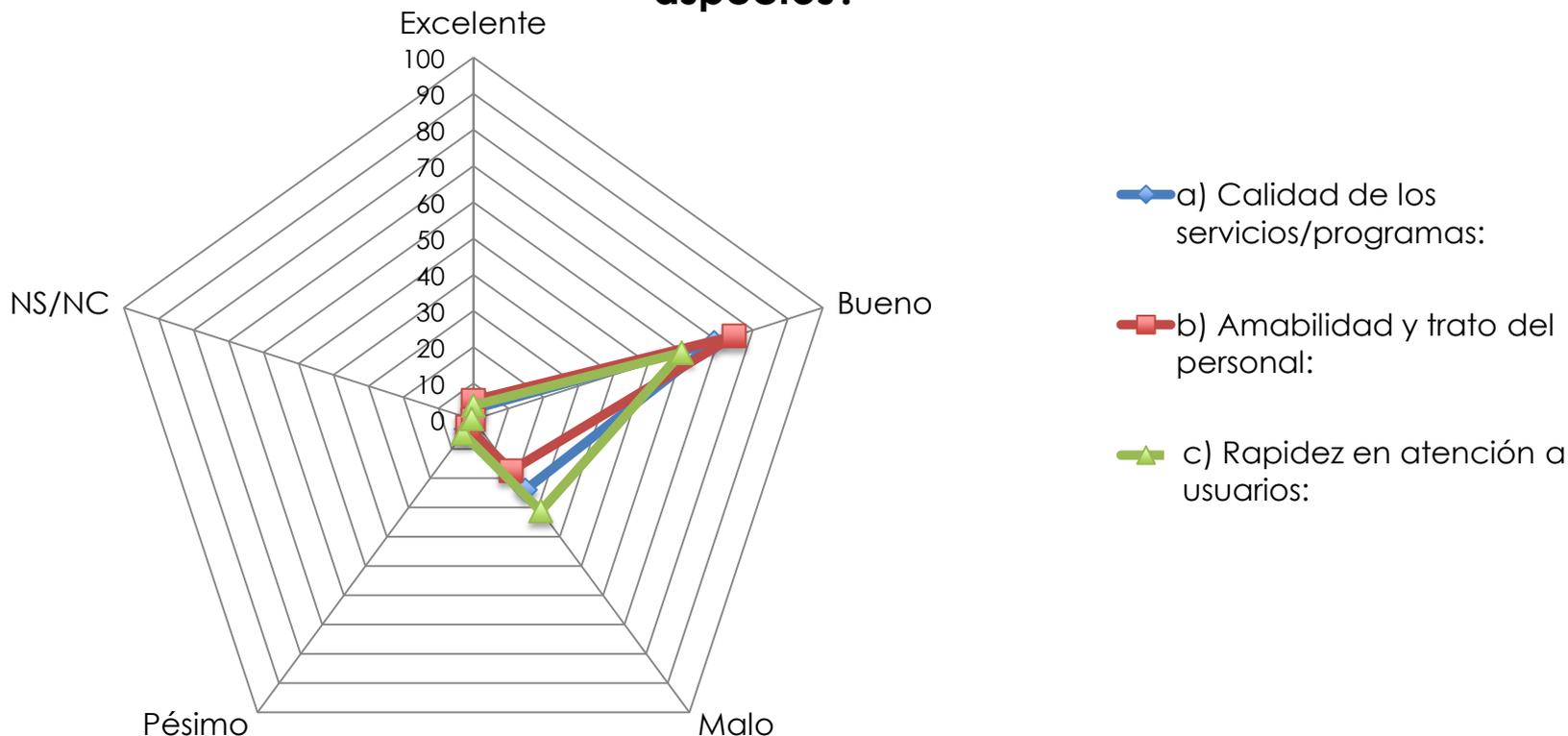
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Excelente	4.00%	8.50%	2.86%	7.00%	15.00%	5.26%	6.00%	10.00%	3.85%
Bueno	46.00%	72.50%	69.85%	48.00%	59.00%	74.63%	41.00%	44.00%	59.61%
Malo	43.00%	17.50%	23.99%	38.00%	22.00%	17.48%	42.50%	39.00%	31.25%
Pésimo	7.00%	1.50%	3.34%	7.00%	4.00%	2.63%	10.00%	7.00%	4.81%
NS/NC	-	-	0.95%	-	-	0.00%	0.50%	-	0.48%
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 Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

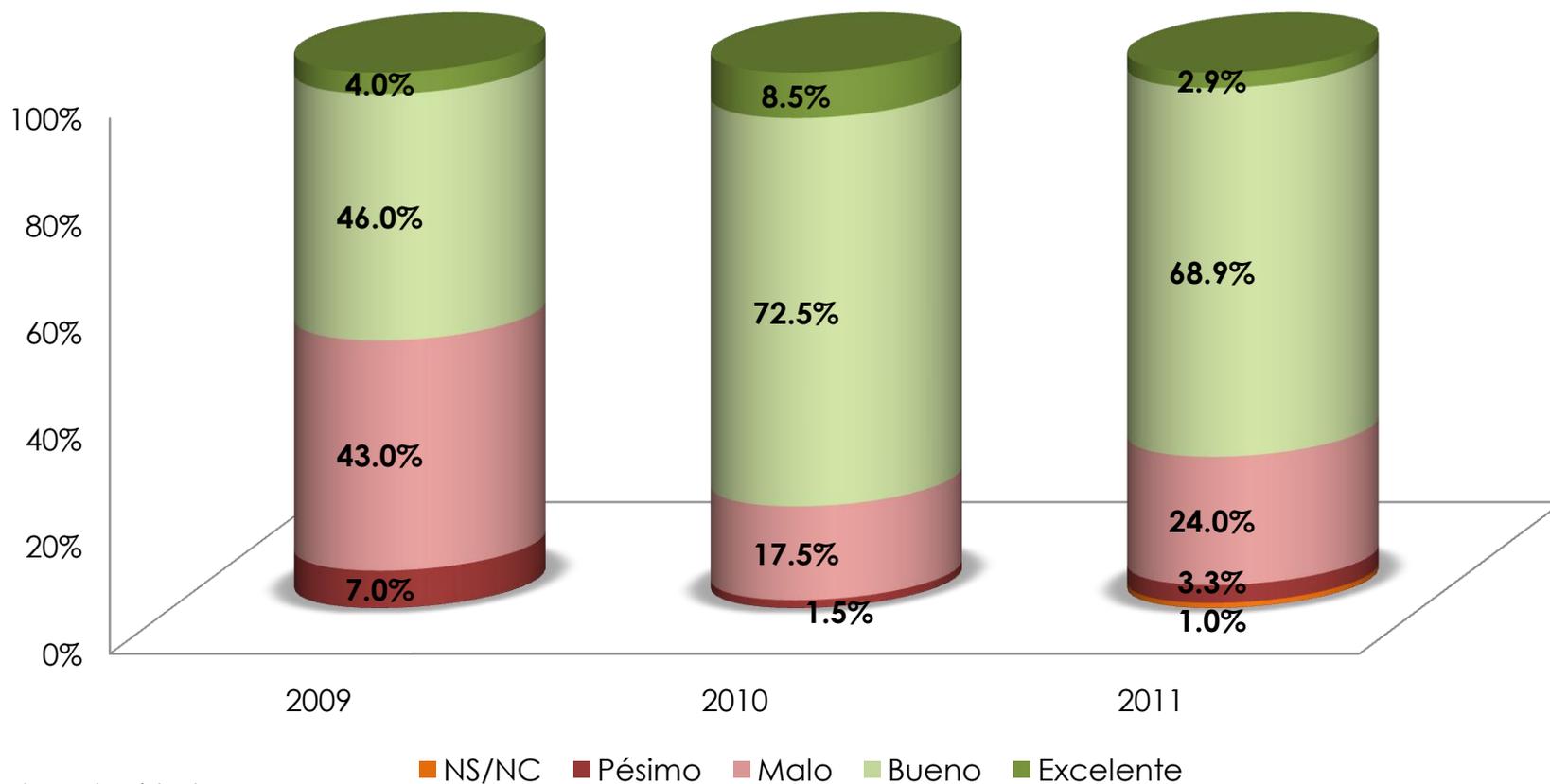


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas

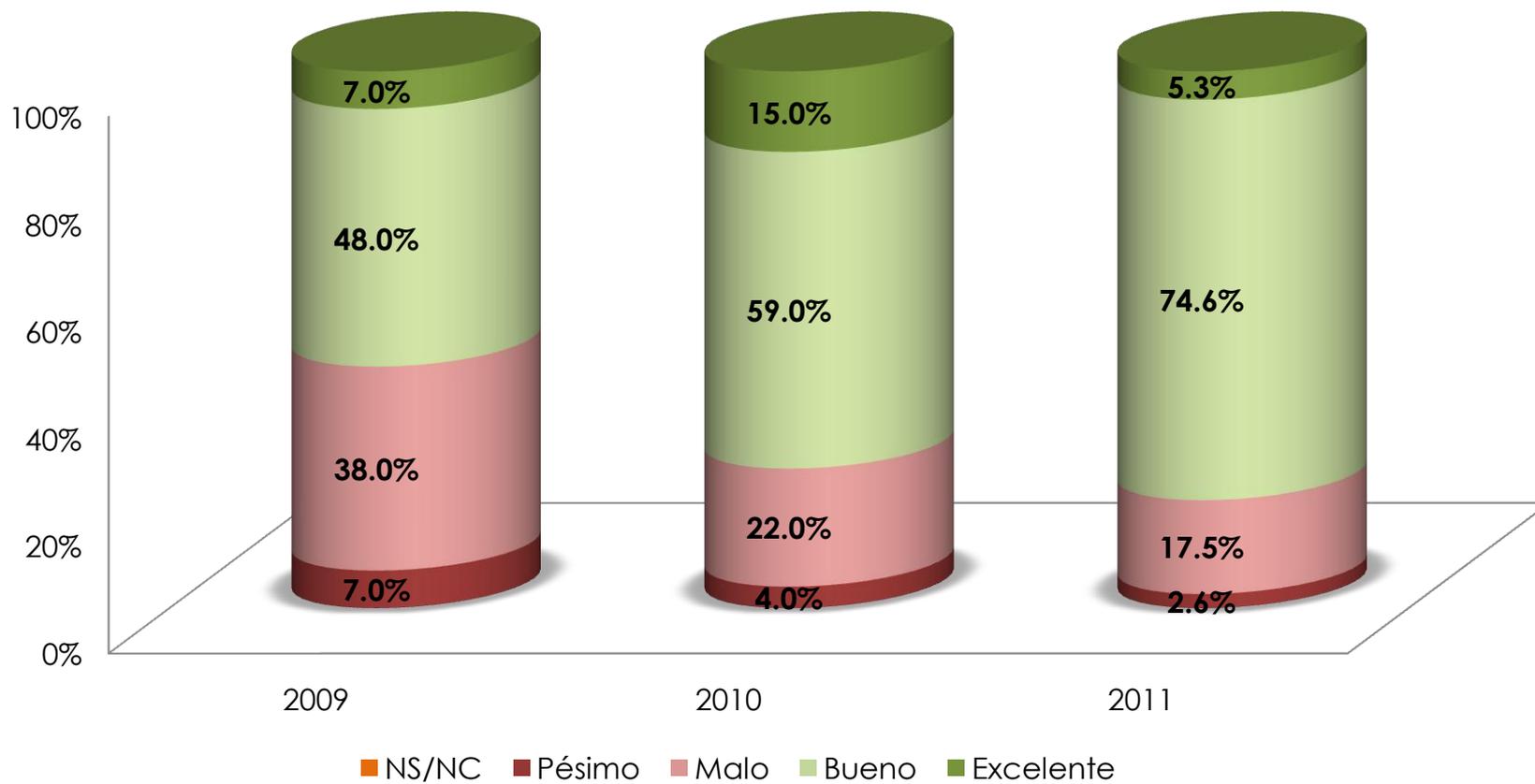


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal

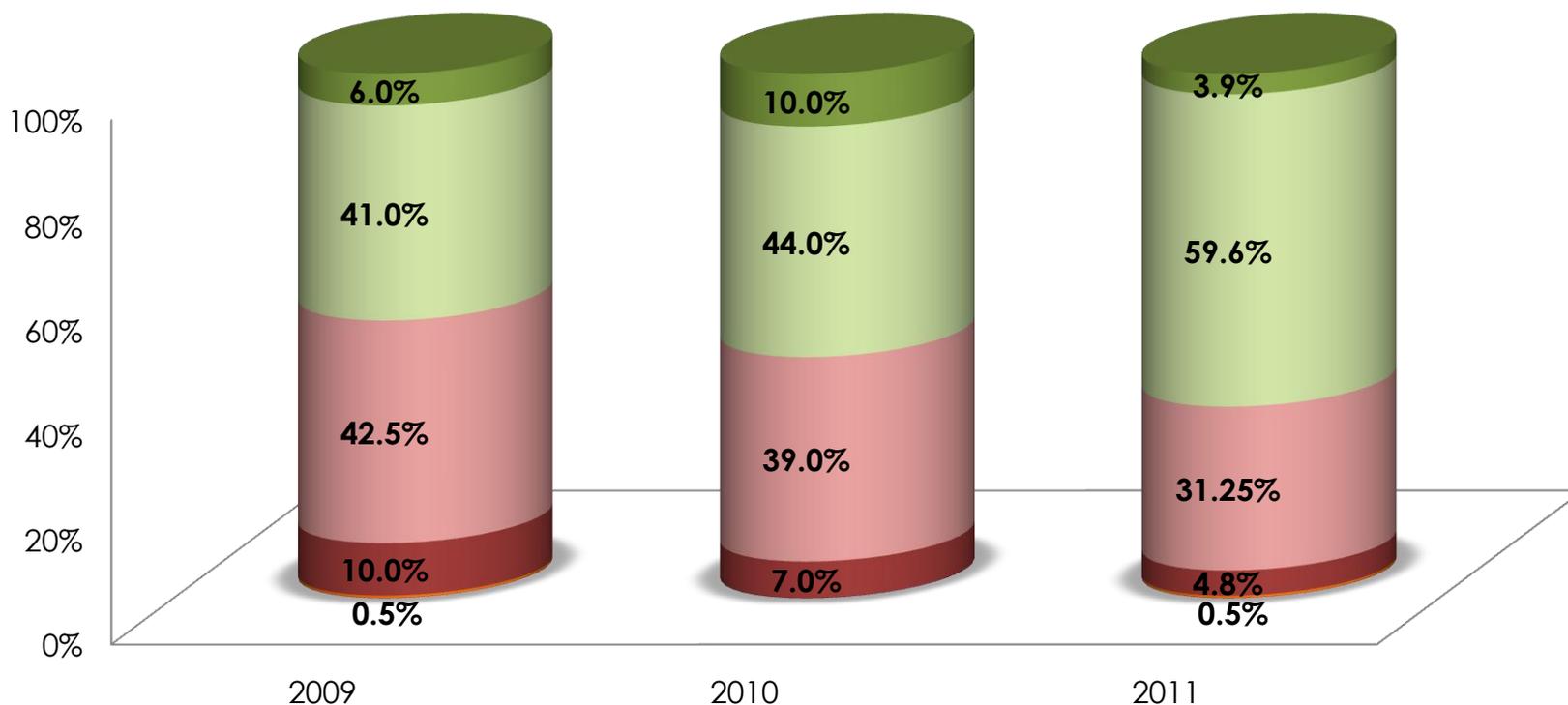


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Rapidez en atención a usuarios



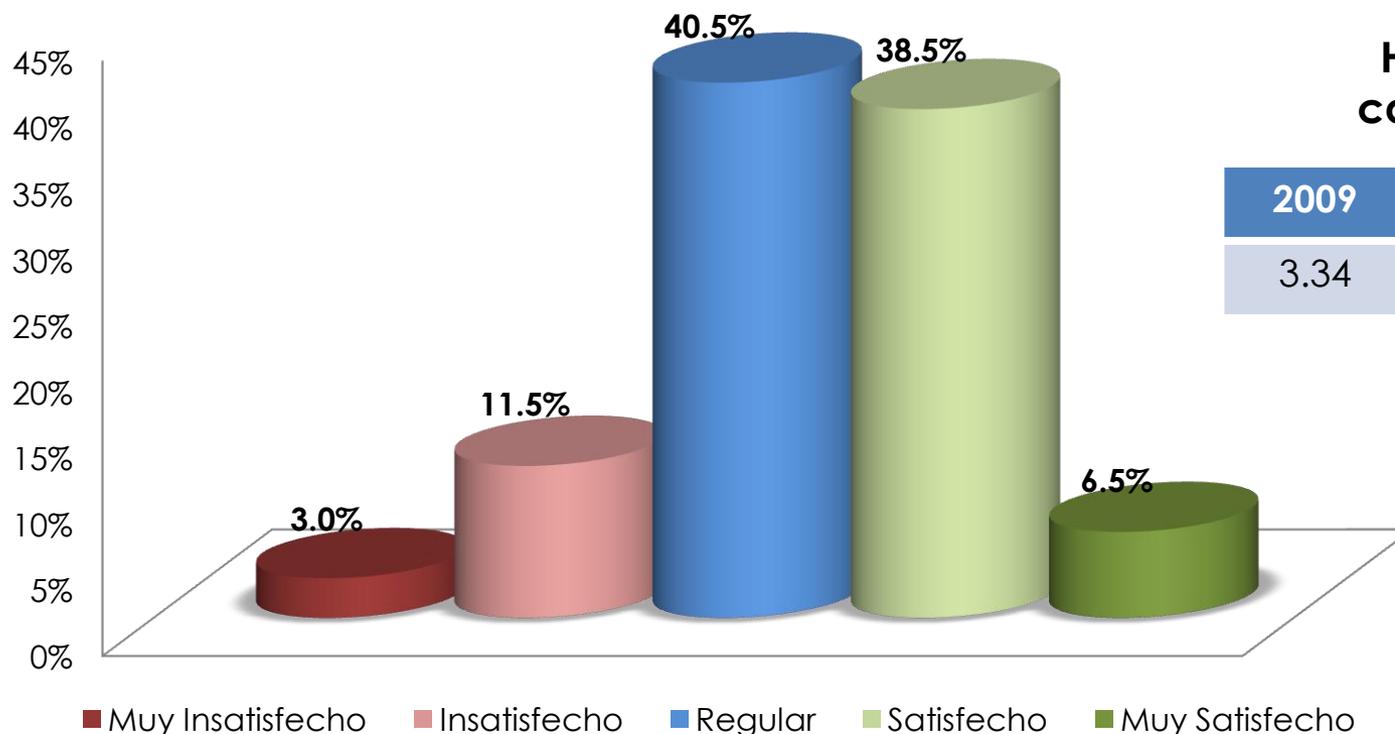
Base: 100% de los entrevistados

■ 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 Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.34	2.64	3.31

Base: 100% de los entrevistados.

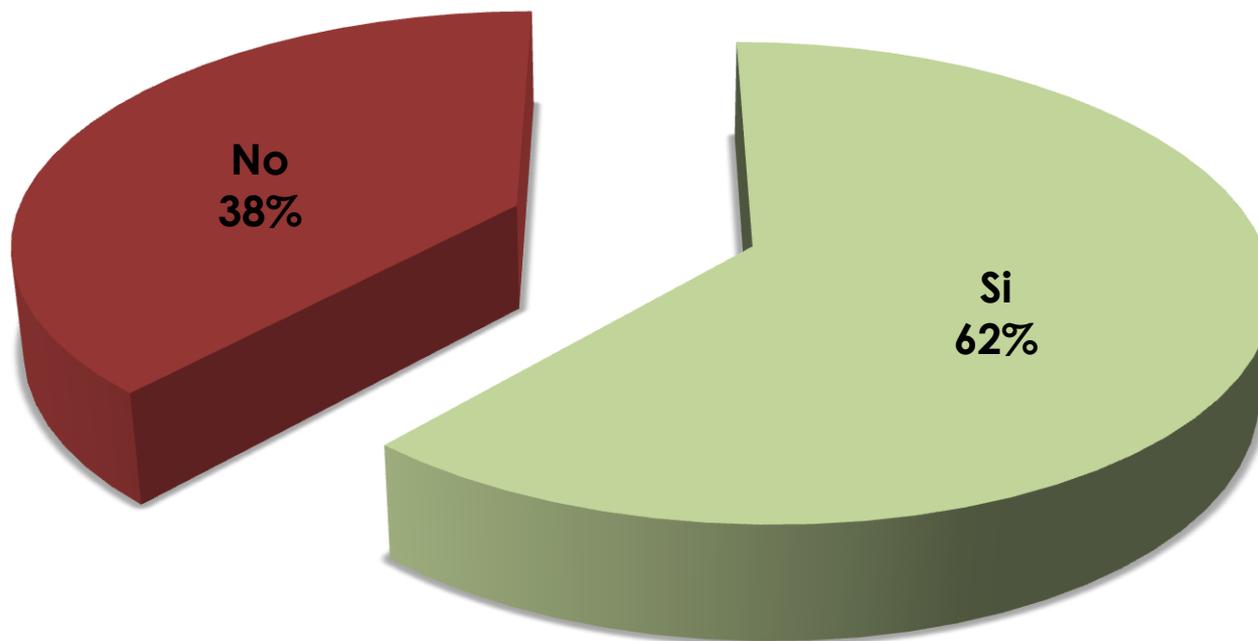


Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Servicio de licencias de conducir
- ✓ Servicio para la conciliación de accidentes
- ✓ Servicio de ventanilla única multitrámite

4.2.1 Evaluación General

¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

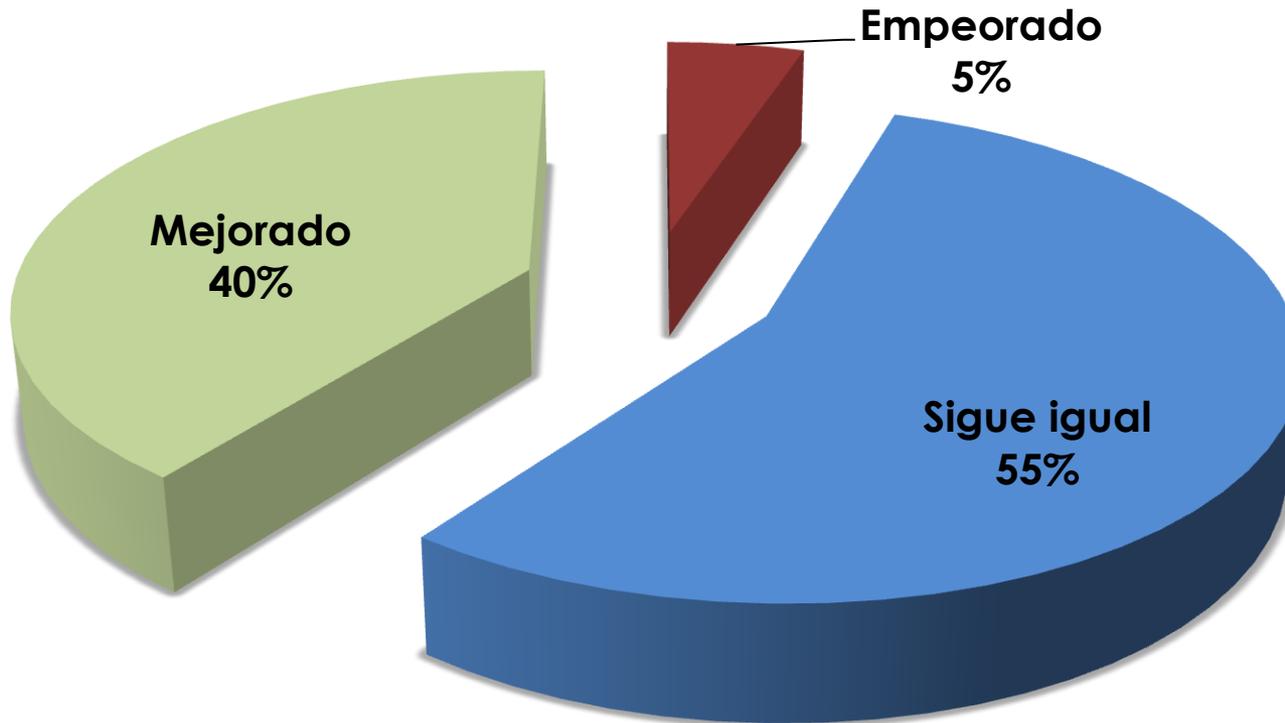


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

Considera que la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco ha ...

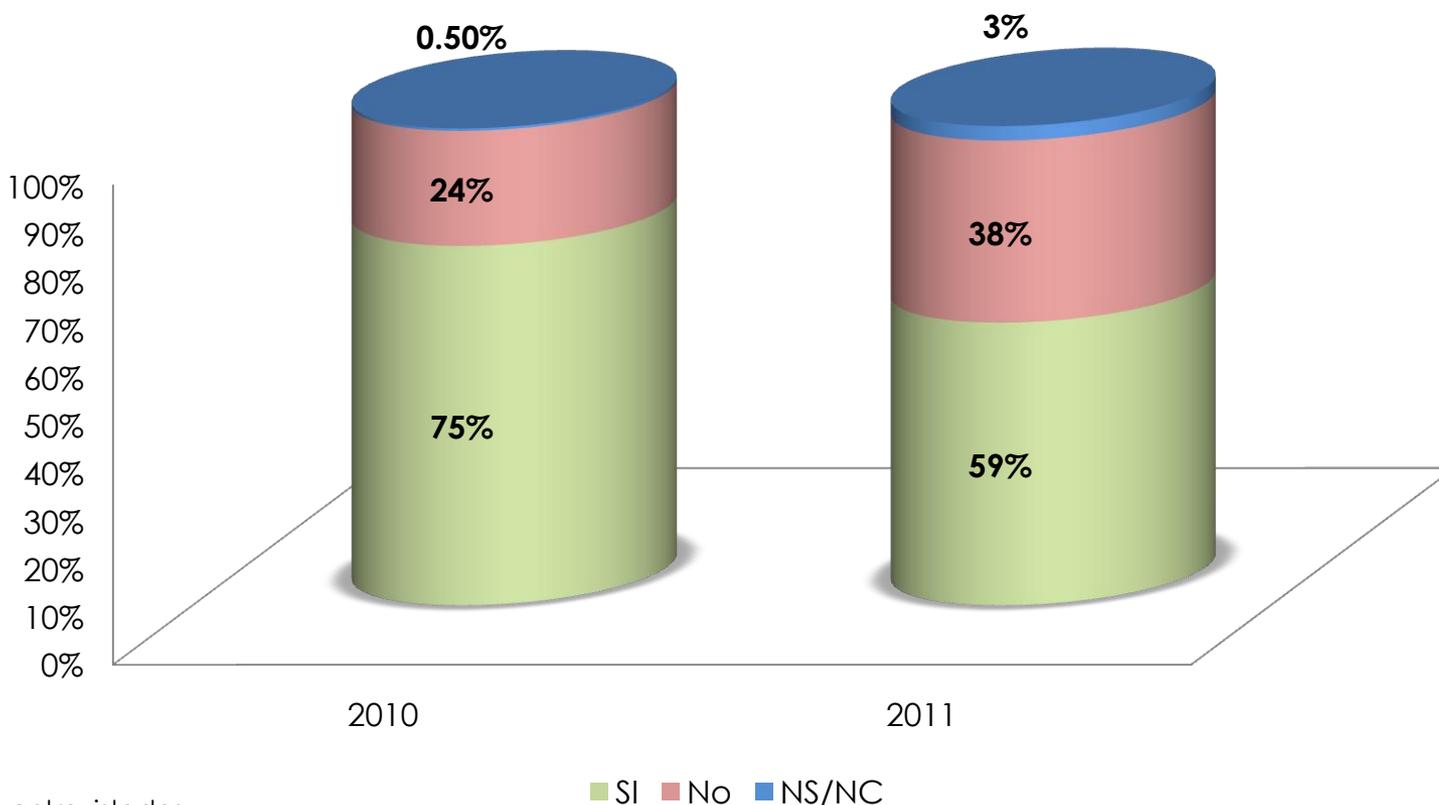


Base: 62% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Considera usted, que las sanciones o multas que impone la Secretaría de Vialidad y Transporte, sirven para infringir menos la ley?

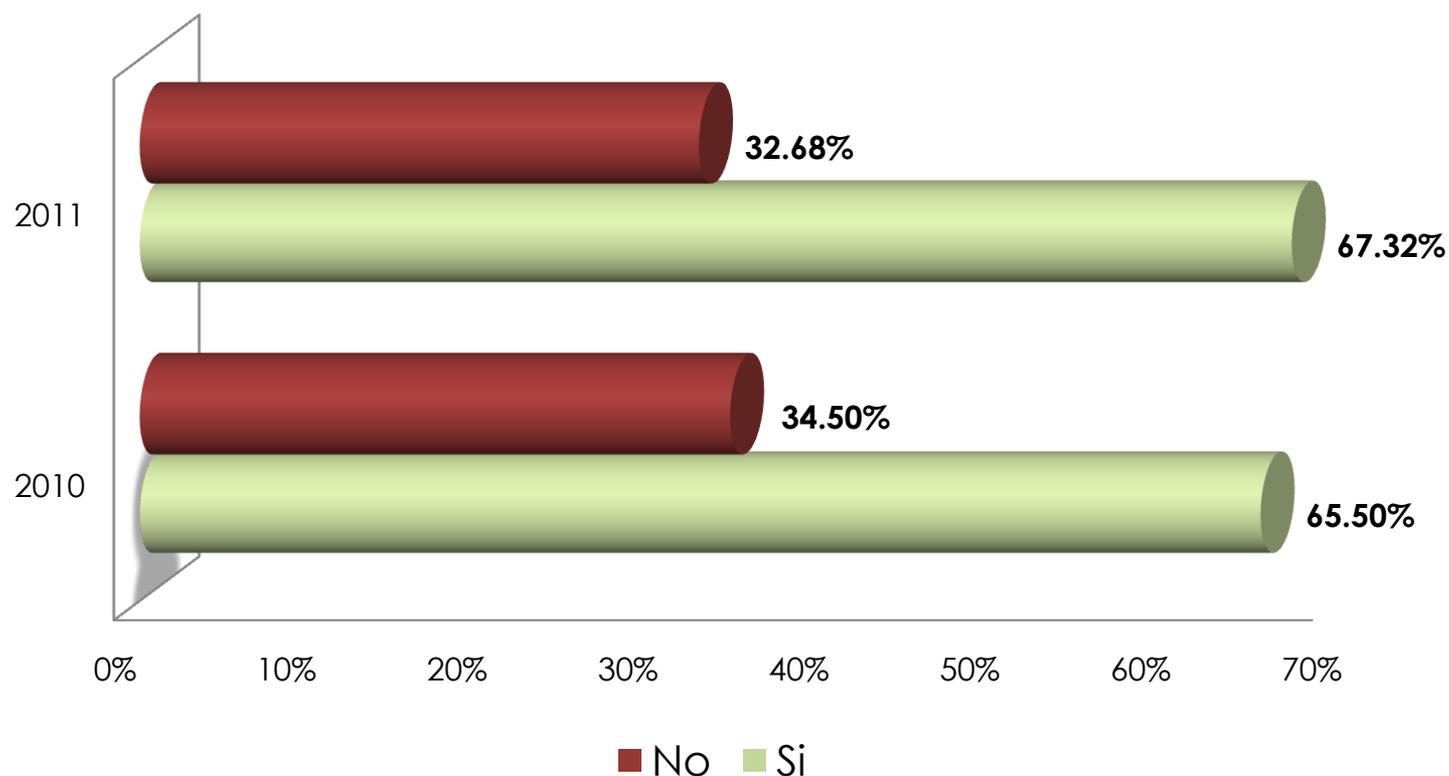


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Usted ha sido infraccionado por cometer una falta a la Ley y Reglamento de Tránsito?



Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

En la ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial:

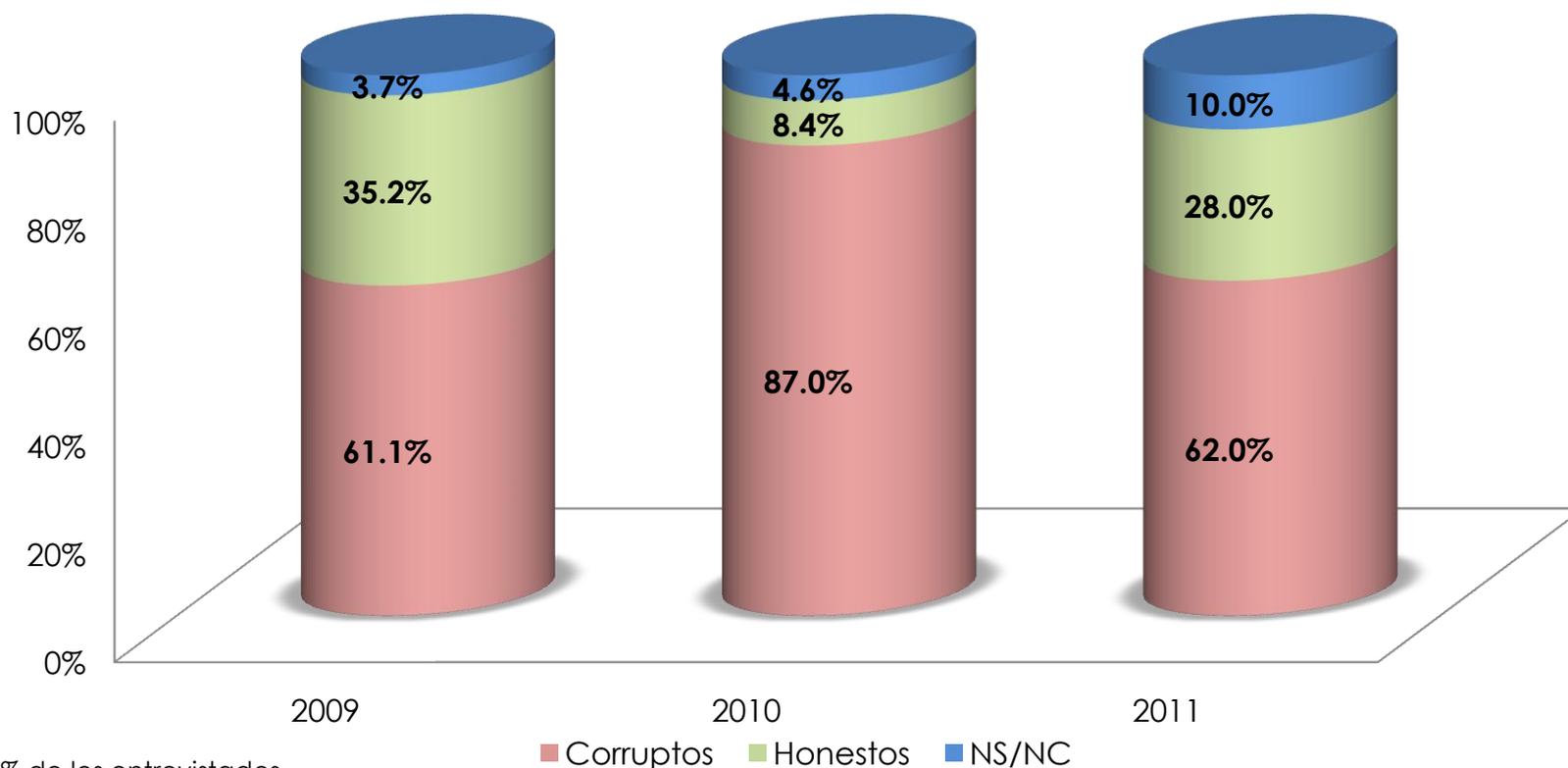
	2010			2011		
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NC</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NC</i>
a) Fue amable con usted	74.69%	26.00%	0.00%	63.00%	30.00%	7.00%
b) Justo en su actuar	64.90%	35.10%	0.00%	64.00%	31.00%	5.00%
c) Le explicó la infracción o falta que acababa de cometer	74.80%	25.20%	0.00%	71.00%	24.00%	5.00%
d) Le indico el costo y el plazo que tenía para pagar la multa	31.30%	67.20%	1.50%	38.00%	56.00%	6.00%
e) Le solicitó alguna dádiva o dinero a cambio de no multarlo	27.50%	71.00%	1.50%	34.00%	59.00%	7.00%

Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

Según su punto de vista, en lo general, ¿cómo considera a los Policías Viales encargados de imponer las multas en el Estado?

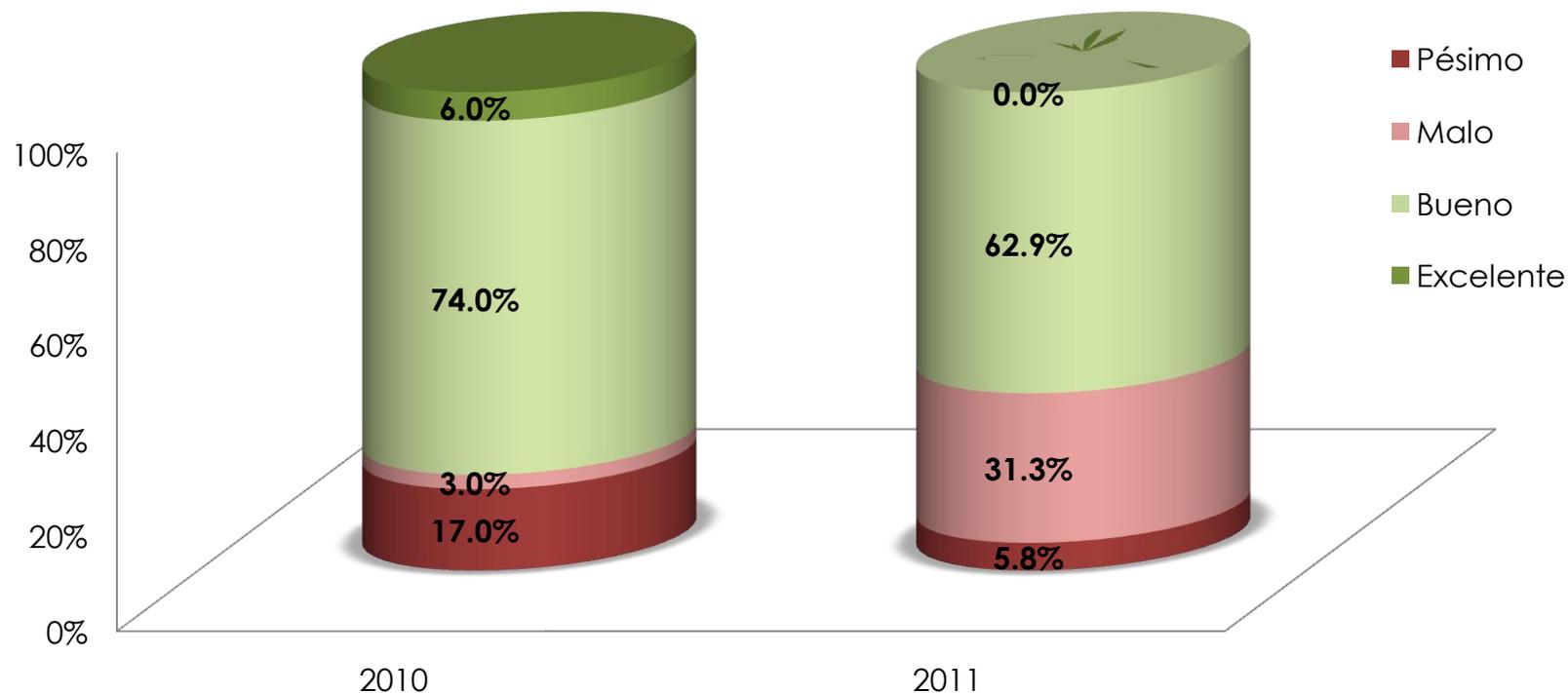


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Cómo evalúa usted el sistema de la ciudad en los siguientes aspectos?
a) Señalización vertical

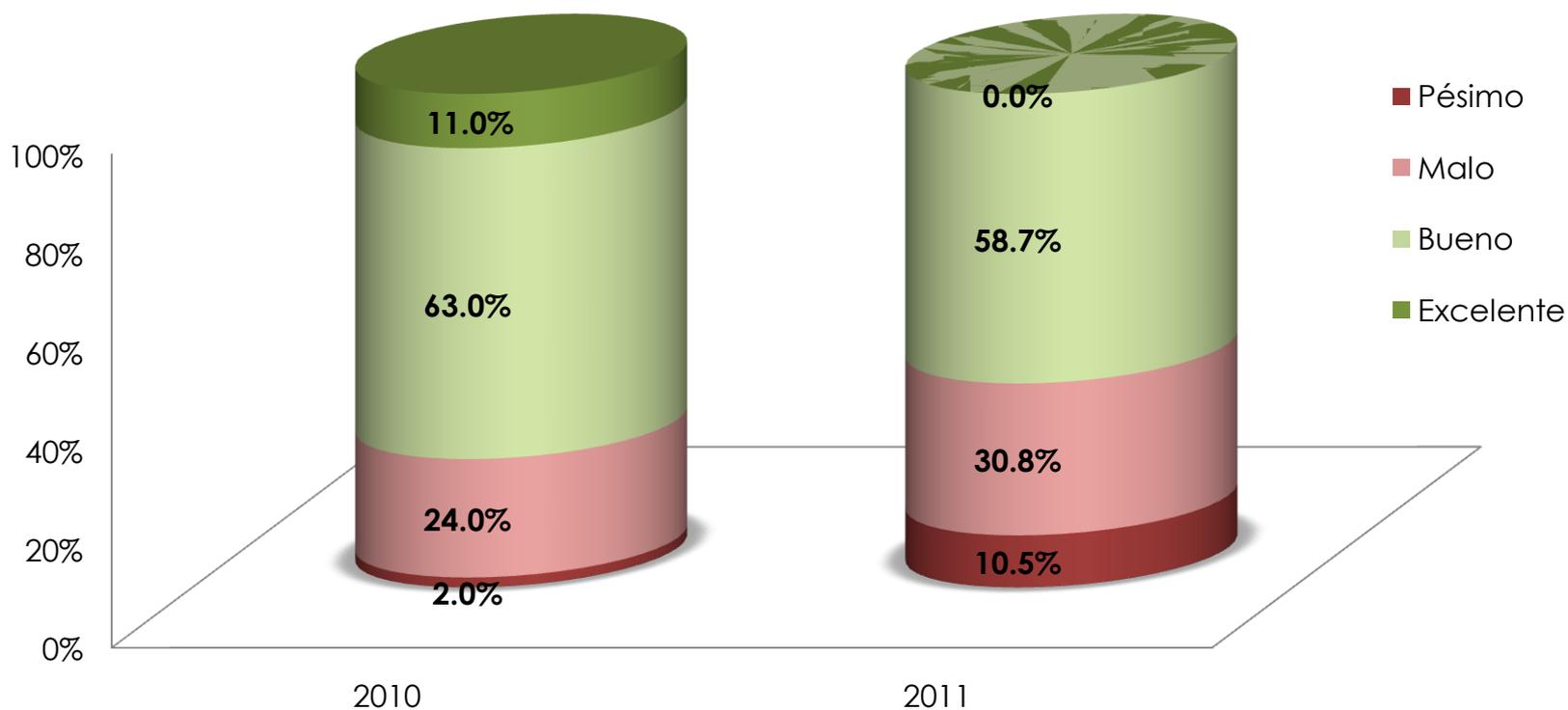


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Cómo evalúa usted el sistema de la ciudad en los siguientes aspectos?
b) Señalización Horizontal

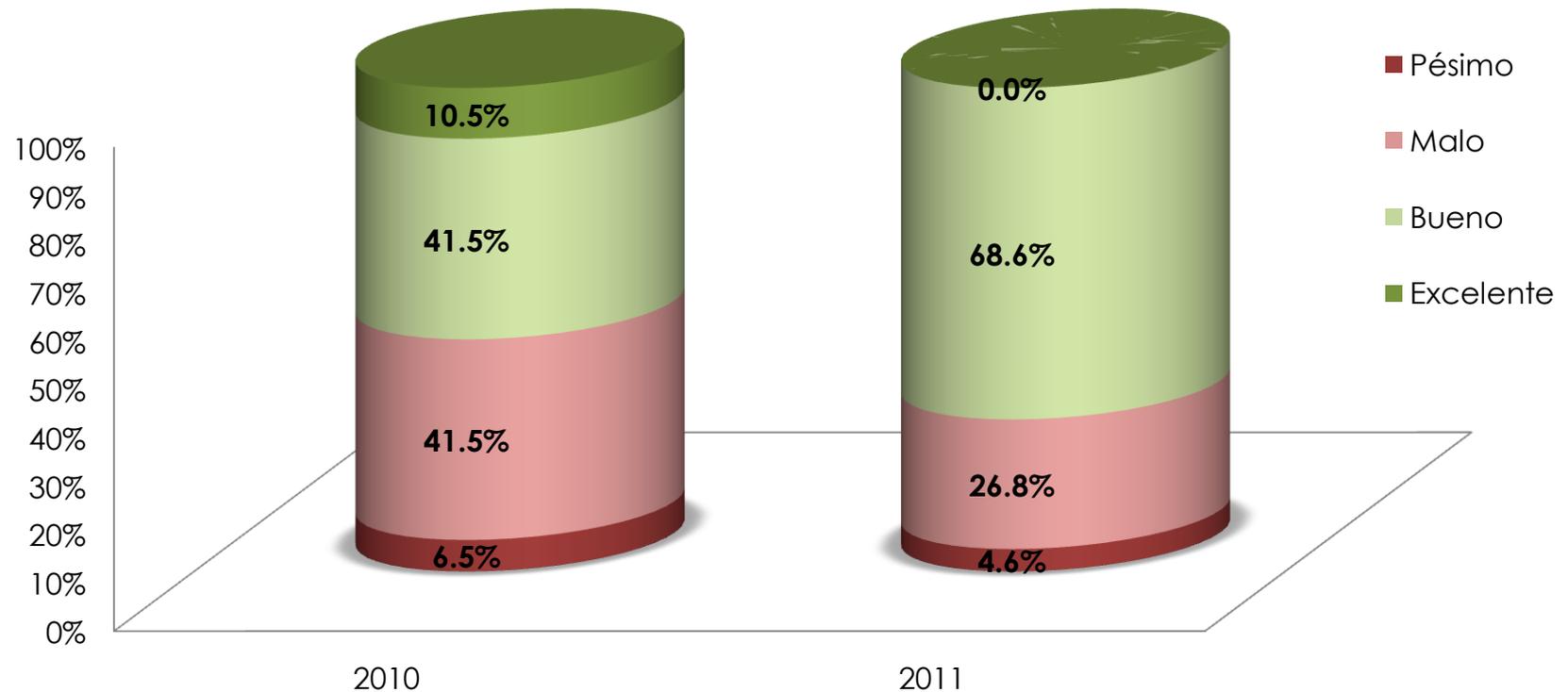


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Cómo evalúa usted el sistema de la ciudad en los siguientes aspectos?
c) Semáforos

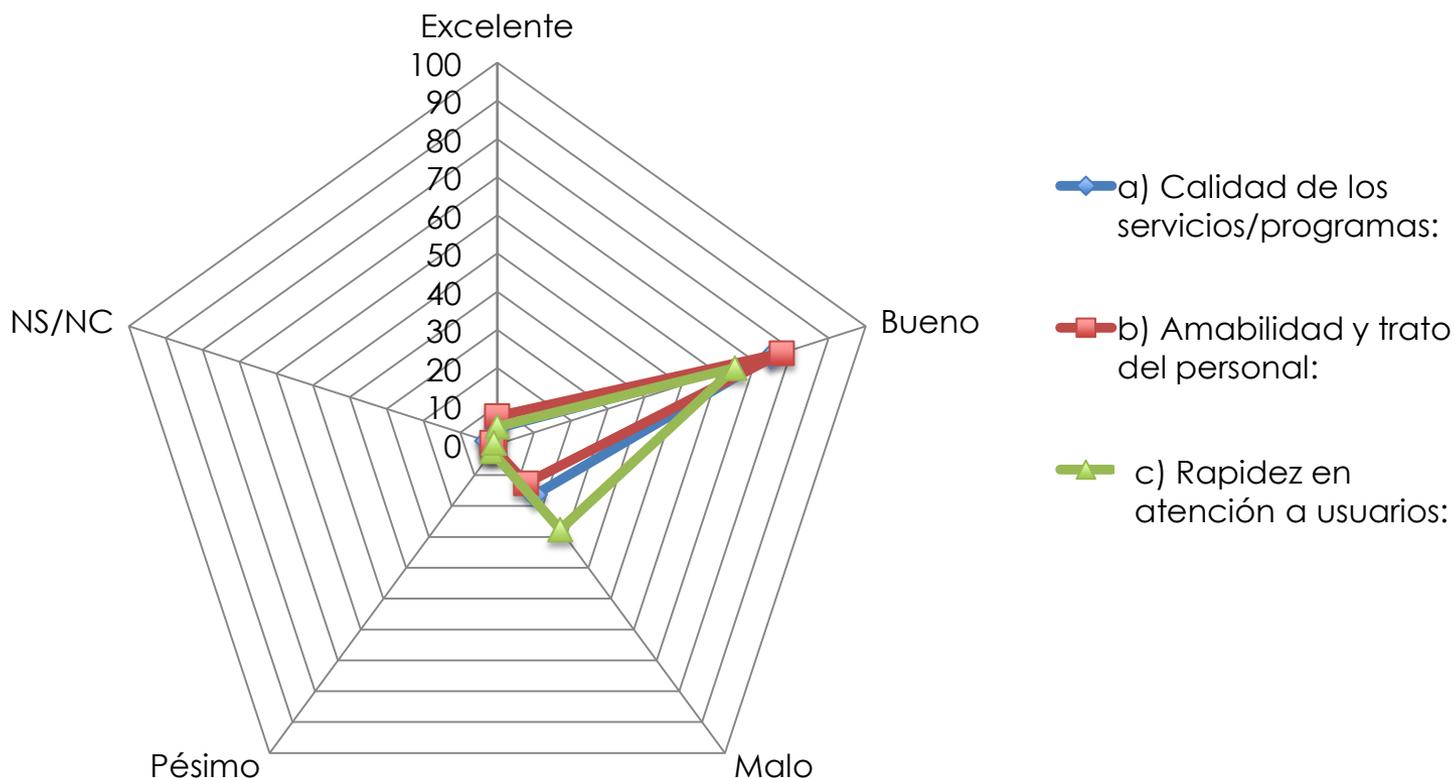


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de licencias de conducir

Según su opinión el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

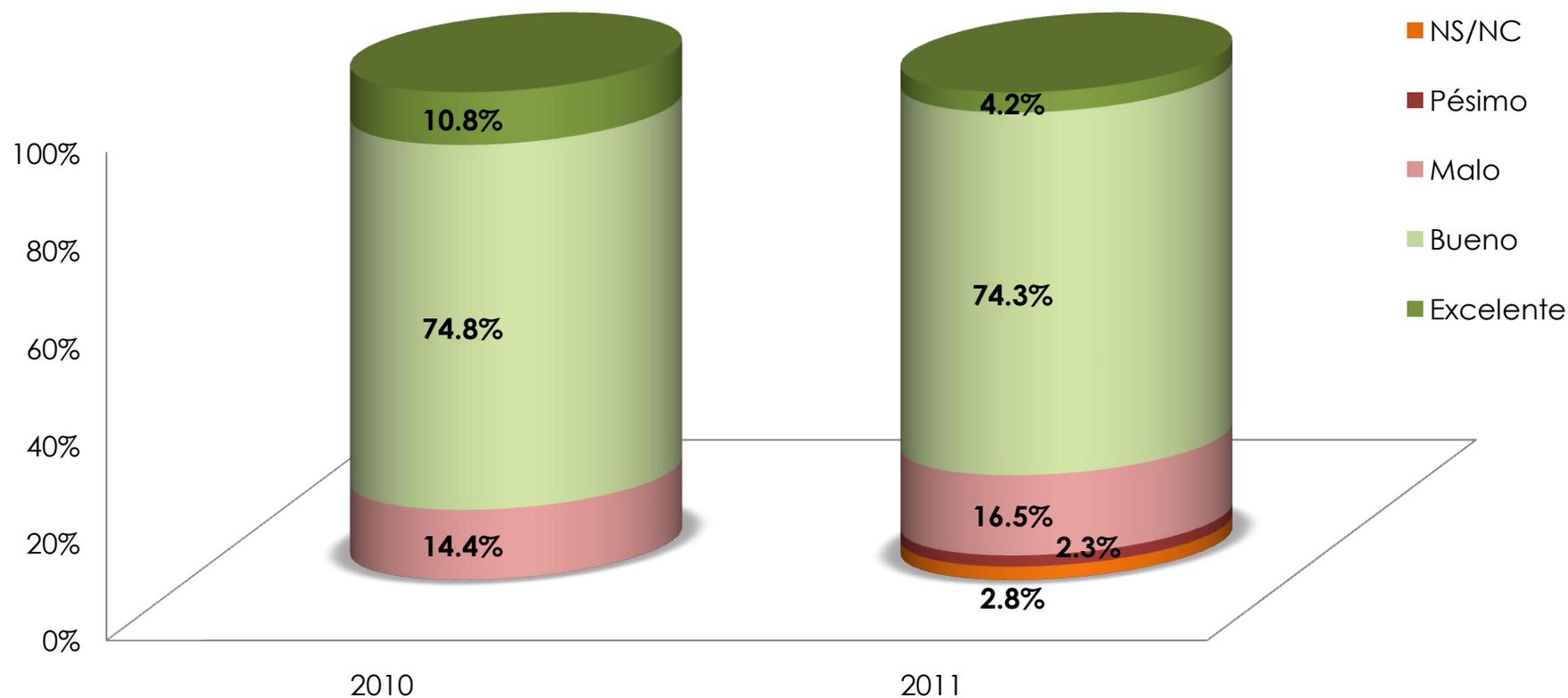


Base: 50% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de licencias de conducir

a) Calidad de los servicios / programas

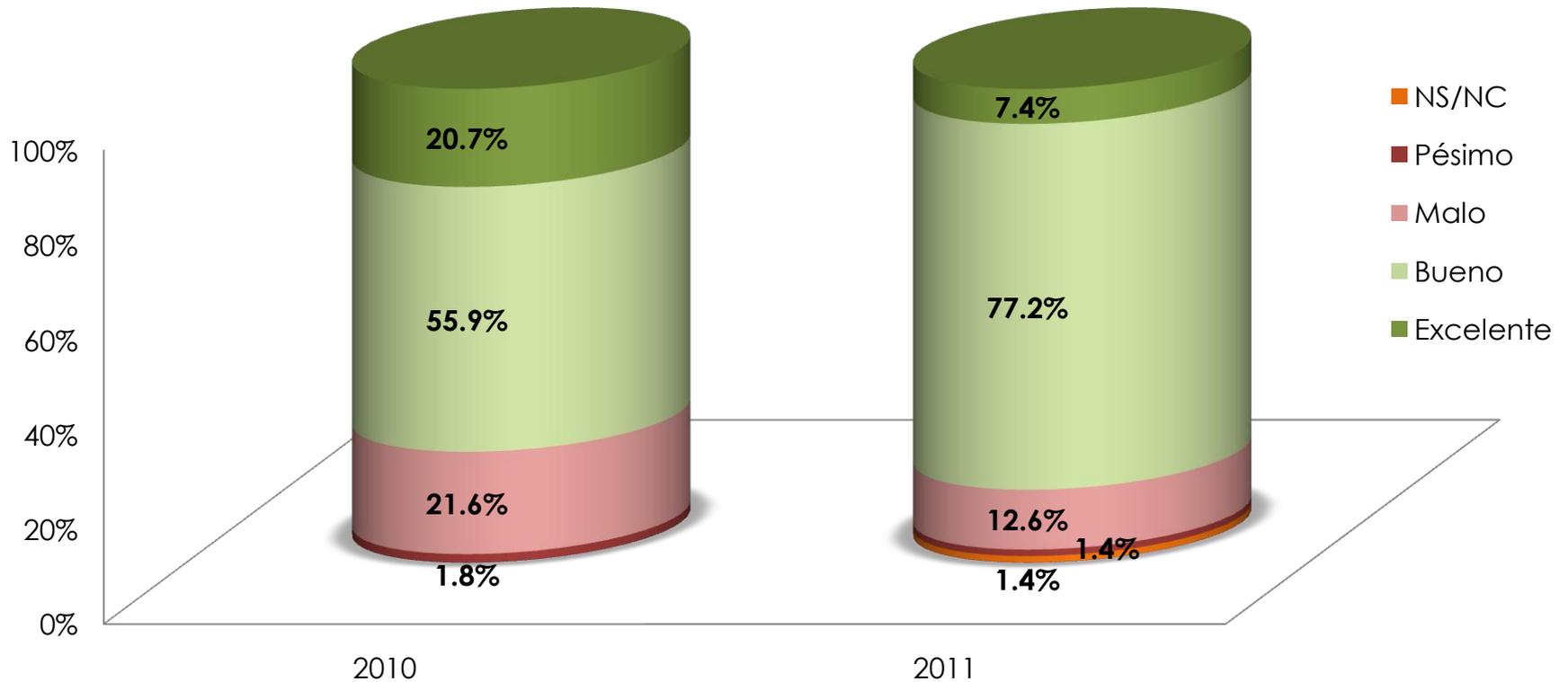


Base: 50% de los entrevistados. No existe información histórica para 2009.



4.2.2 Servicio de licencias de conducir

b) Amabilidad y trato al personal

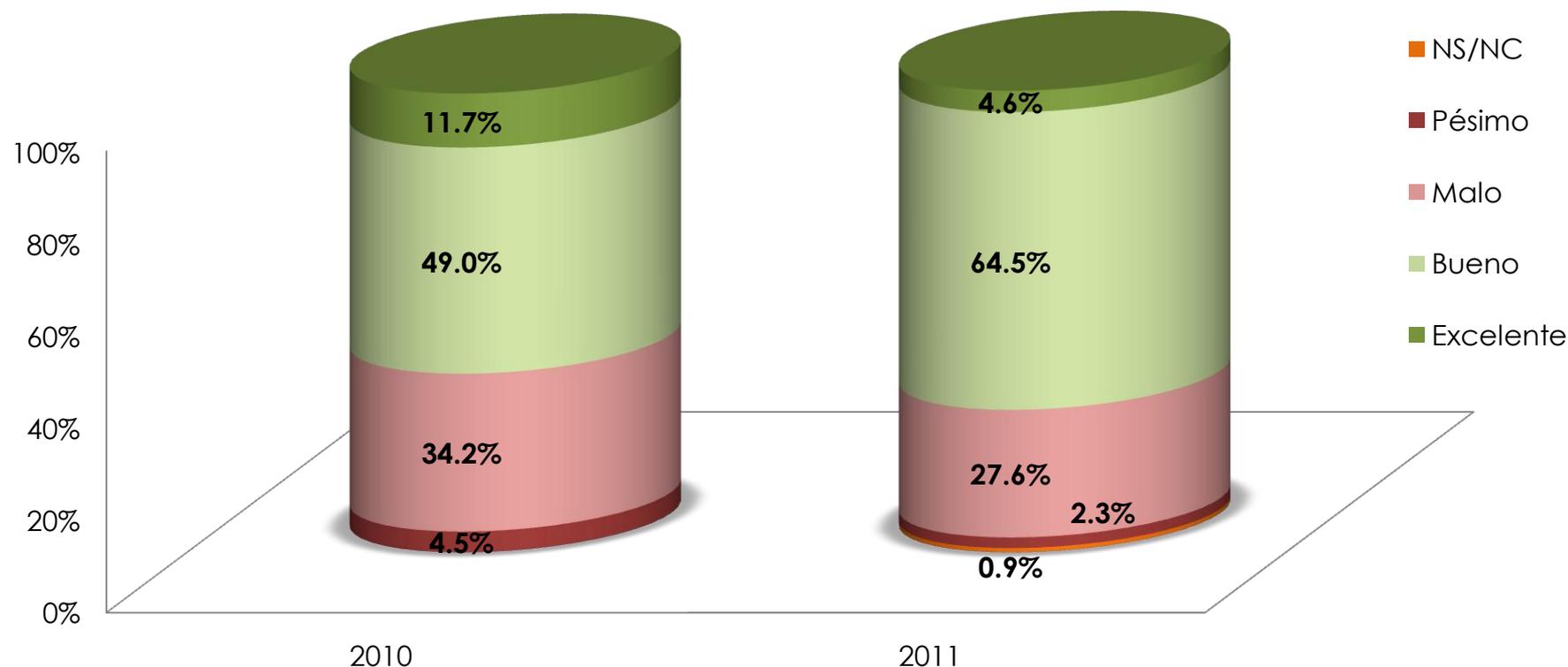


Base: 50% de los entrevistados. No existe información histórica para 2009.



4.2.2 Servicio de licencias de conducir

c) Rapidez en atención a usuarios

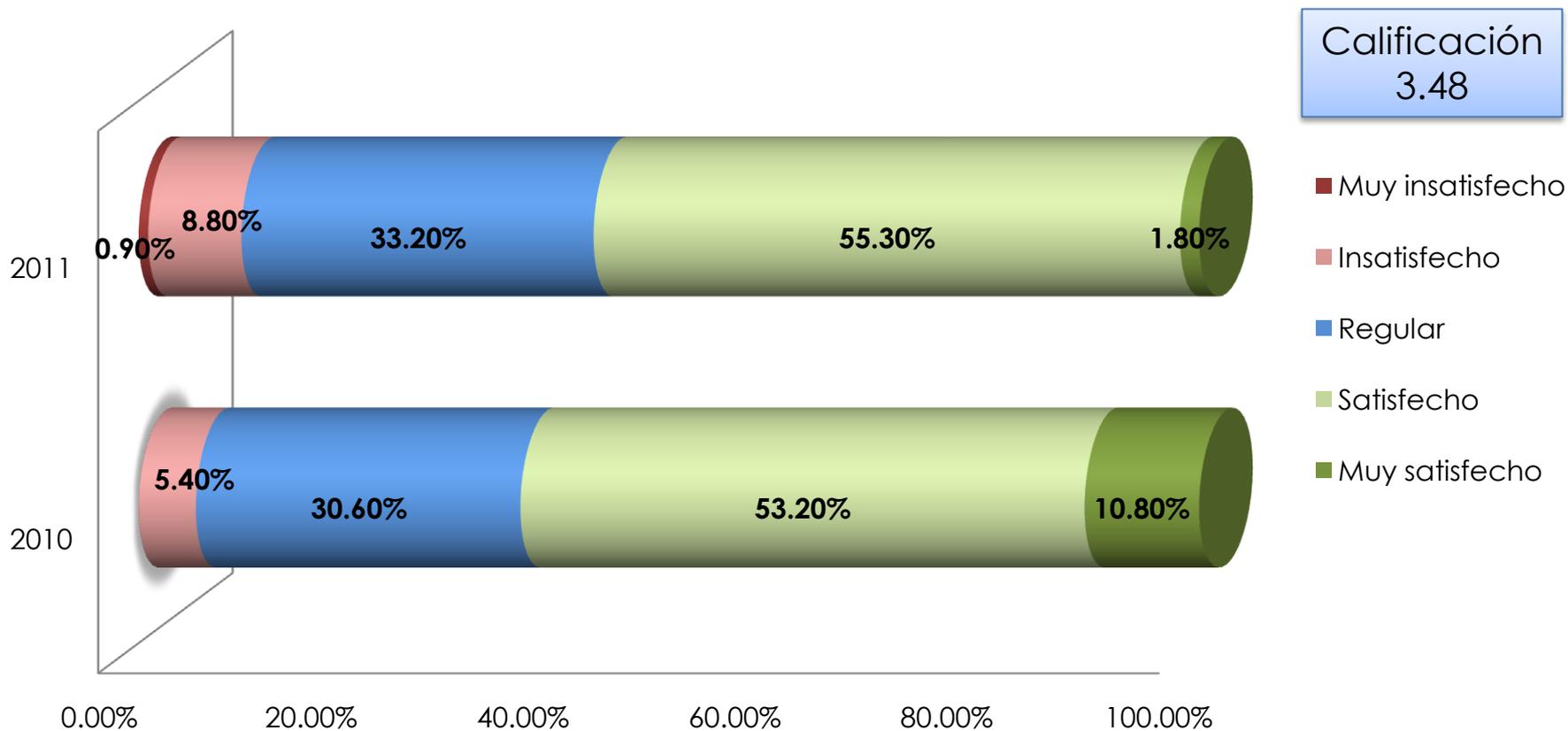


Base: 50% de los entrevistados. No existe información histórica para 2009.



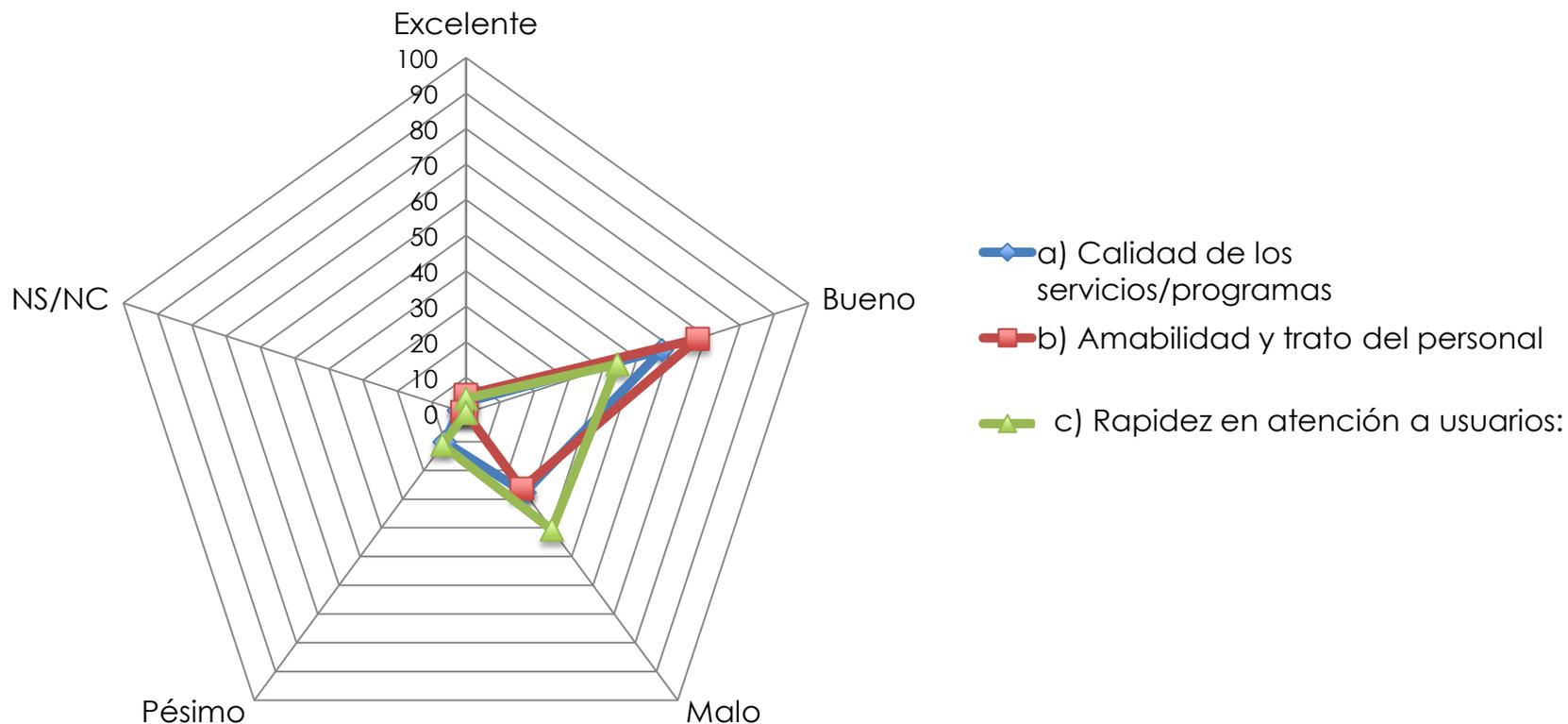
4.2.2 Servicio de licencias de conducir

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?



4.2.3 Servicio para conciliación de accidentes

¿Cómo evalúa el servicio de Atención para la conciliación de accidentes en los siguientes aspectos?

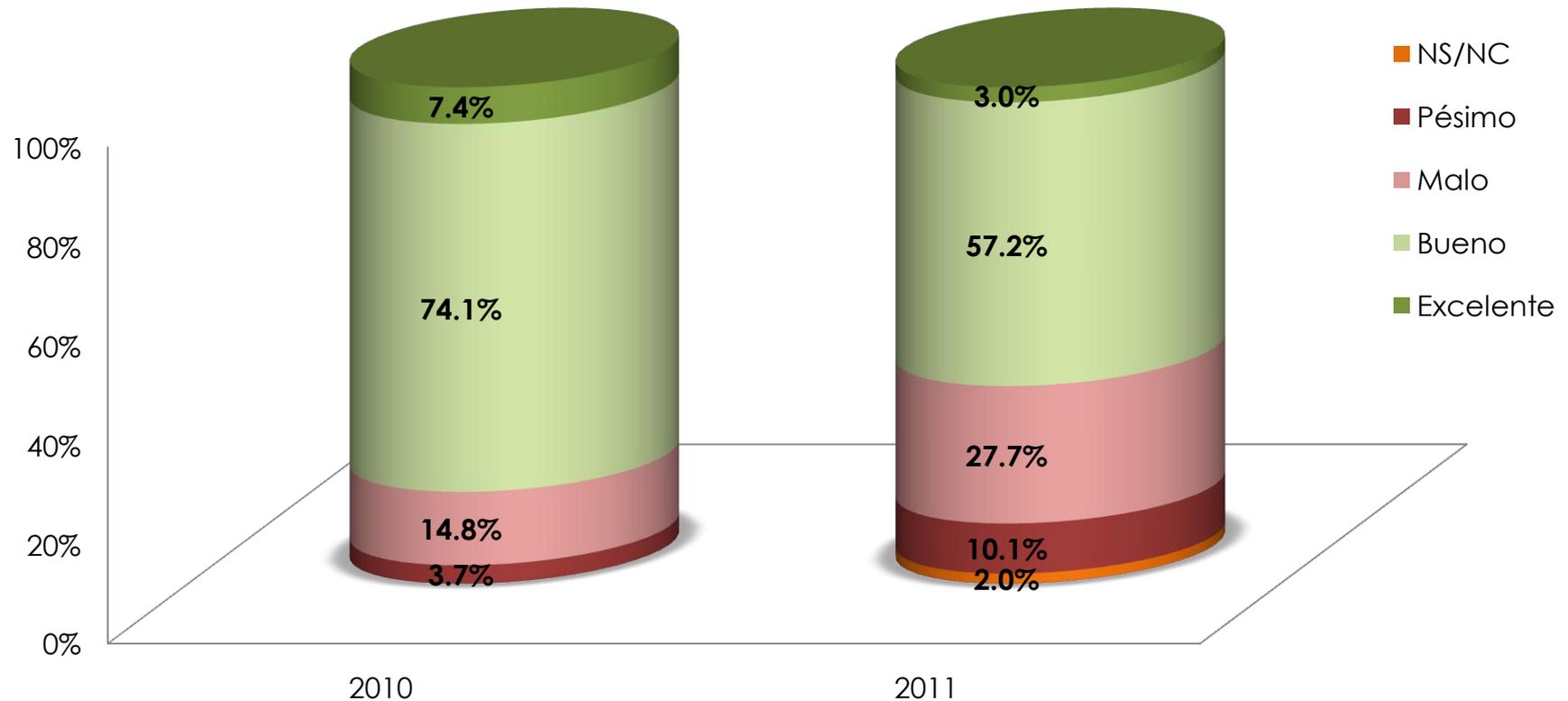


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.3 Servicio para conciliación de accidentes

a) Calidad de los servicios/programas:

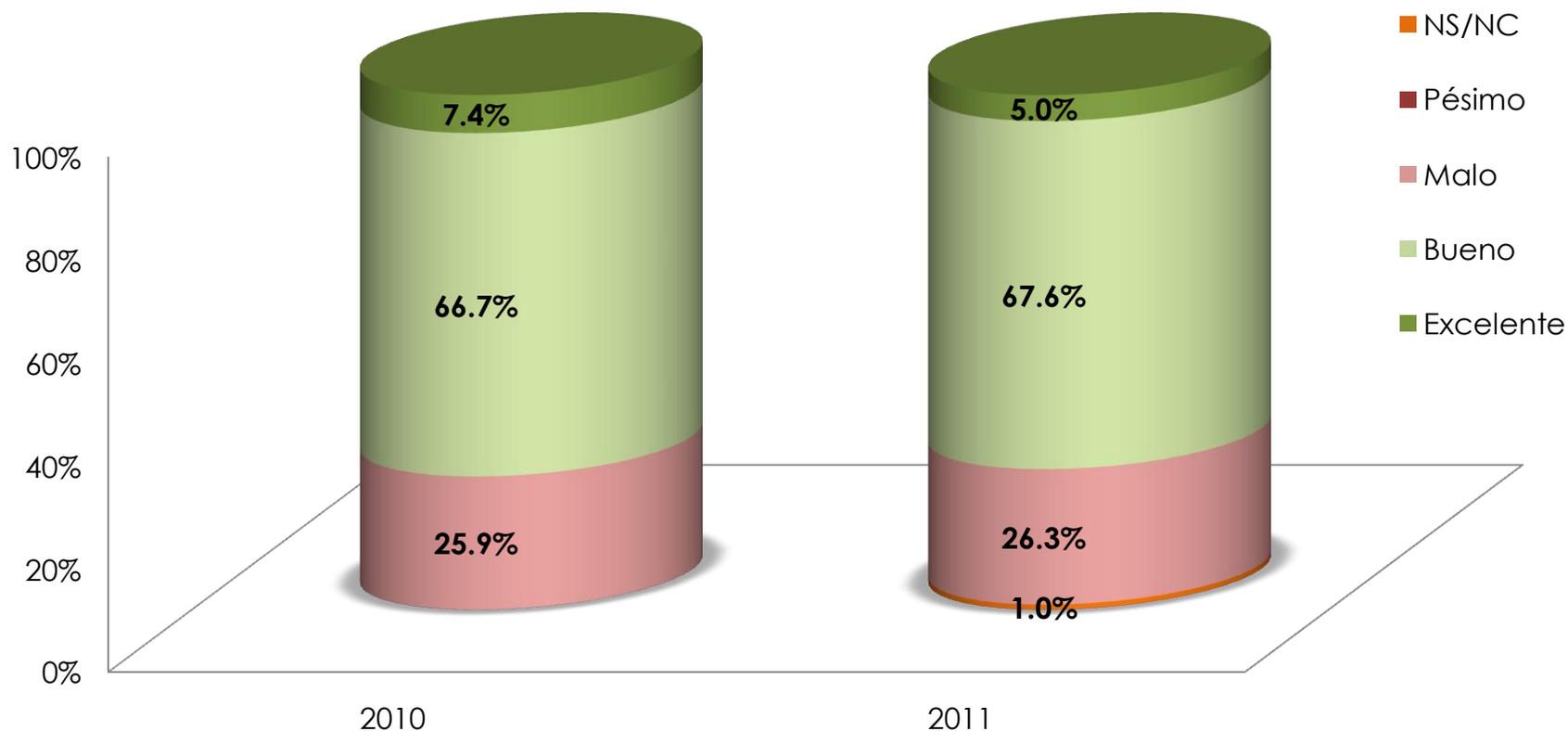


Base: 25% de los entrevistados



4.2.3 Servicio para conciliación de accidentes

b) Amabilidad y trato del personal:

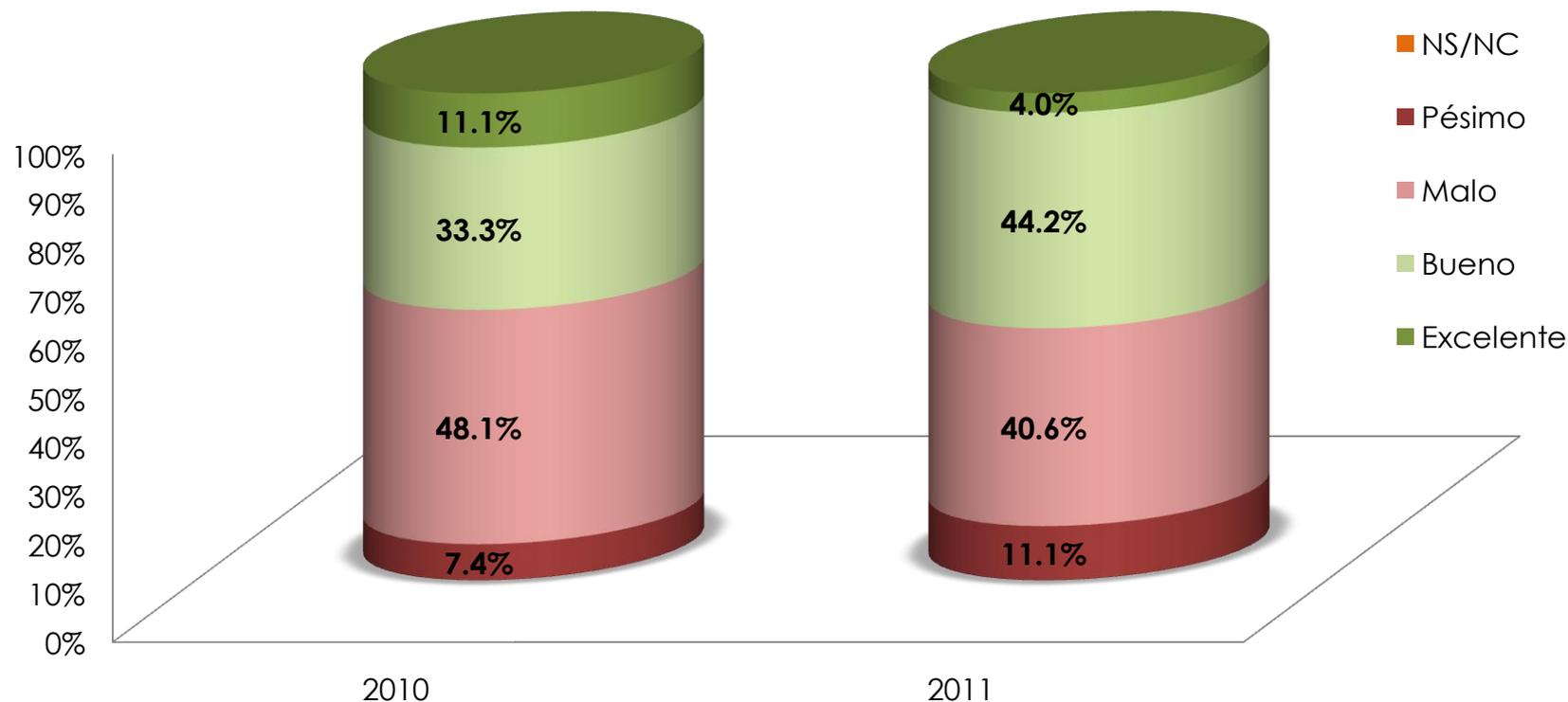


Base: 25% de los entrevistados



4.2.3 Servicio para conciliación de accidentes

c) Rapidez en atención a usuarios:

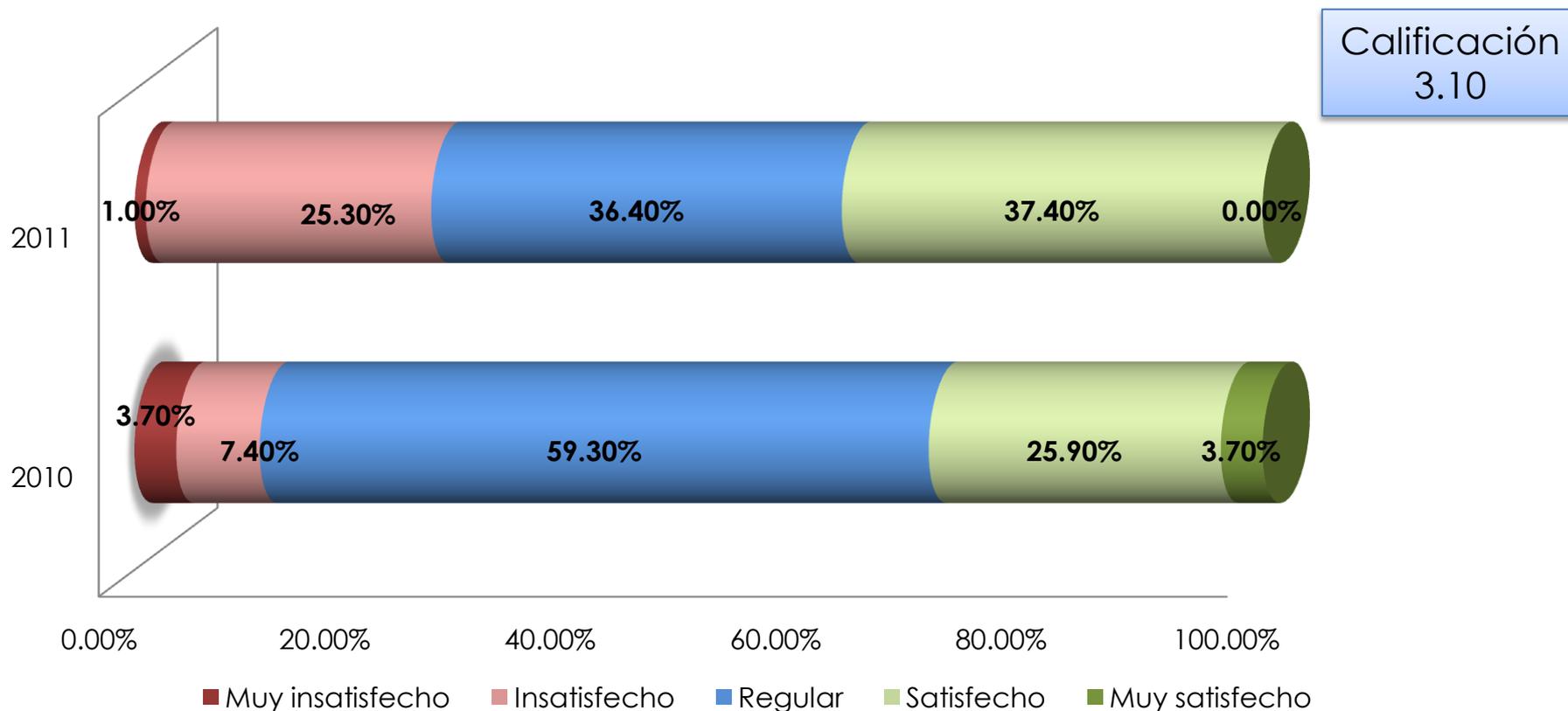


Base: 25% de los entrevistados



4.2.3 Servicio para conciliación de accidentes

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?

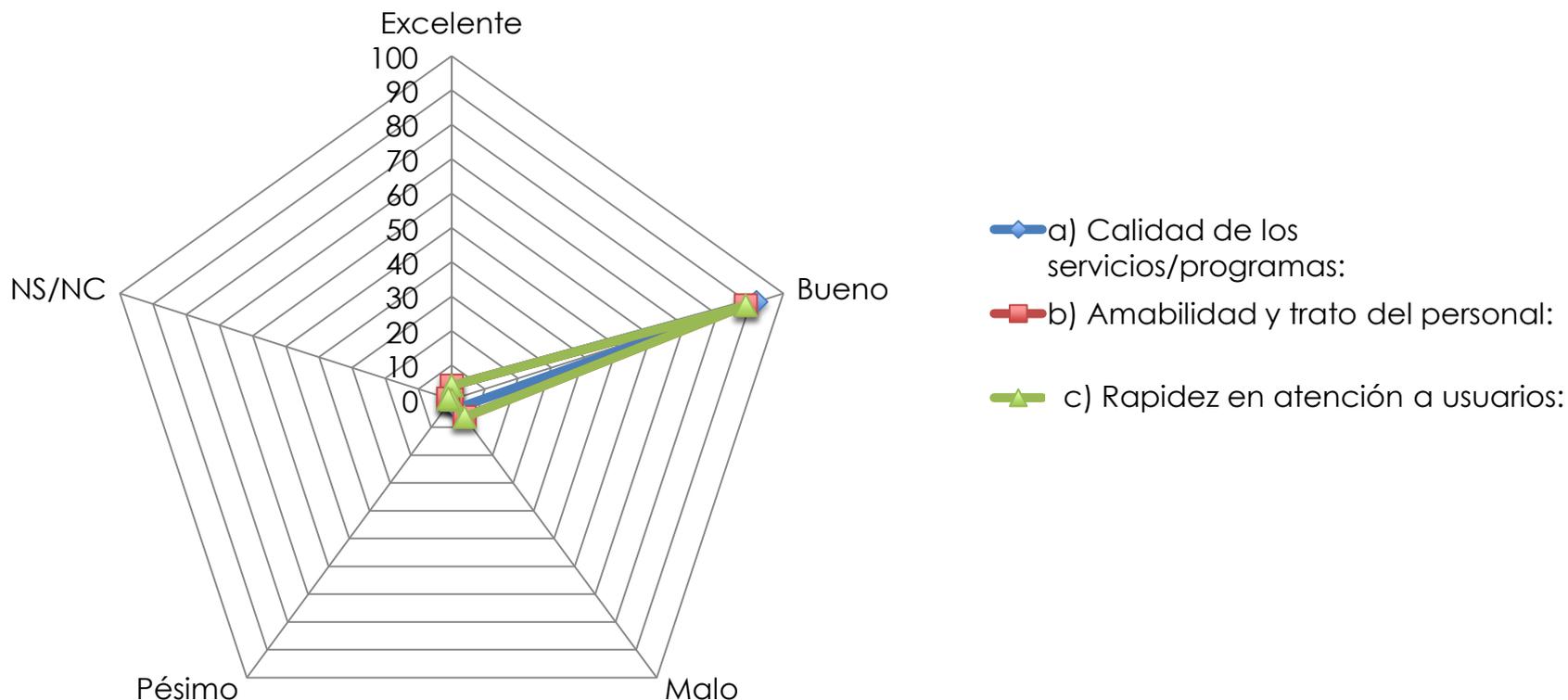


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio de ventanilla multitrámite

¿Cómo evalúa el servicio de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permiso para la utilización de las vialidades en los siguientes aspectos?

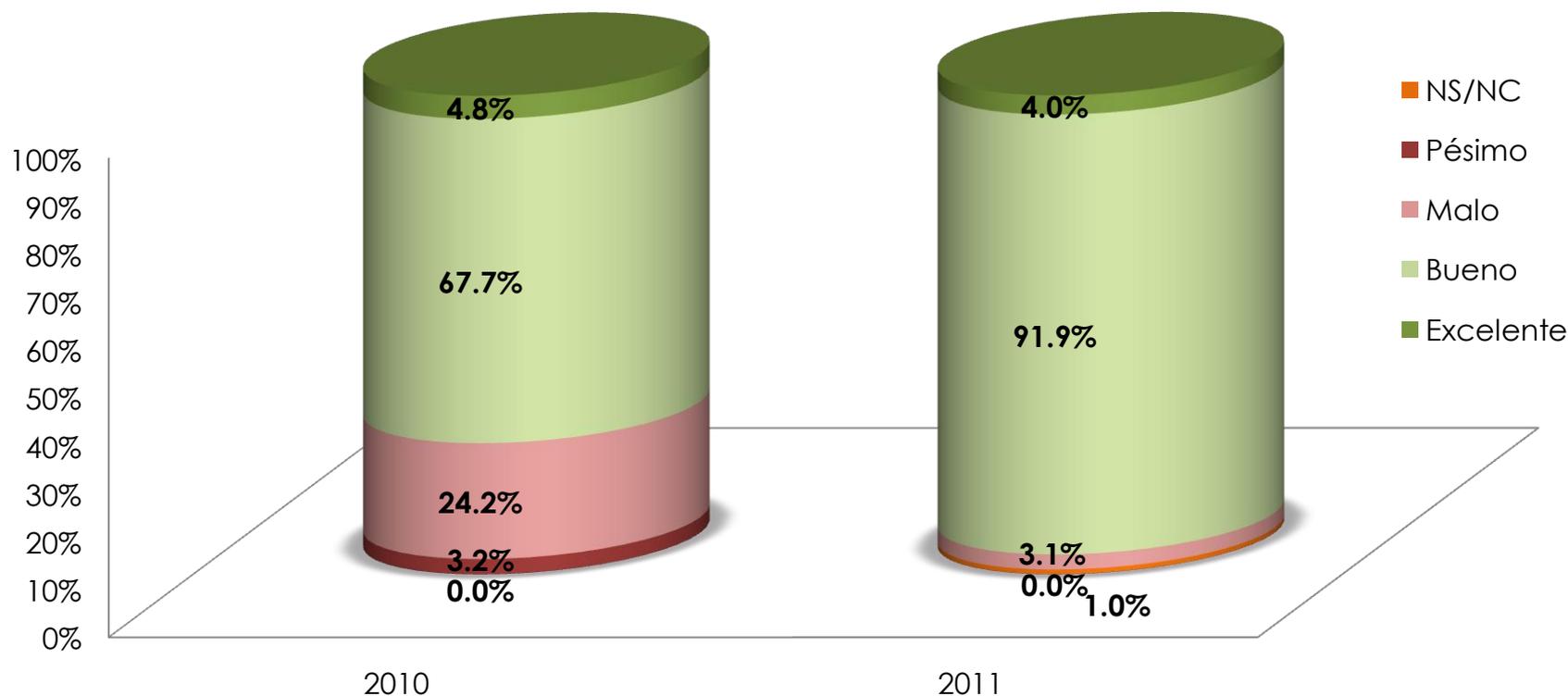


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio de ventanilla multitrámite

a) Calidad de los servicios/programas:

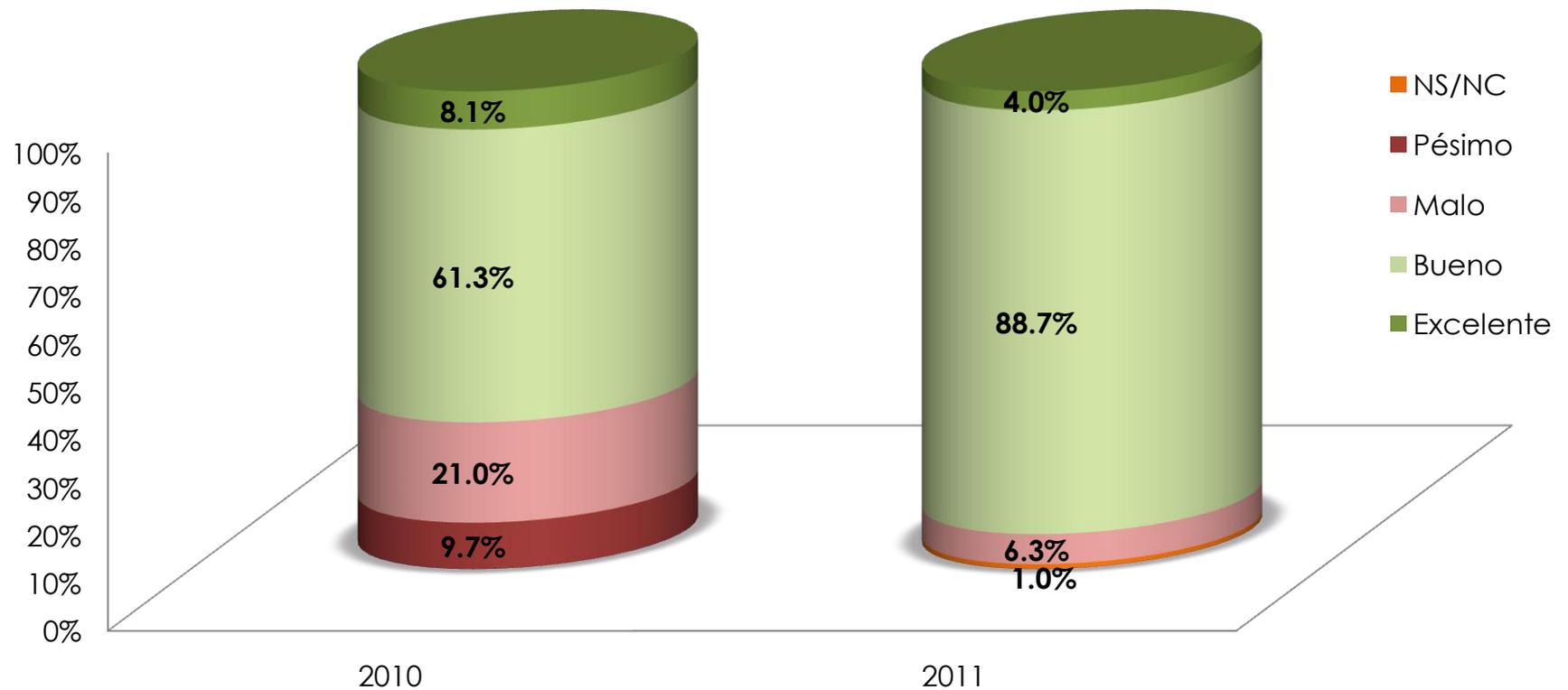


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio de ventanilla multitrámite

b) Amabilidad y trato del personal:

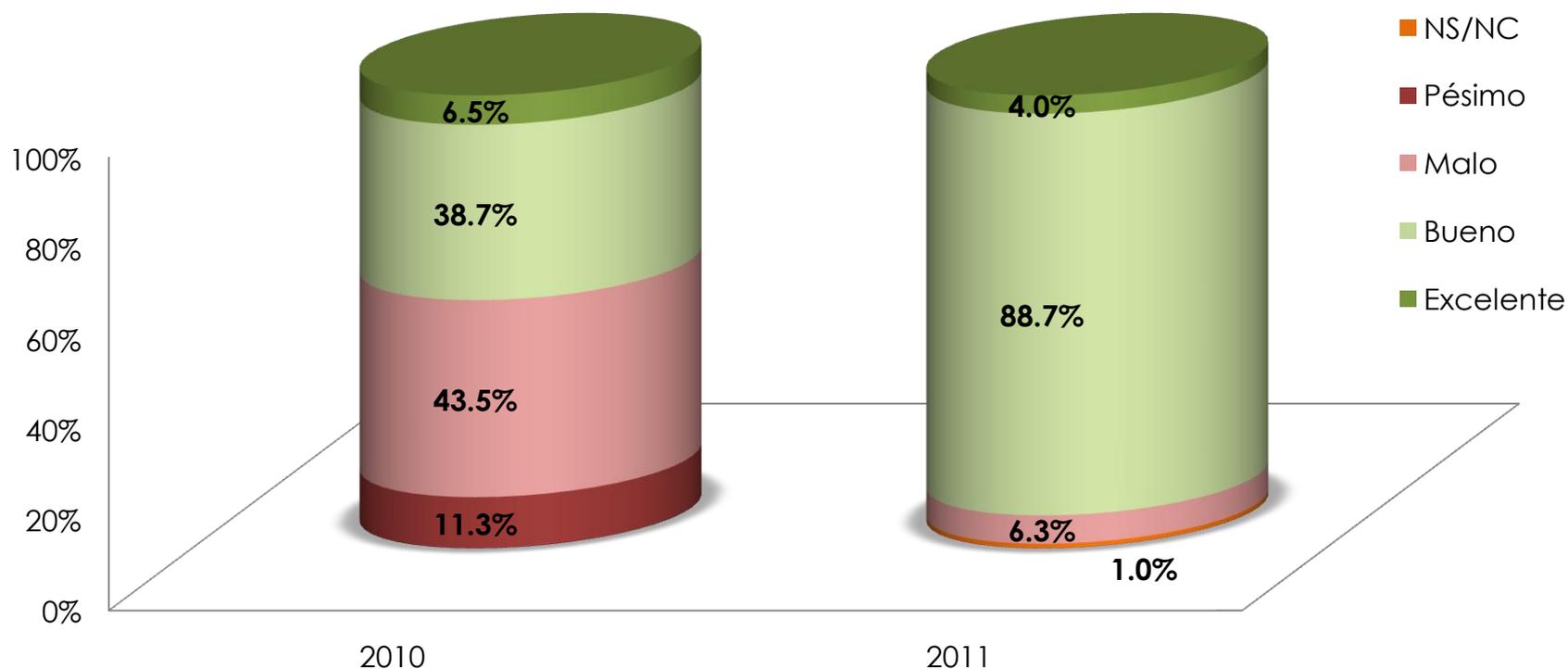


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio de ventanilla multitrámite

c) Rapidez en atención a usuarios:



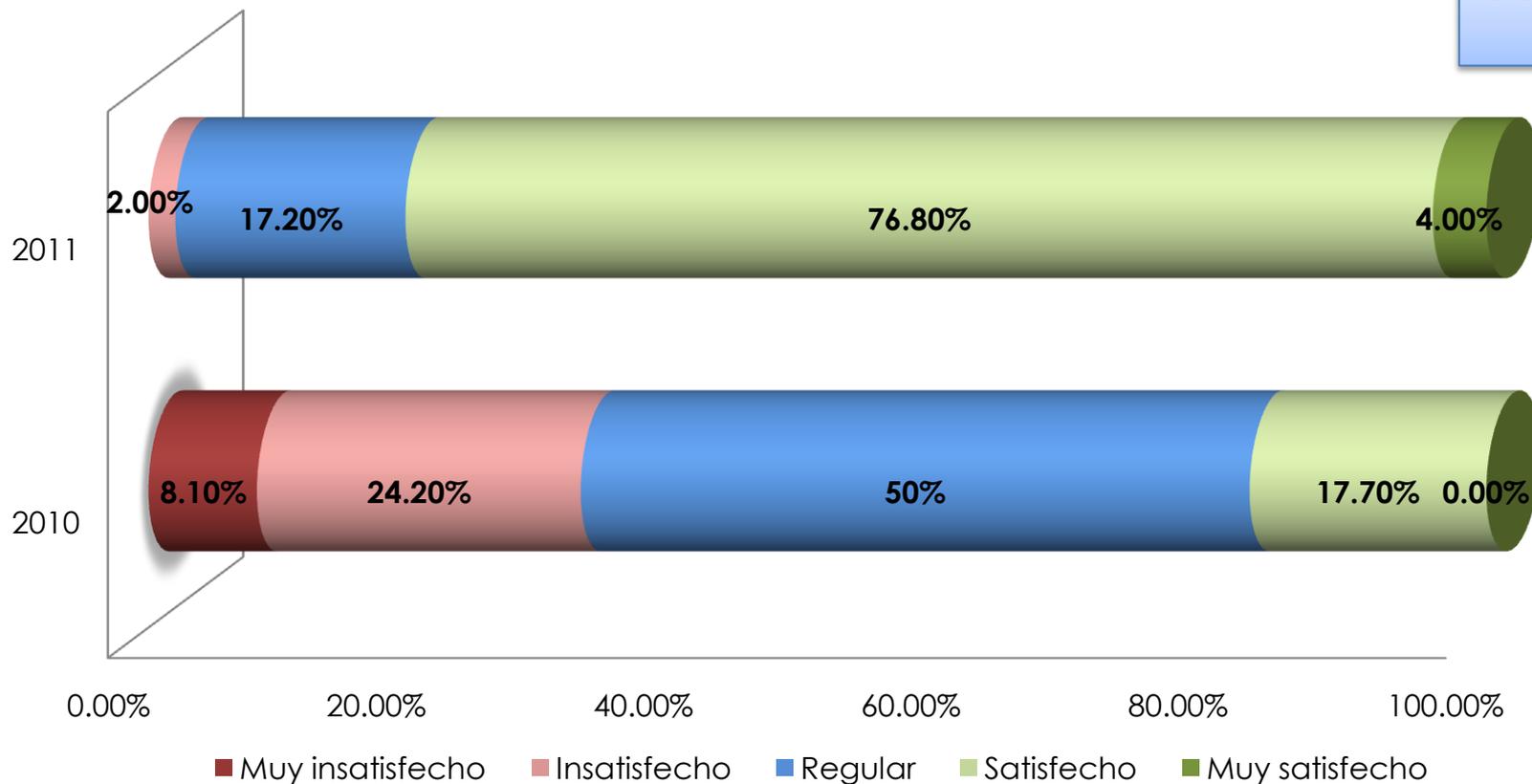
Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Servicio de ventanilla multitrámite

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?

Calificación
3.83



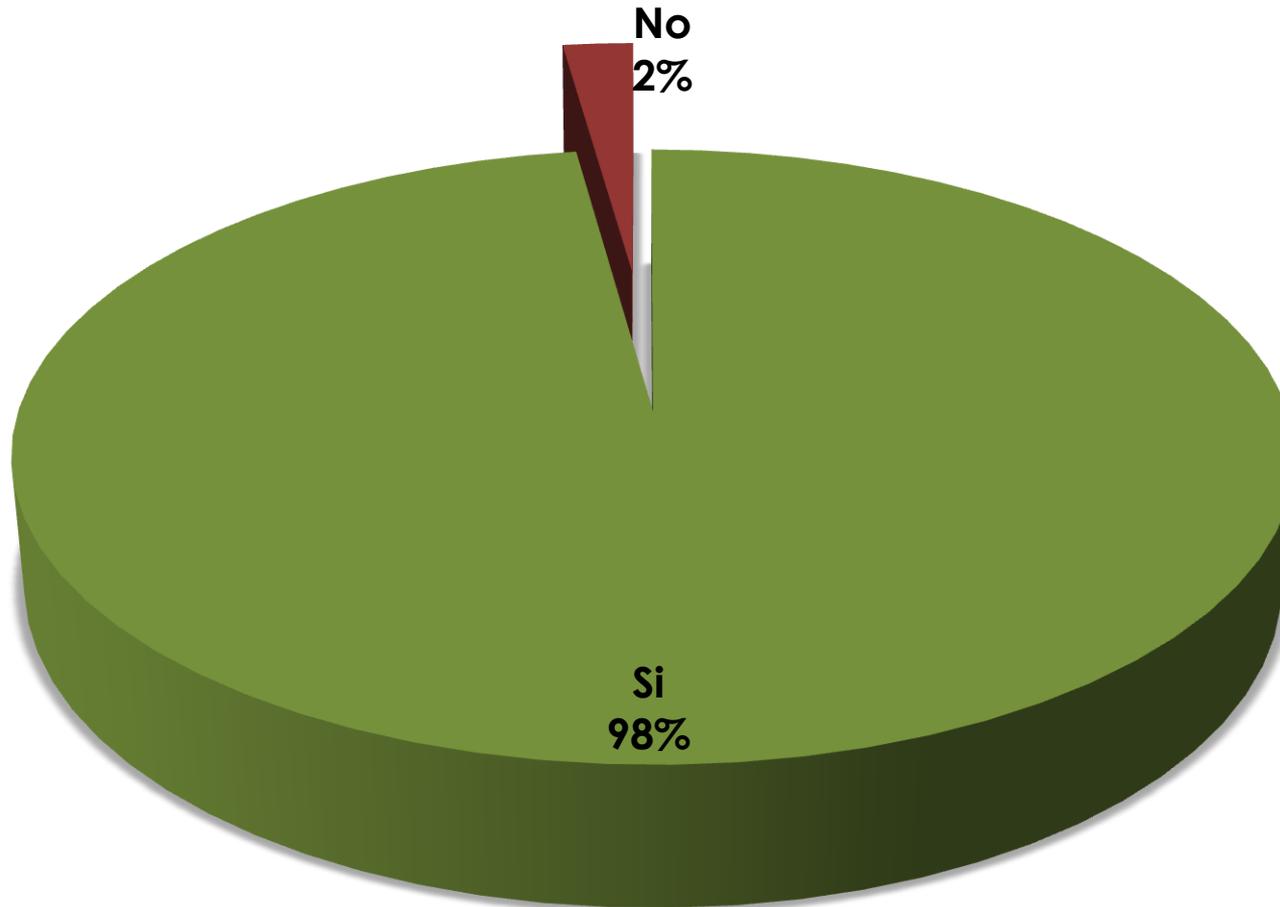
Base: 25% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos



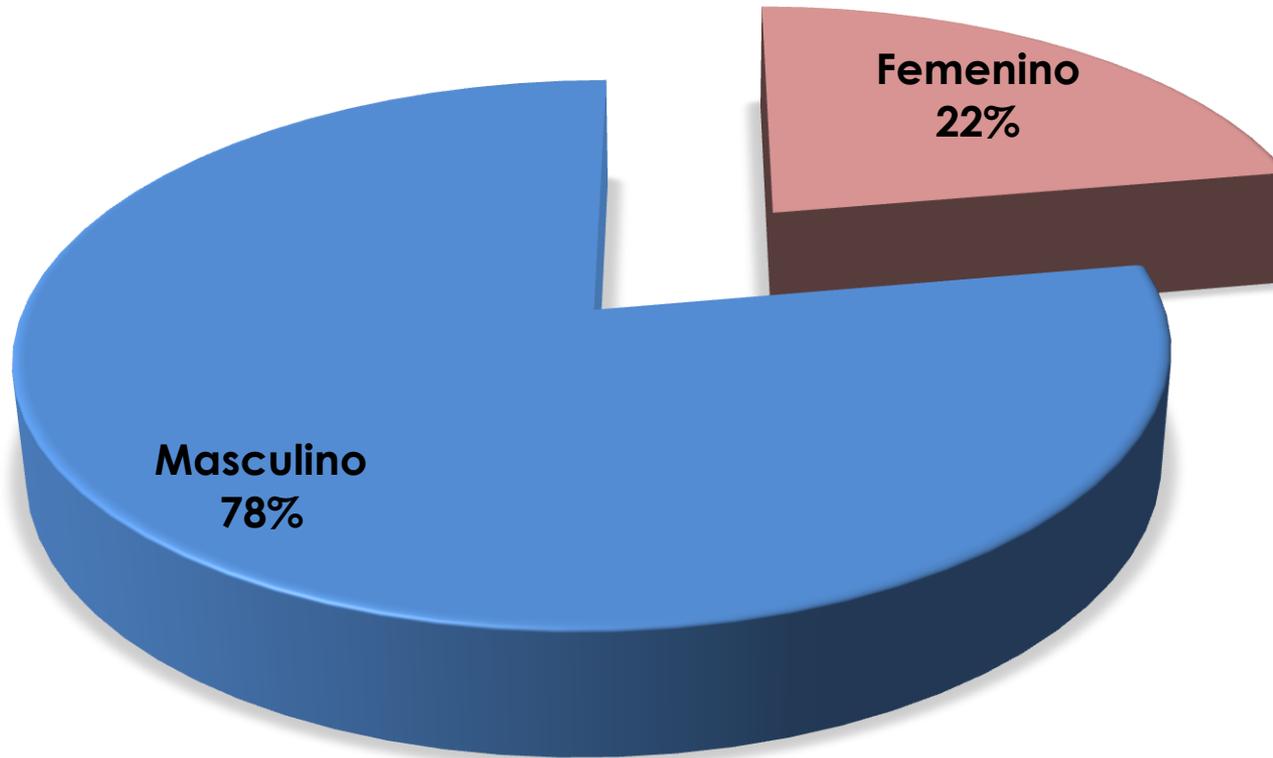
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



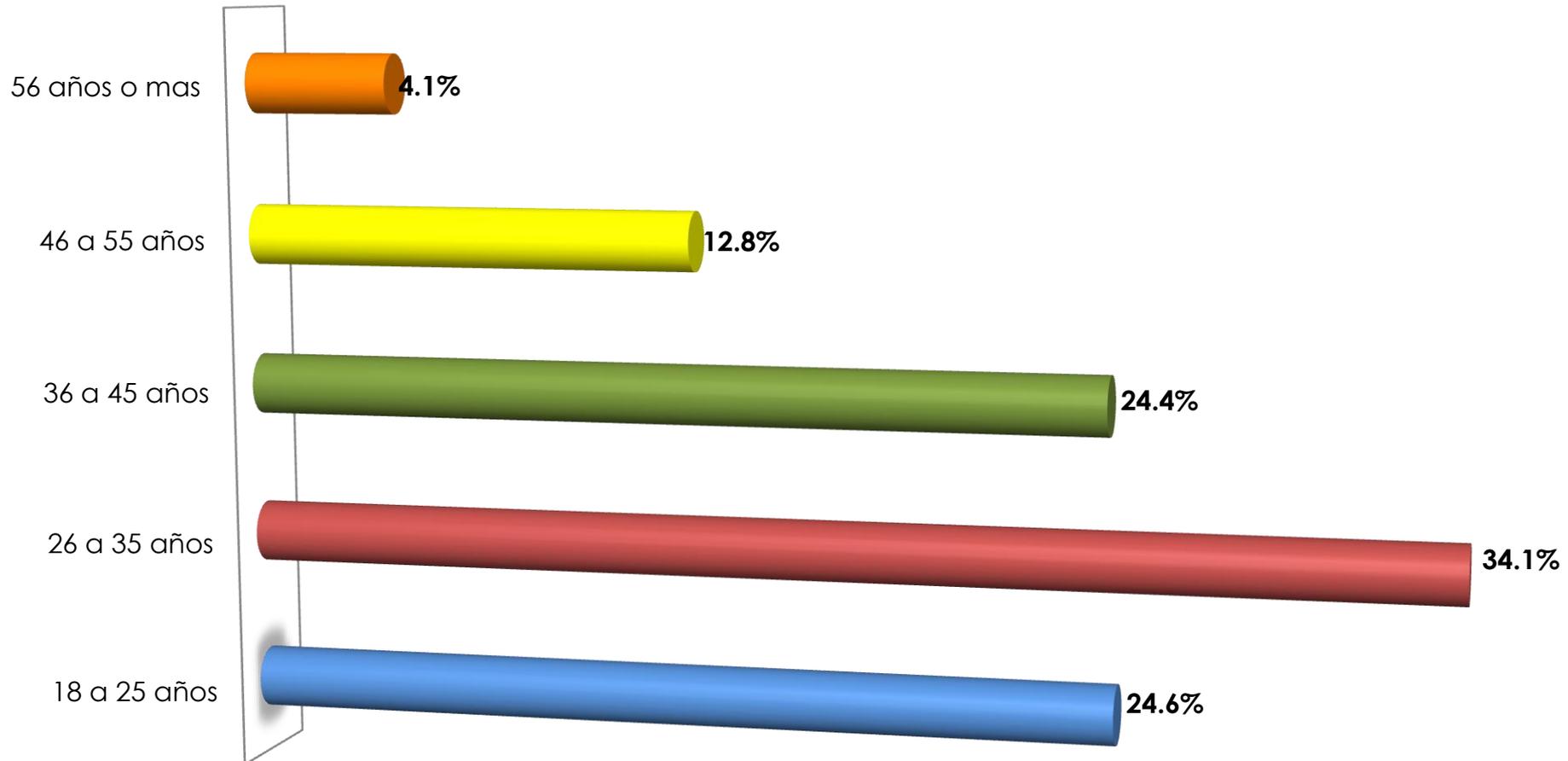
Género



Base: 100% de los entrevistados.



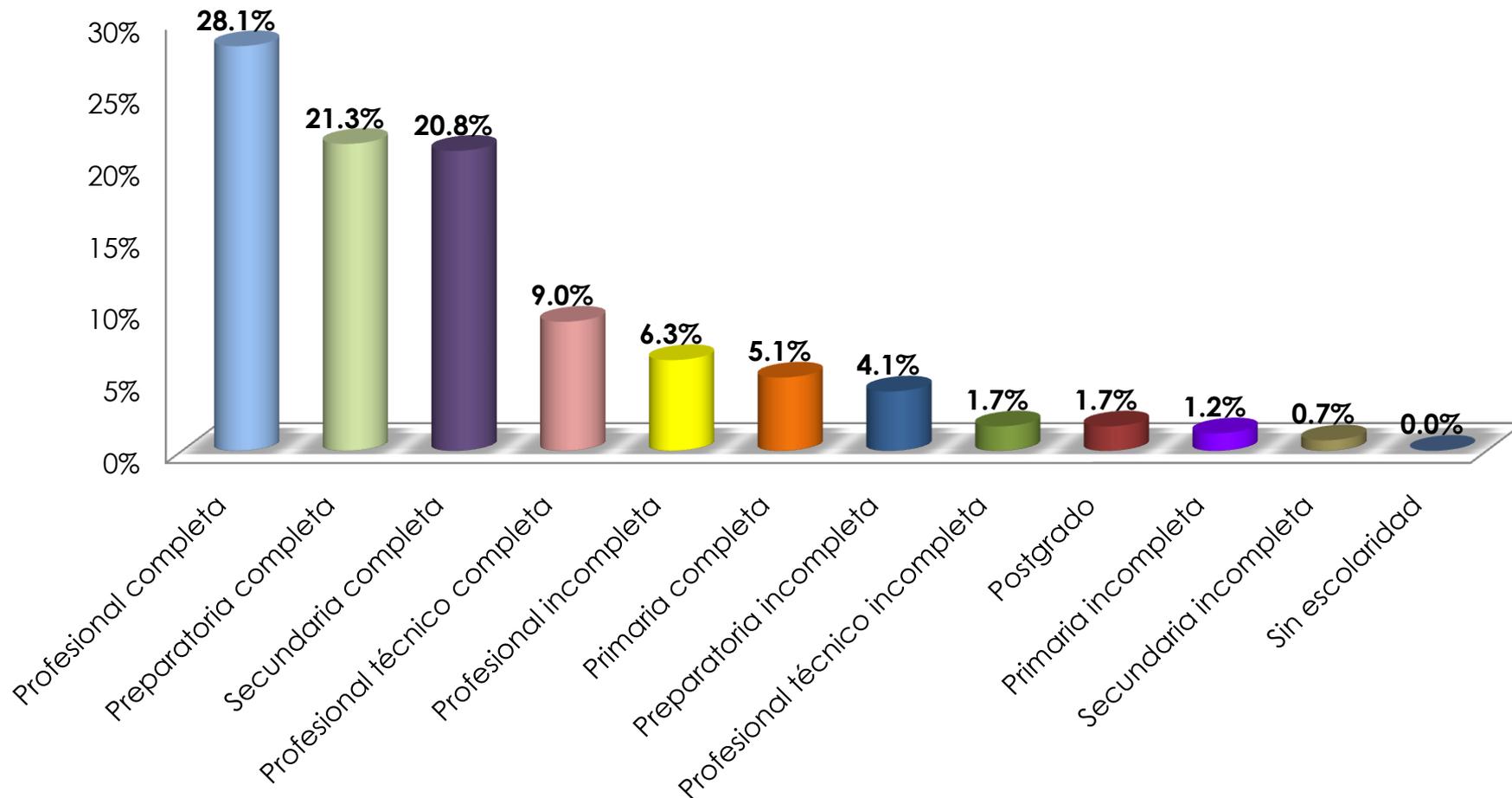
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



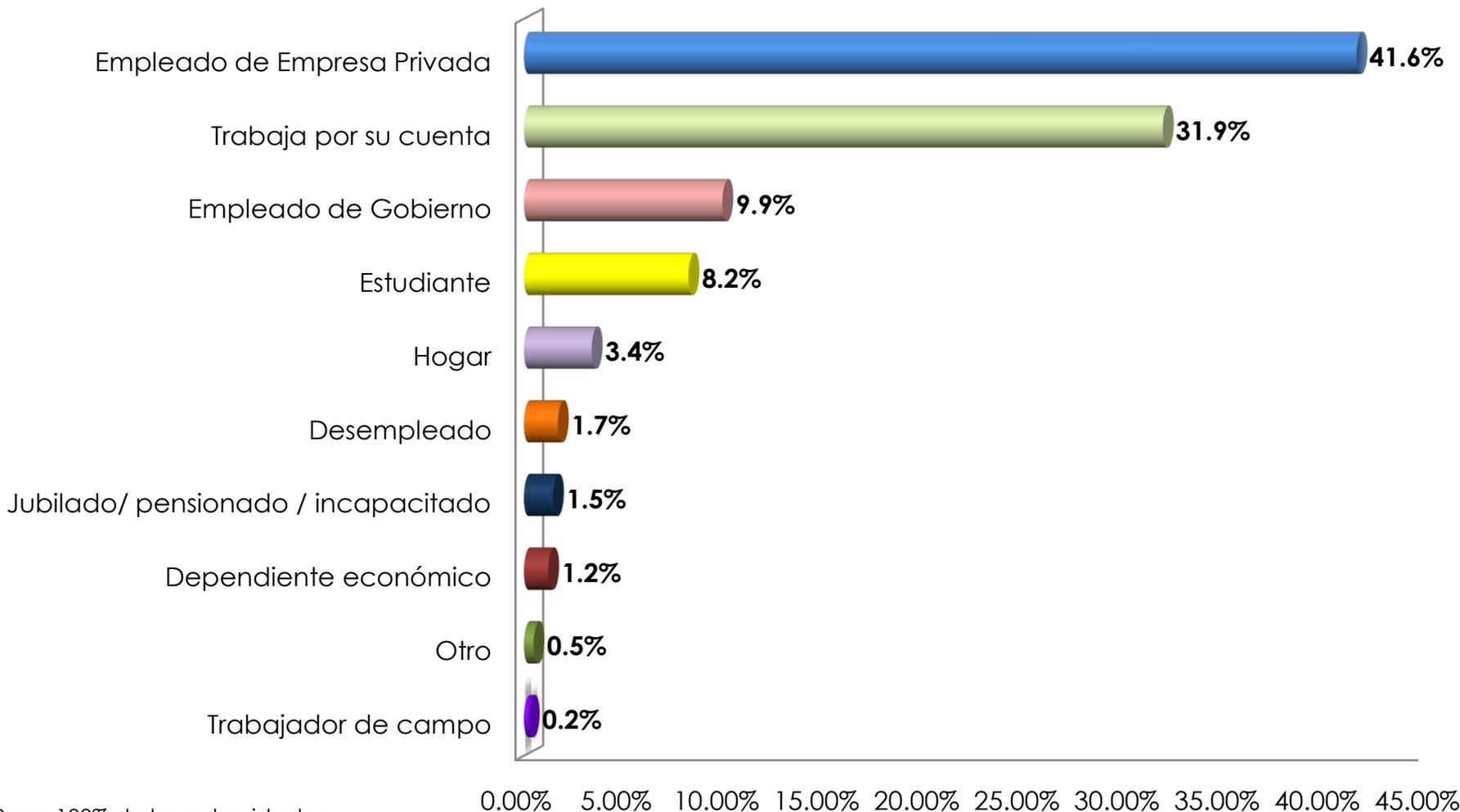
Escolaridad



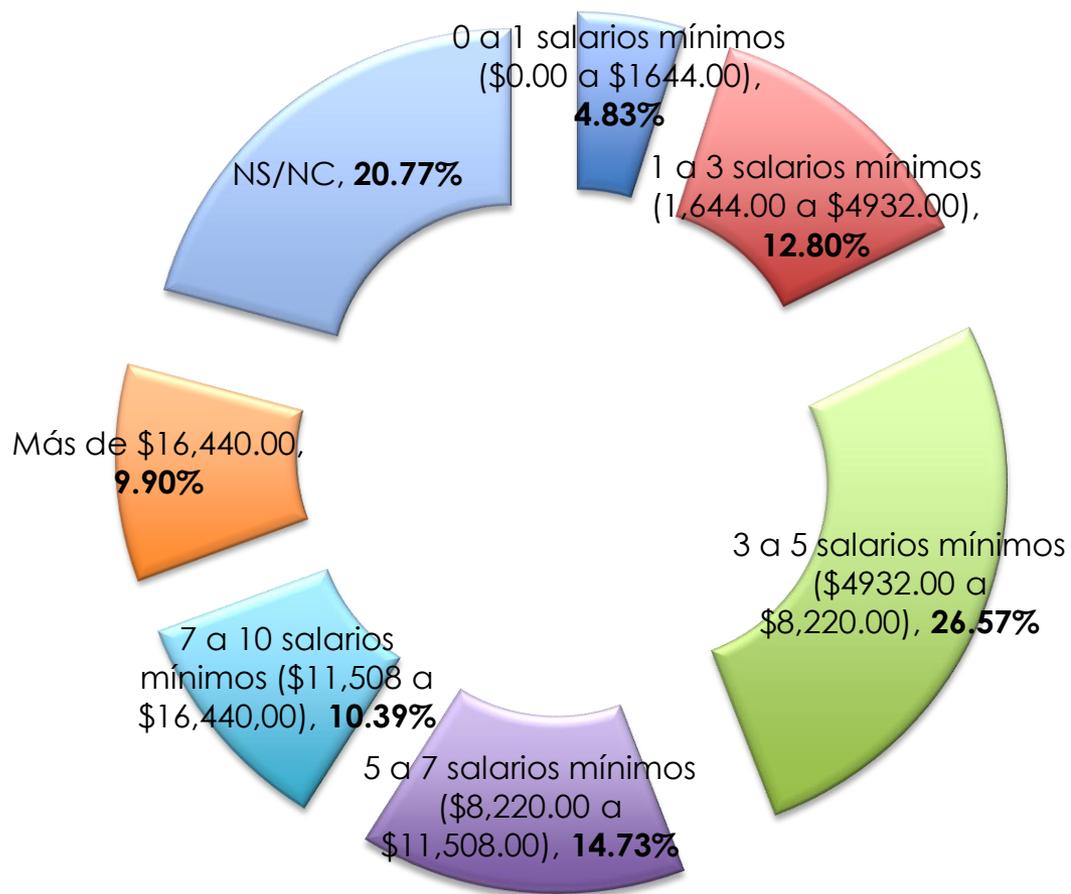
Base: 100% de los entrevistados.



Fuente de ingresos



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



Conclusiones



Conclusiones generales de la dependencia

- En cuanto a la calificación global de la Secretaría hay una disminución de 3.73 (2010) a 3.22 (2011), notando que el rubro de calificación *excelente* baja aproximadamente 4 puntos y la calificación *bueno* baja 3 puntos aproximadamente, incrementándose la calificación *malo* en 4.5 puntos aproximadamente.
- De las tres calificaciones (calidad, amabilidad y rapidez) la mejor evaluada es la amabilidad y la que mayor área de oportunidad presenta es la rapidez en la atención.
- El grado de satisfacción global de la Secretaría ha incrementado de 2.64 (2010) a 3.31 (2011).



- El 40 % de los encuestados opinan que la dependencia ha mejorado, mientras que el 5 % piensa que ha empeorado.
- La percepción de que las multas e infracciones sirven para infringir menos la ley ha tenido un decremento de 15 puntos porcentuales disminuyendo de un 75.5 % en 2010, a un 59 % en 2011.
- La percepción de honestidad de los policías viales ha incrementado favorablemente 20 puntos porcentuales, aunque un 62% sigue pensando que los elementos son corruptos.
- La cantidad de infraccionados prácticamente permanece constante.



Licencias de conducir

- Pese a que las evaluaciones excelentes disminuyeron, las evaluaciones *buenas* para amabilidad y rapidez aumentaron. Se percibe que la principal área de oportunidad es la calidad de los servicios/programas ya que aumentaron las evaluaciones negativas y disminuyeron las positivas.

Atención para la conciliación de accidentes

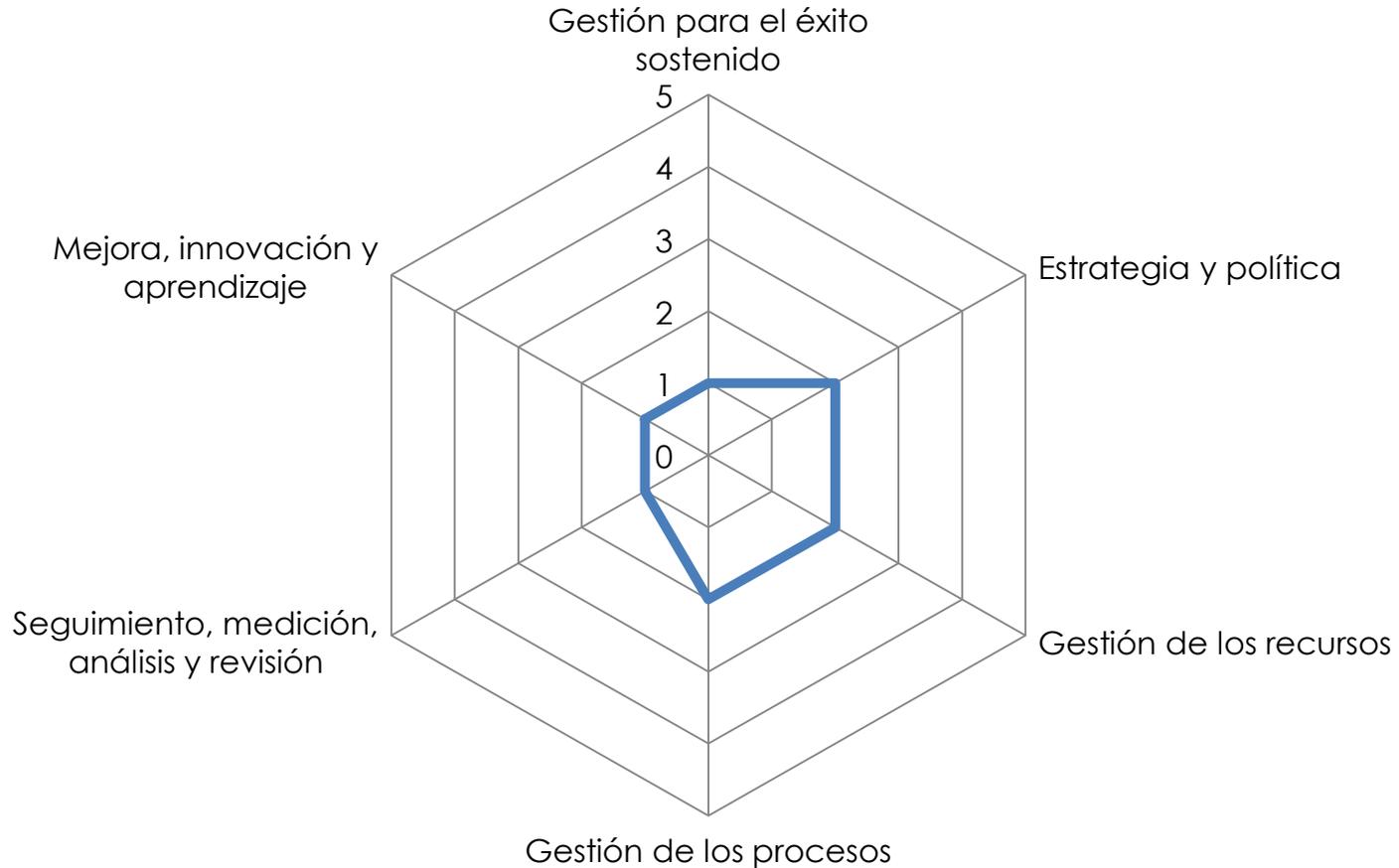
- El nivel de satisfacción respecto a la atención recibida incrementó en términos generales. La que obtuvo calificaciones más bajas respecto al año anterior fue la calidad de servicios/programas. Los otros dos aspectos presentan cambios positivos mínimos.

Ventanilla multitrámite

- Es el servicio que mejor evaluación tiene de los tres evaluados; la rapidez en la atención es el mejor calificado.
- Al momento de evaluar la calidad, amabilidad y rapidez se percibe un equilibrio en los tres aspectos, los tres con notables incrementos en relación al año anterior.
- El nivel de satisfacción ha tenido un incremento considerable al momento de ver que el porcentaje de satisfechos y muy satisfechos es el 80 % (aproximadamente) del total de la muestra.



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	1	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	2	Enfocar las estrategias a las partes interesadas y no solo considerando a los usuarios.
Gestión de los recursos	2	Cambiar el enfoque de recursos de "manejo eficaz" a "manejo eficiente"
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	1	Implantar programas de seguimiento formal a problemas (métodos de investigación de causa raíz de problemas y problemas potenciales).

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	Enfasis 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).



ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de VIALIDAD Y TRANSPORTE	Licencias de Conducir	200	Guadalajara: Av. Prolongación Alcalde # 1351 esq. Av. Circunvalación, Col. Jardines Alcalde, C.P. 44290.
	Conciliación de Accidentes	100	
	Ventanilla Única Multitrámite	100	