

Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.

Satisfacción de usuarios de las
secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado
de Jalisco.



Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

16

• Metodología

23

• Informe de Resultados

30

• Conclusiones

1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaría 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

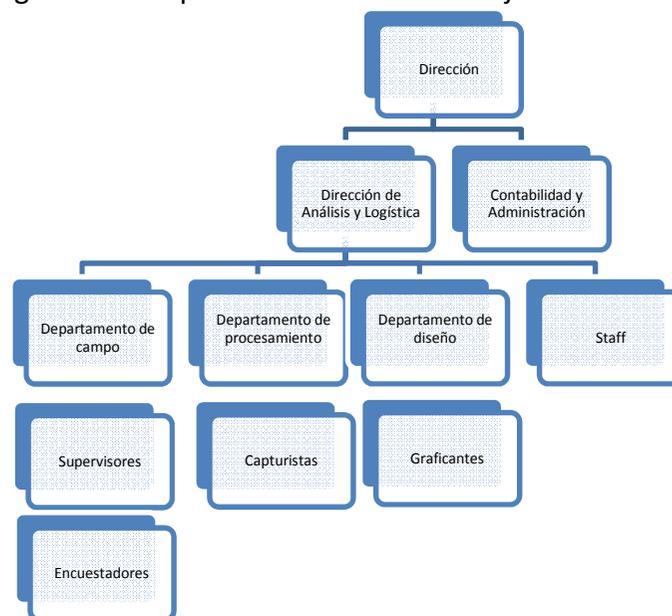
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia del estado y talleres autorizados para verificación vehicular en Los municipios de Guadalajara, Zapopan y Tlaquepaque.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 de mayo-26 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

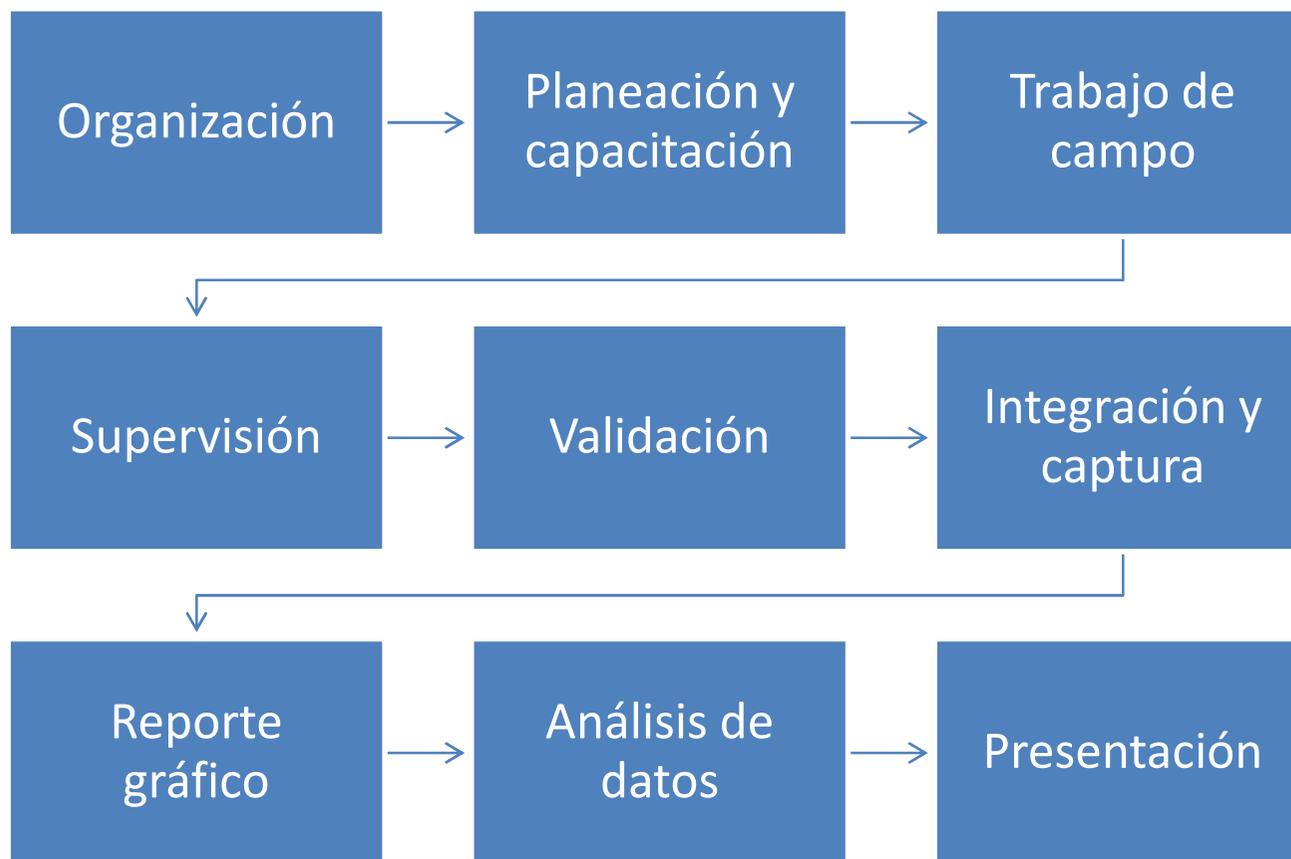
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



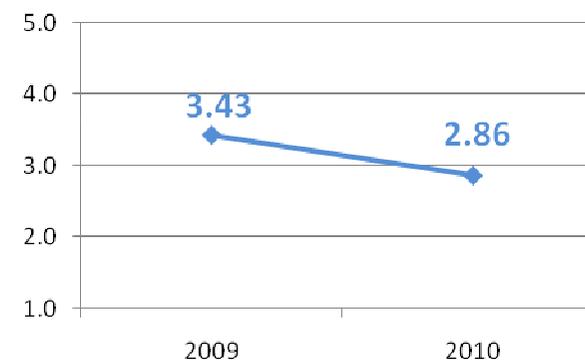
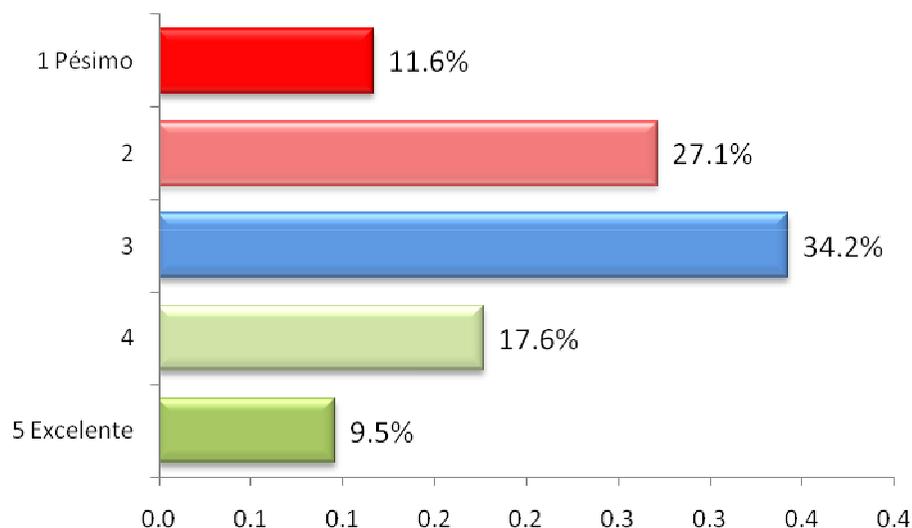
12

- 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 Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)

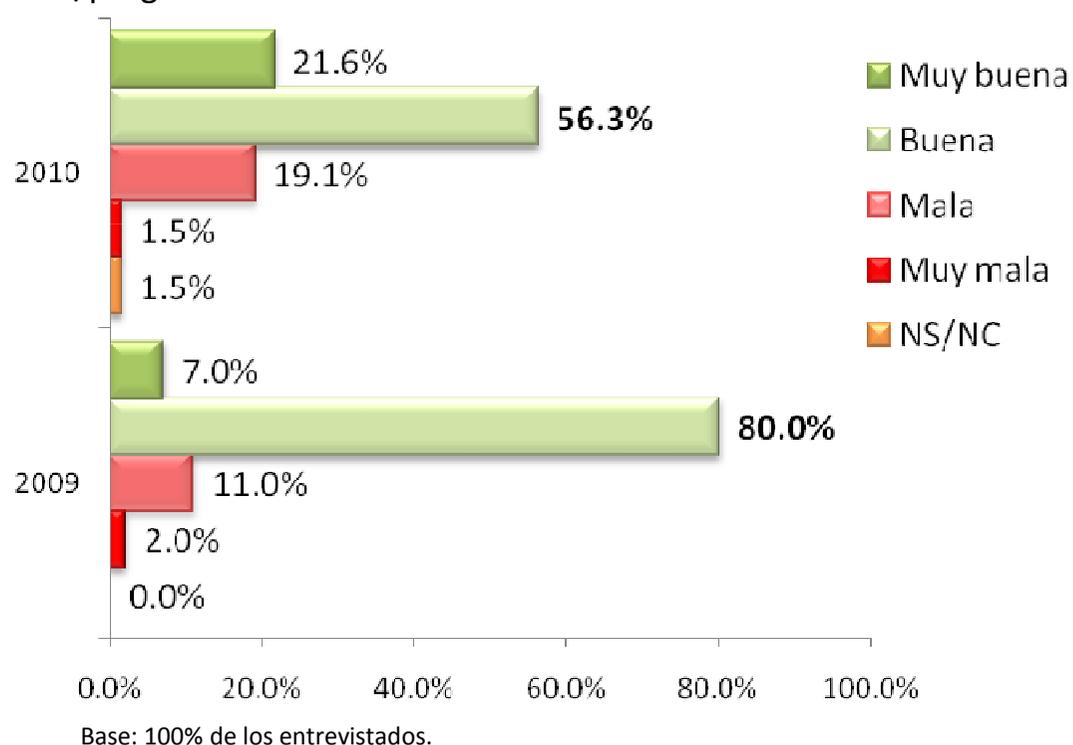


Se observó un detrimento de 0.57 puntos en la evaluación promedio del trabajo de la secretaría con base en 2009.

Satisfacción y servicio al usuario

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

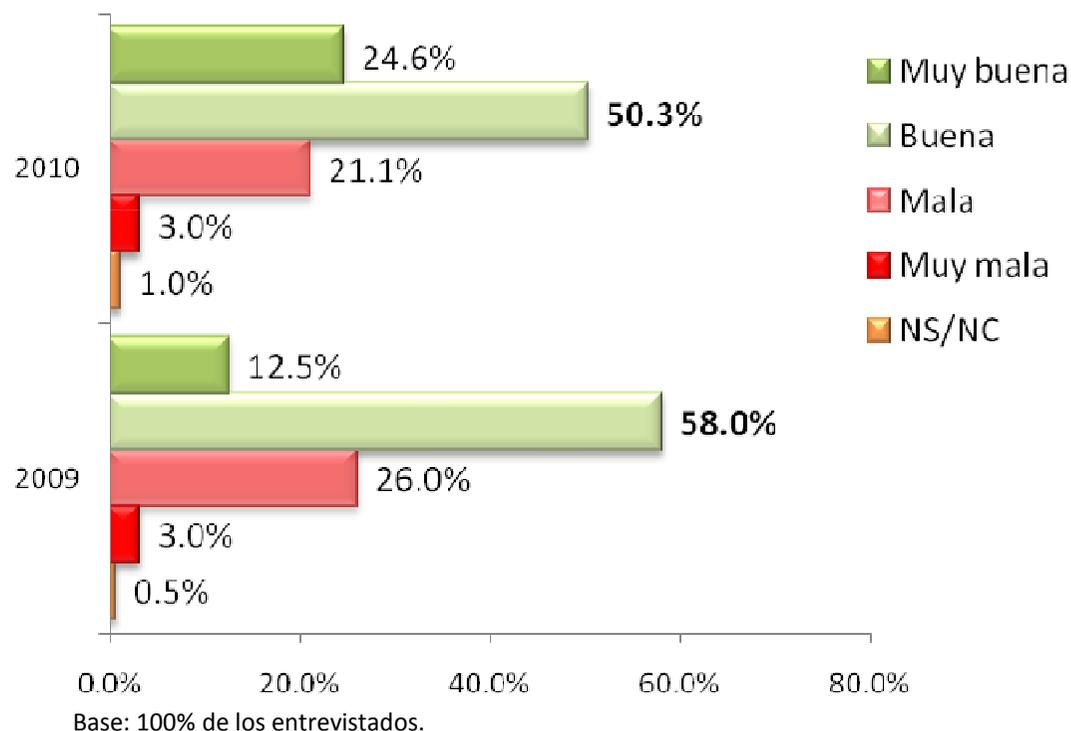
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

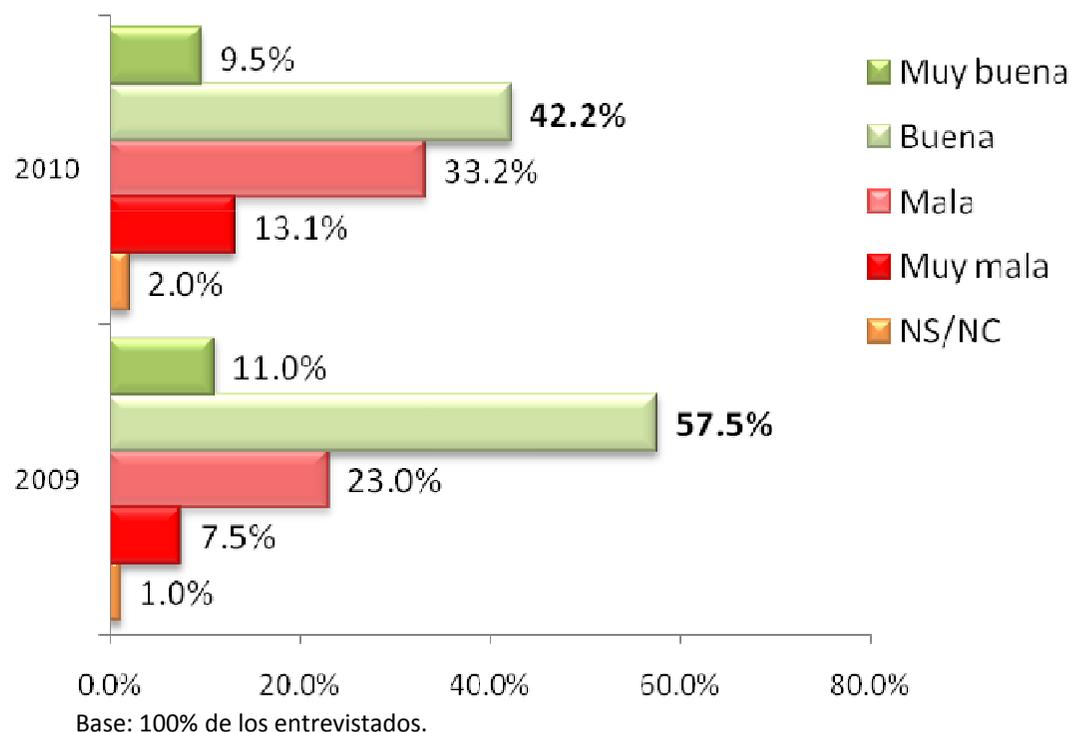
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

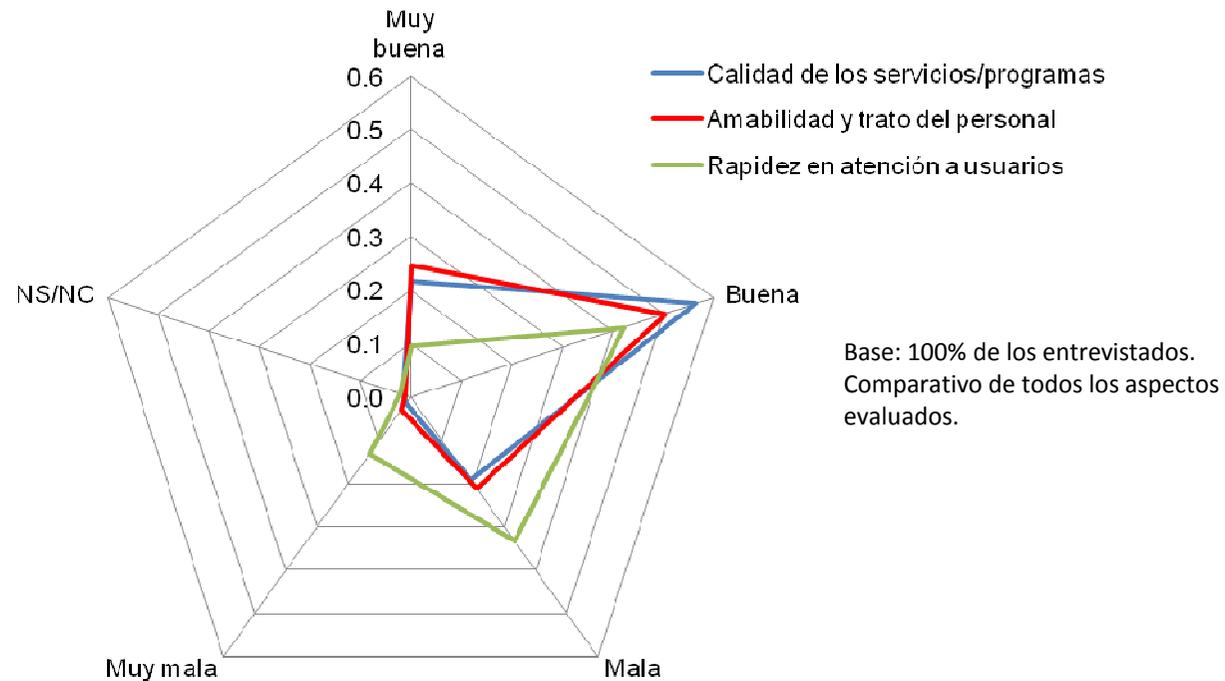
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

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



La rapidez en la atención a usuarios fue el aspecto más inconsistente en la evaluación de la dependencia, al desarrollar un mayor número de calificaciones negativas.

Satisfacción y servicio al usuario

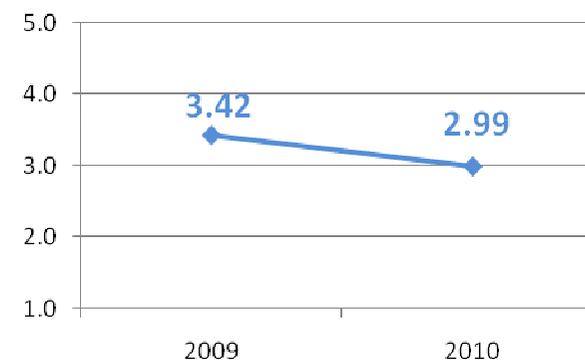
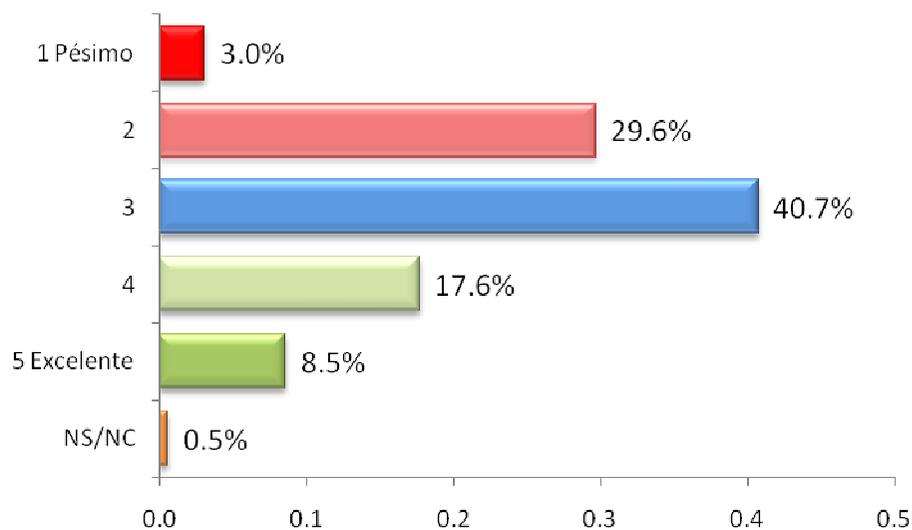
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable 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	7.0%	21.6%	12.5%	24.6%	11.0%	9.5%
Buena	80.0%	56.3%	58.0%	50.3%	57.5%	42.2%
Mala	11.0%	19.1%	26.0%	21.1%	23.0%	33.2%
Muy mala	2.0%	1.5%	3.0%	3.0%	7.5%	13.1%
NS/NC	-	1.5%	0.5%	1.0%	1.0%	2.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Base: 100% de los entrevistados.

Satisfacción y servicio al usuario

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

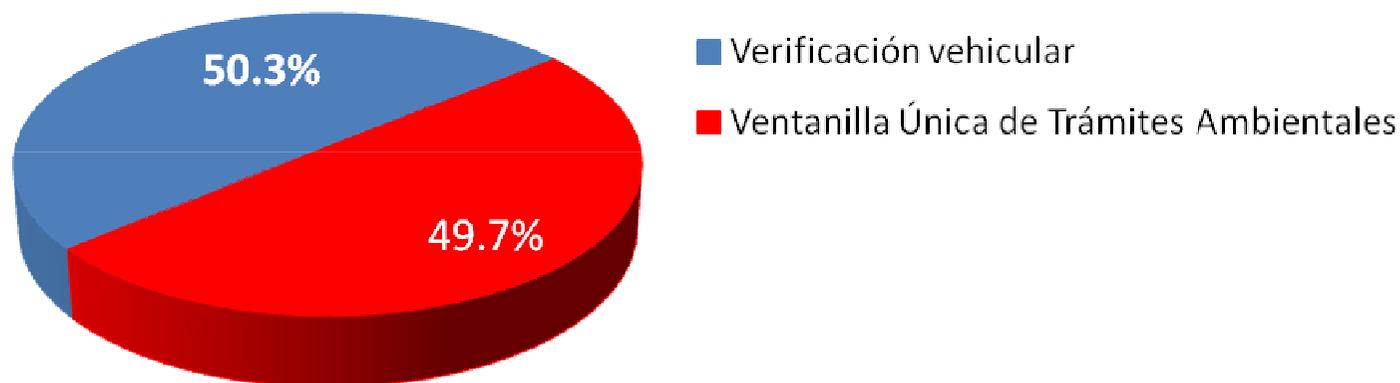


Base: 100% de los entrevistados.

Servicio: verificación vehicular

Verificación vehicular

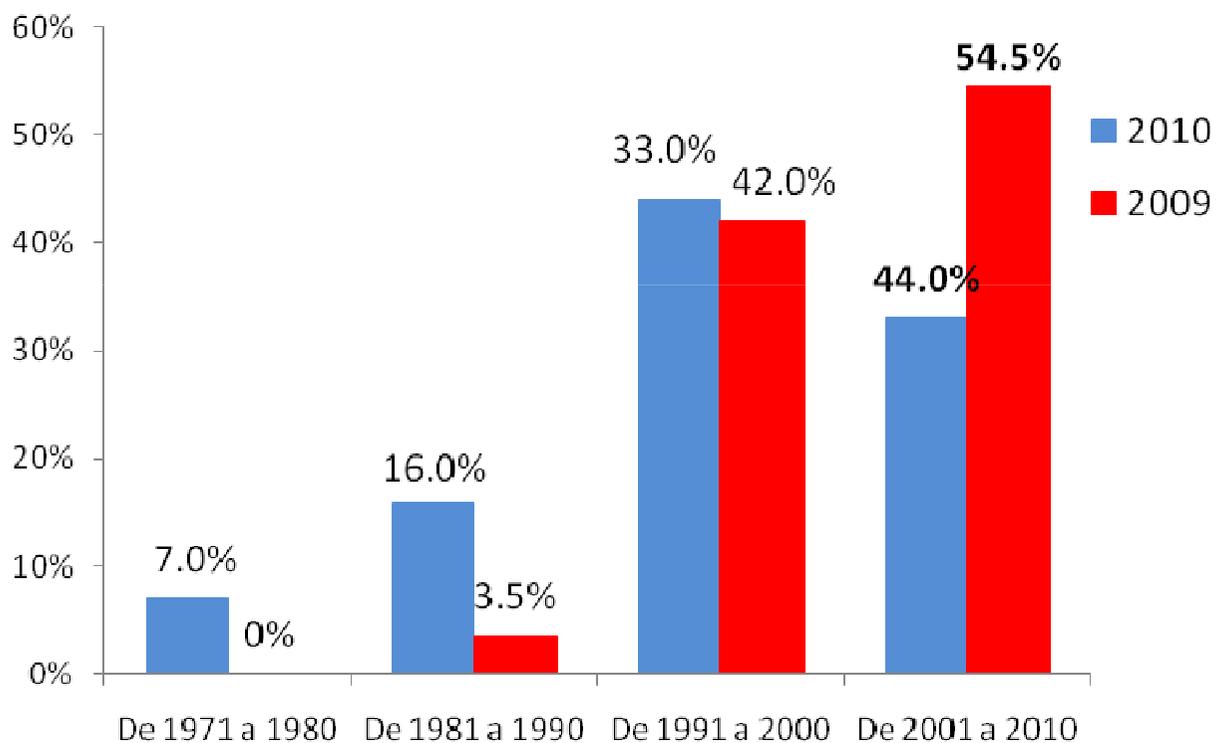
1. ¿Tipo de tramite que realiza o servicio que recibe?



Base: 100% de los entrevistados.

Verificación vehicular

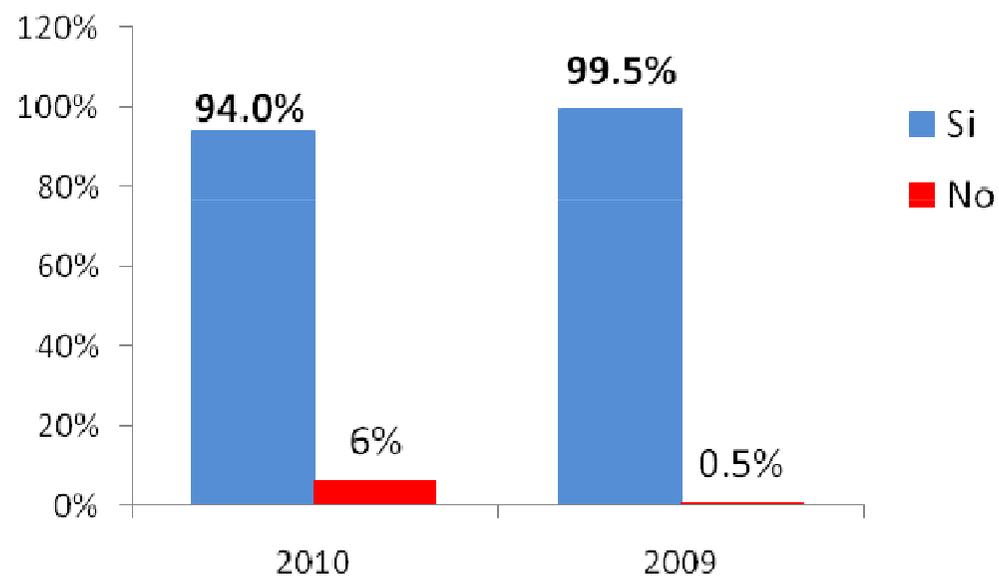
1. ¿De qué año/modelo es su automóvil? (antigüedad del automóvil desde su fabricación)



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%)

Verificación vehicular

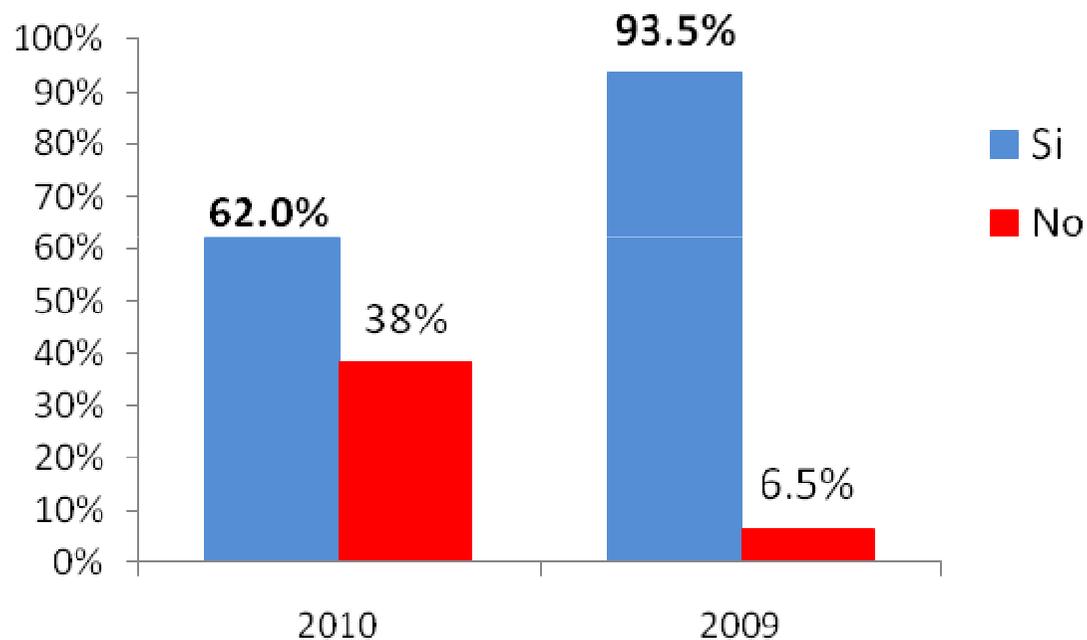
2. ¿Sabe usted que es la afinación controlada obligatoria de vehículos o también conocida como “verificación”?



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%)

Verificación vehicular

3. ¿Lleva su vehículo el holograma de verificación de afinación de 2010? (VERIFICAR)

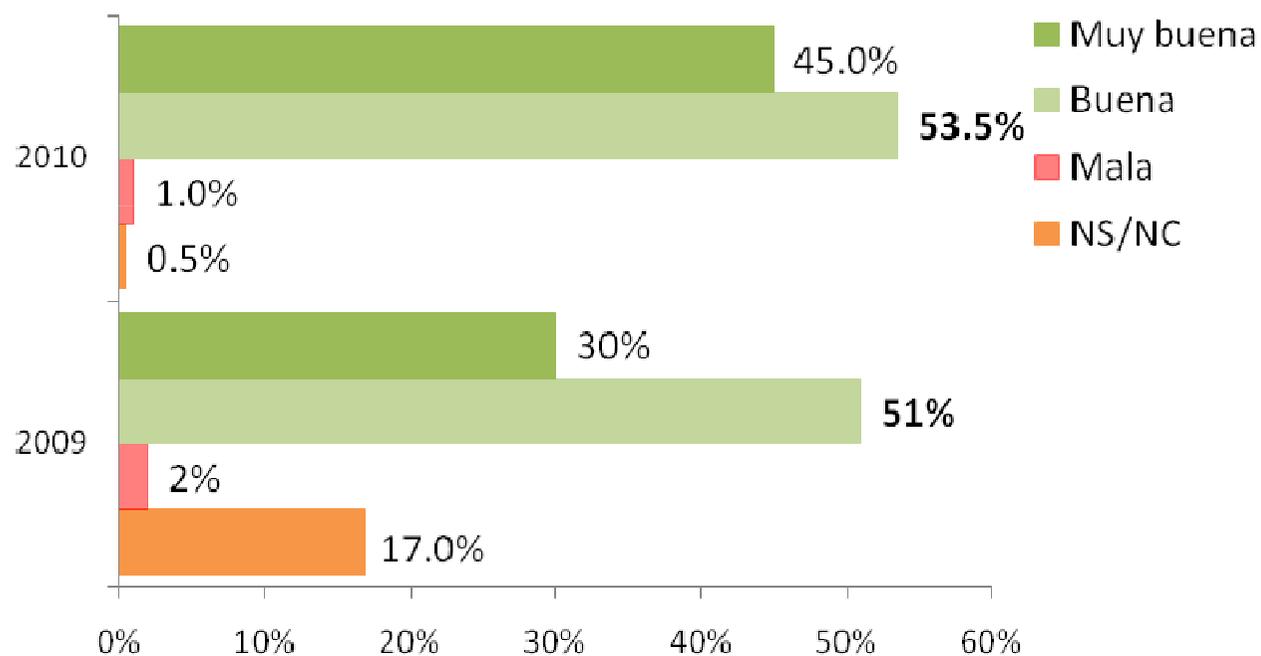


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

a) Calidad de las instalaciones del taller donde hizo la verificación:

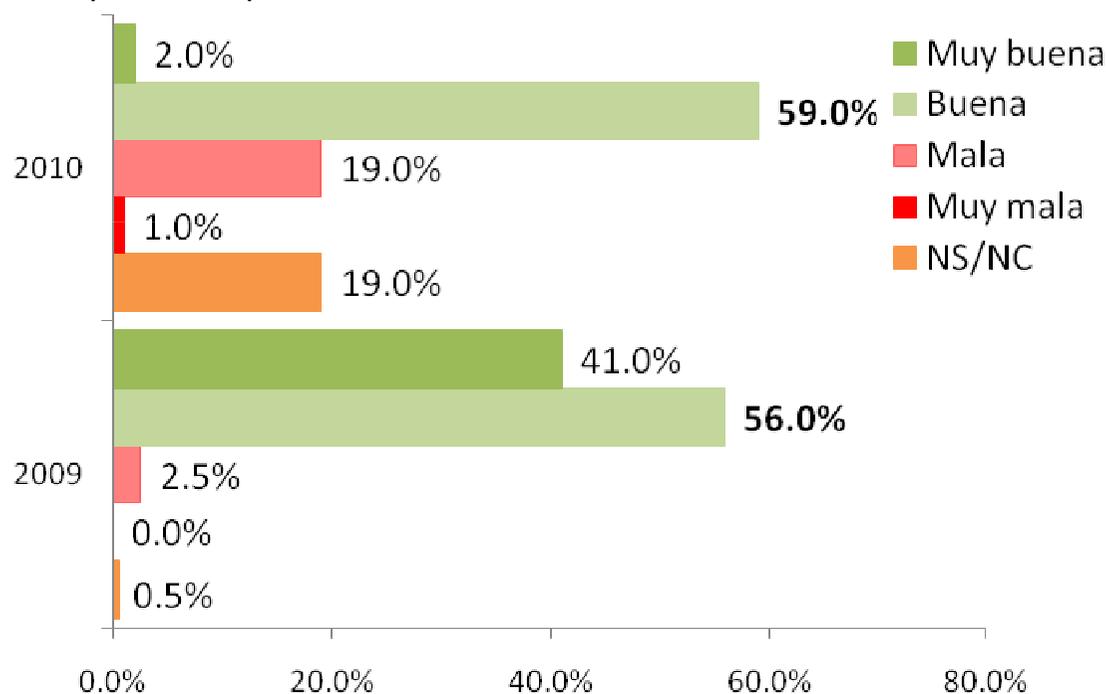


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

b) Preparación de las personas que le atienden:

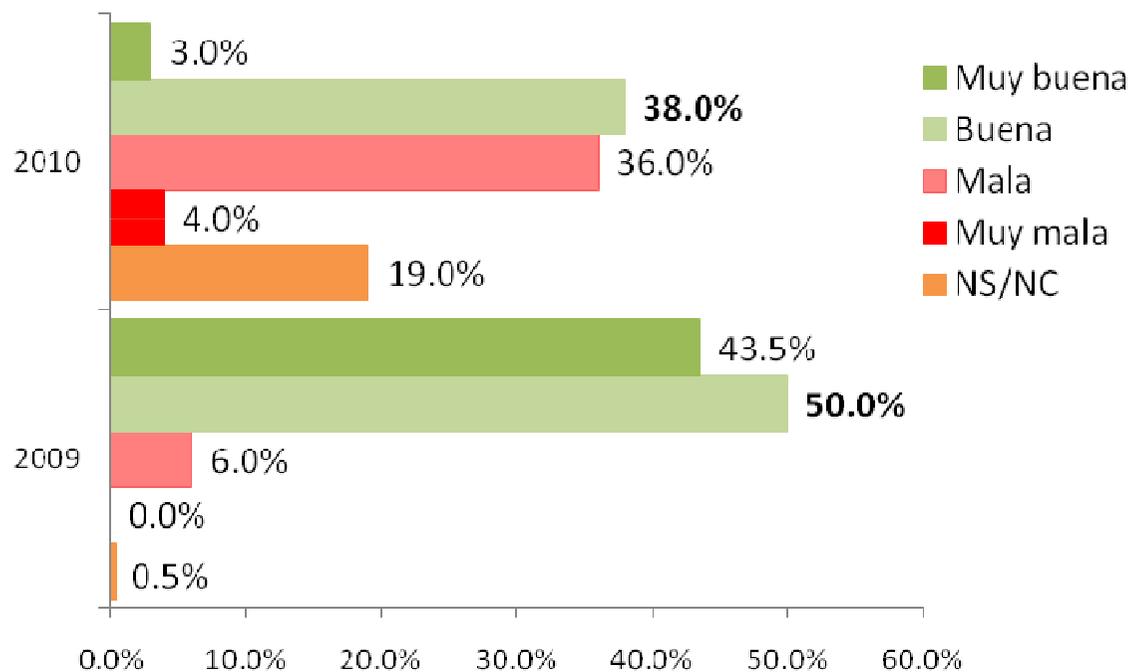


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

c) Amabilidad del personal del taller

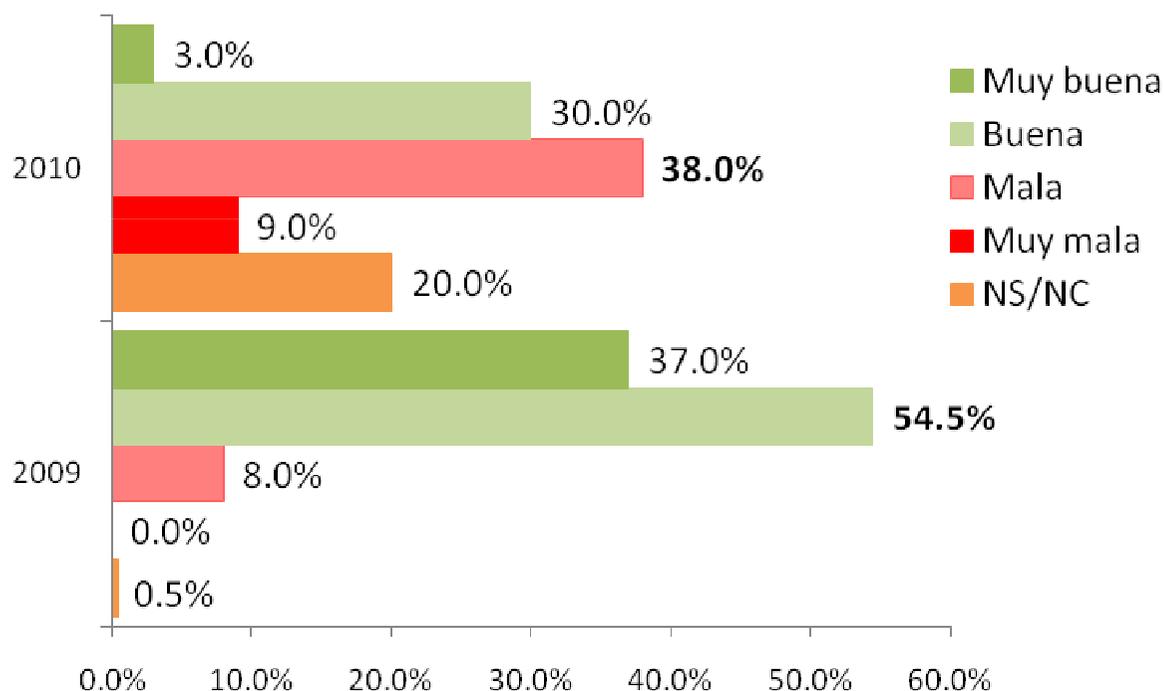


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

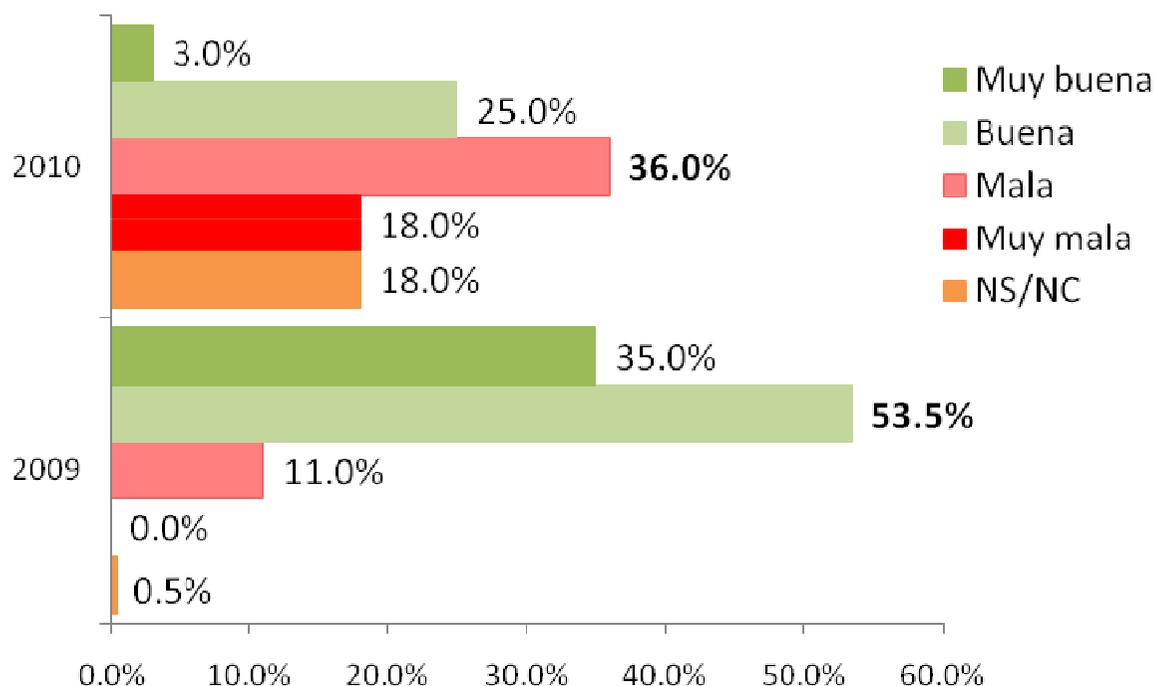
d) Tiempo de espera para ser atendido



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

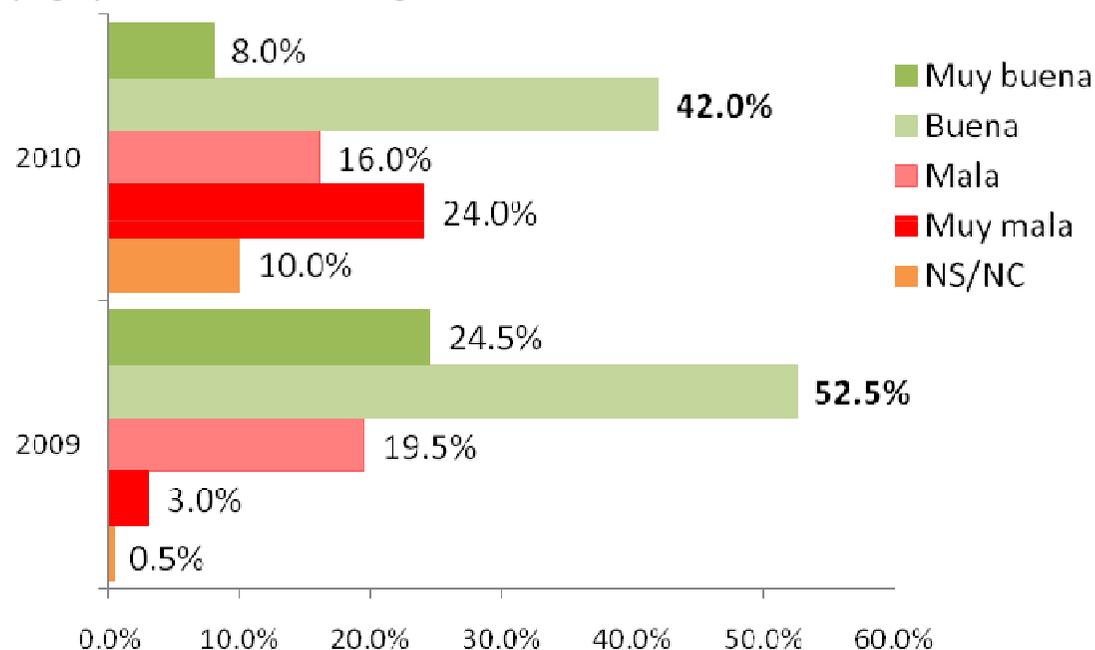
4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
e) Agilidad y rapidez para la realización de la revisión



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

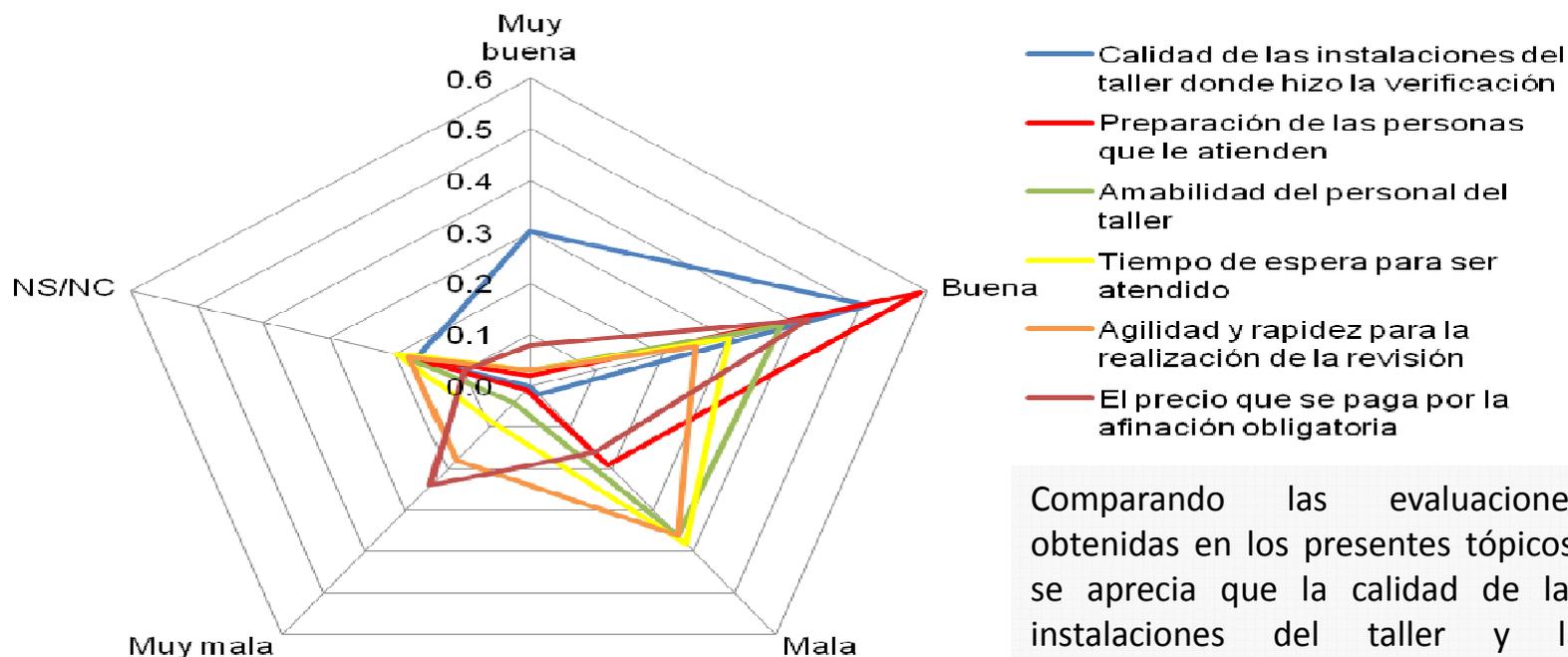
4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
 f) El precio que se paga por la afinación obligatoria



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%).

Verificación vehicular

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable:

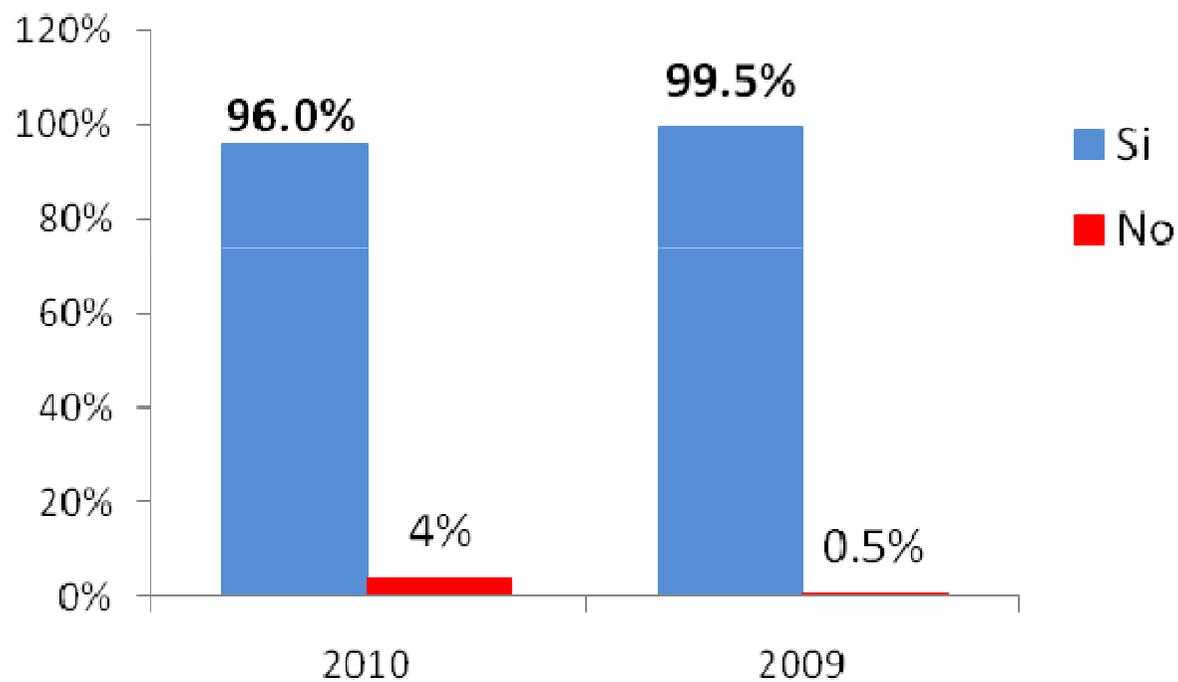


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%). Comparativo de todos los aspectos evaluados.

Comparando las evaluaciones obtenidas en los presentes tópicos, se aprecia que la calidad de las instalaciones del taller y la preparación de las personas tienden a ser positivas, sin embargo, el resto de los aspectos tiene una carga negativa importante.

Verificación vehicular

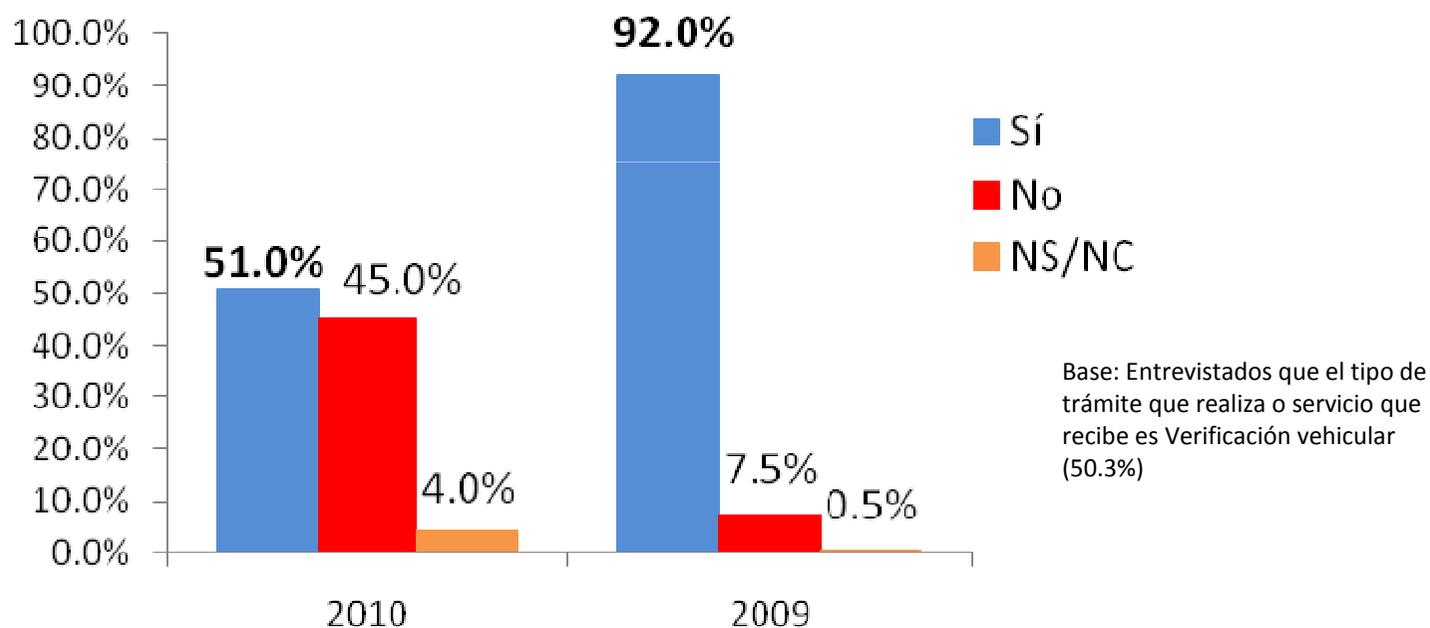
5. ¿Considera que la afinación obligatoria es un buen método para que los carros que circulen estén en buenas condiciones?



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Verificación vehicular (50.3%)

Verificación vehicular

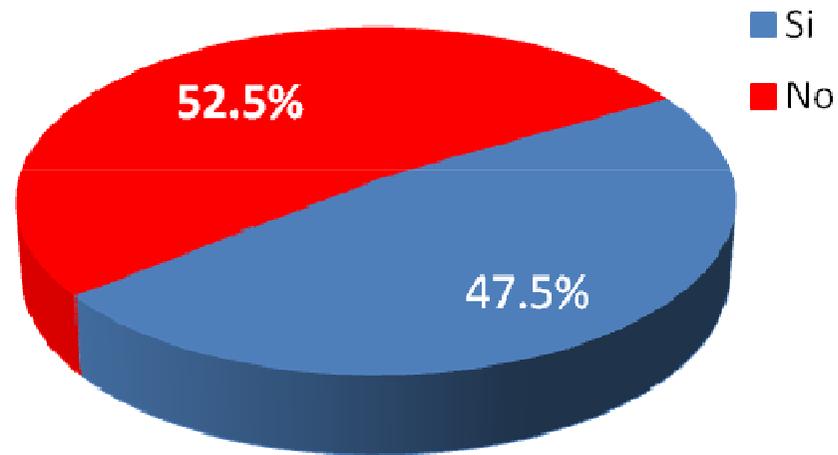
6. Hay personas que dicen que el método que existe de verificación vehicular puede fomentar la corrupción con los talleres autorizados. Otras personas dicen que el método es muy eficaz. ¿Usted cree que el método fomenta la corrupción?



Servicio: ventanilla única LAU-JAL

Ventanilla única de trámites ambientales

1. ¿Considera que le ha beneficiado de alguna manera el multitrámite denominado LAU-JAL?



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Ventanilla Única de Trámites Ambientales (49.7%)

Ventanilla única de trámites ambientales

1.1 ¿Dígame en qué aspectos se ha beneficiado?

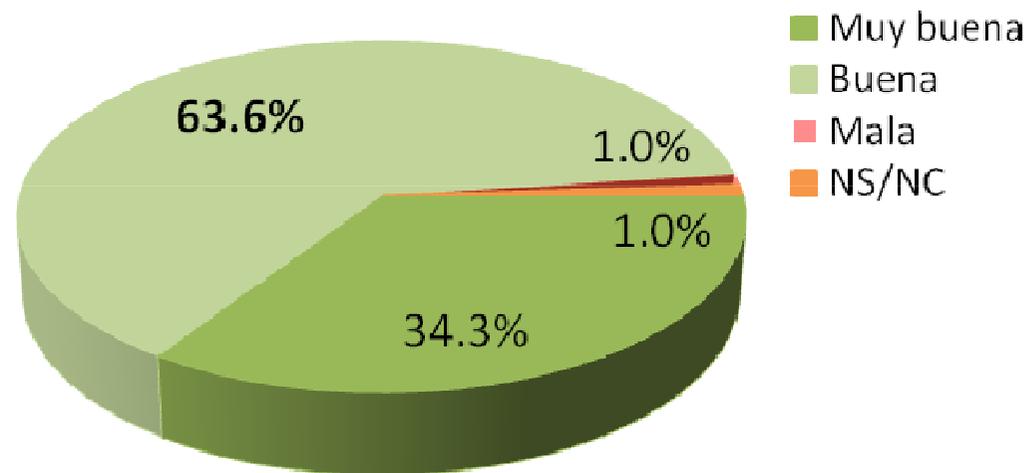
	%
Más rápido	44.7%
Un sólo trámite	17.0%
Más sencillo el trámite	6.4%
Llevar mejor control	4.4%
Menos papeleo	4.4%
Beneficio para un relleno sanitario	2.1%
Como empresa	2.1%
Mejoras	2.1%
Crédito para equipos	2.1%
Hacer trabajos extras	2.1%
Más fuentes de trabajo	2.1%
Mejor ambiente	2.1%
mprrmite trabajr	2.1%
Regularización, estar en regla	2.1%
Recopilación de datos en general	2.1%
Técnico organizativo	2.1%
Total	100.0%

	%
Ordenamiento	50.0%
Más rápido	17.0%
Total	67.0%

Base: Entrevistados que consideran que le ha beneficiado de alguna manera el multitrámite denominado LAU-JAL (47.5%)

Ventanilla única de trámites ambientales

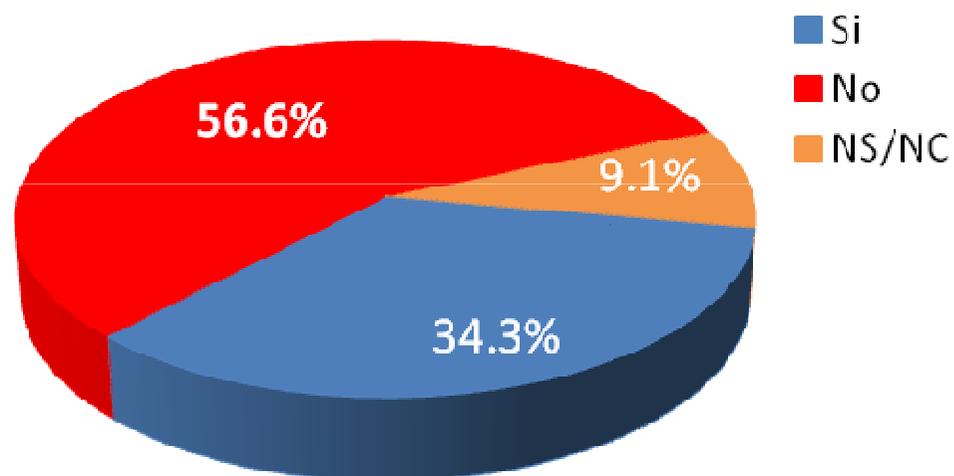
2. Como considera la orientación que se brinda en Ventanilla para el llenado de la solicitud LAU-JAL?



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Ventanilla Única de Trámites Ambientales (49.7%)

Ventanilla única de trámites ambientales

3. ¿Tiene alguna propuesta para mejorar el formato?



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Ventanilla Única de Trámites Ambientales (49.7%)

Ventanilla única de trámites ambientales

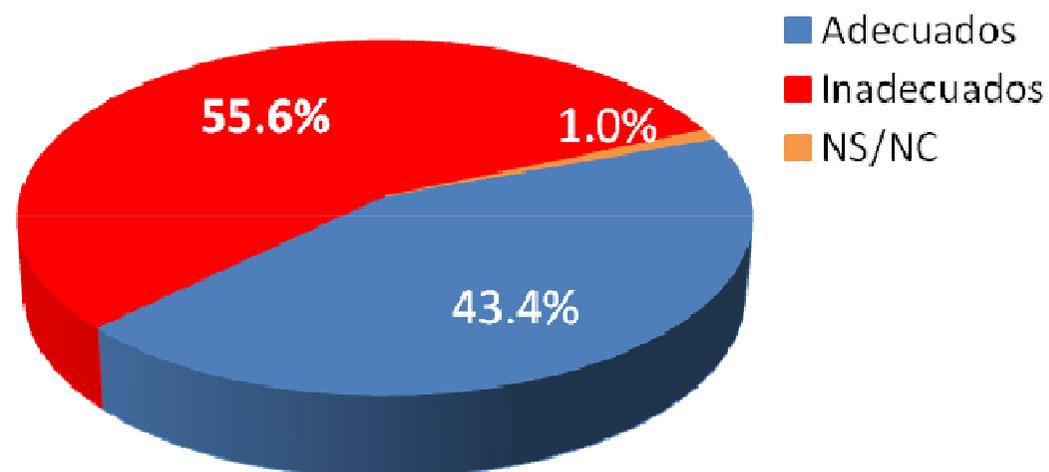
3.1 ¿Dígame cuál sería?

	%
Simplificar el formato	35.4%
Cambio completo del formato	11.8%
Menos tramitología	8.9%
Sea más rápido	8.9%
Cambio de director	5.9%
Más comunicación	5.9%
Dejen de copiar los formatos	2.9%
Apartados que no tienen razón	2.9%
Estar claro y obvio	2.9%
Menos tedioso y más simple	2.9%
Donde poder consultar información	2.9%
Sea cada 4 ó 5 años	2.9%
Sea como antes	2.9%
Tabla gráfica de cómo sacar resultados	2.9%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que tienen alguna propuesta para mejorar el formato (34.3%).-

Ventanilla única de trámites ambientales

4. Considera adecuados los tiempos de respuesta a los trámites que ha realizado ante esta Secretaría?

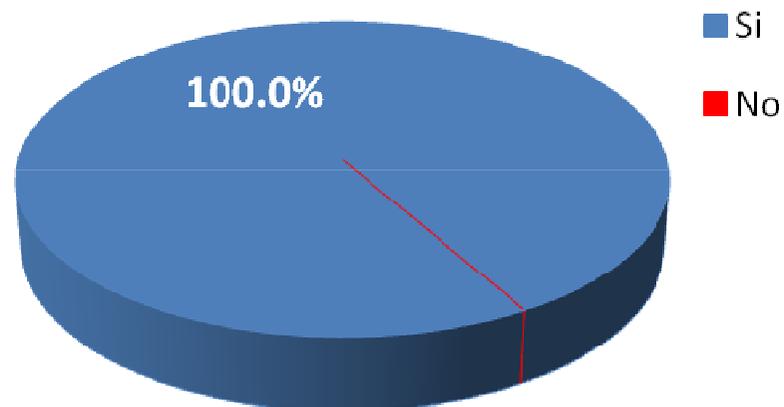


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Ventanilla Única de Trámites Ambientales (49.7%)

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

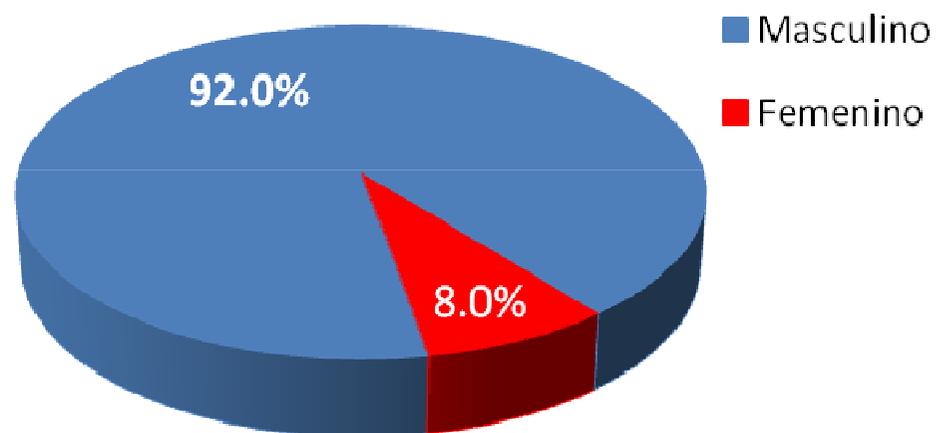
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable?



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

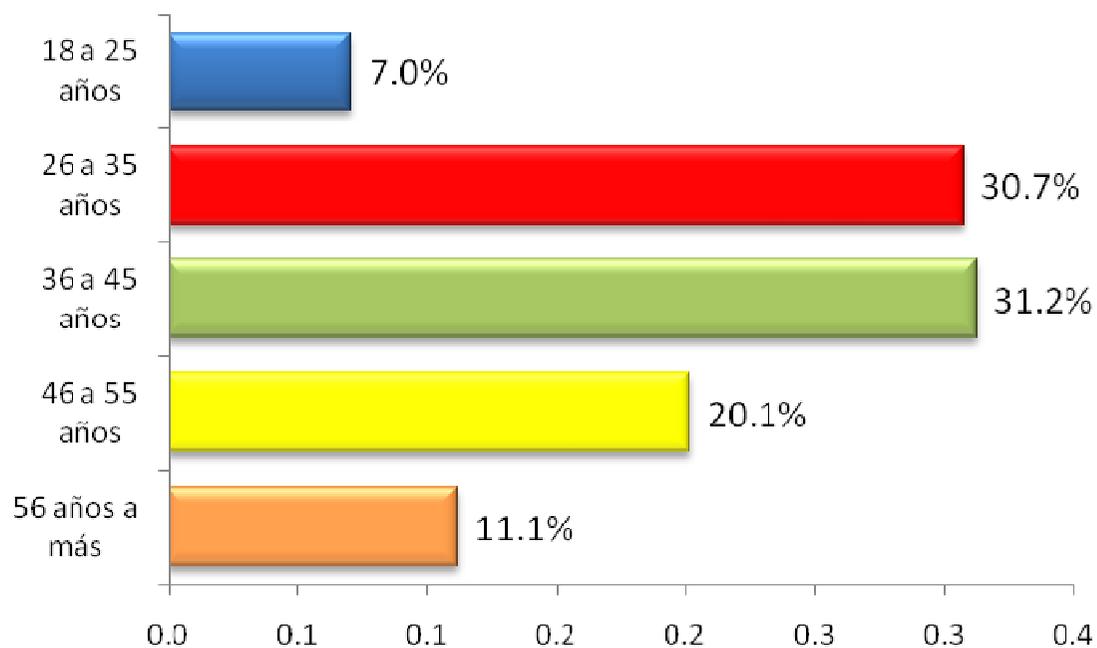
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

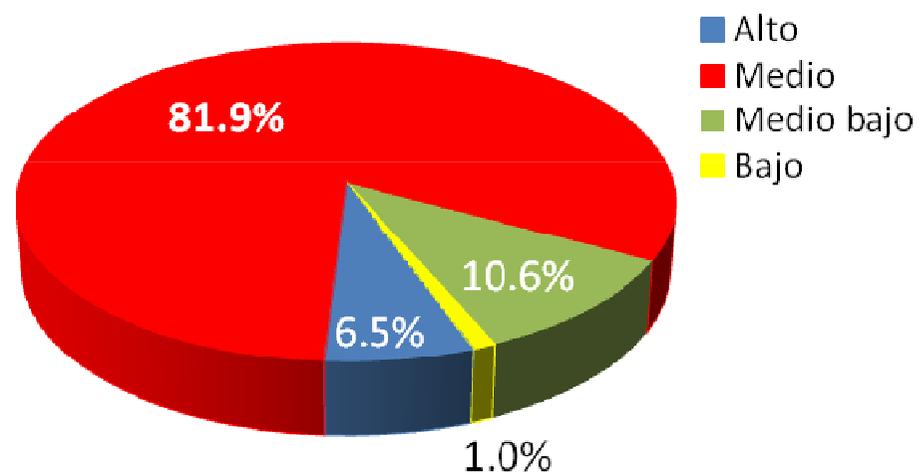
Edades



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

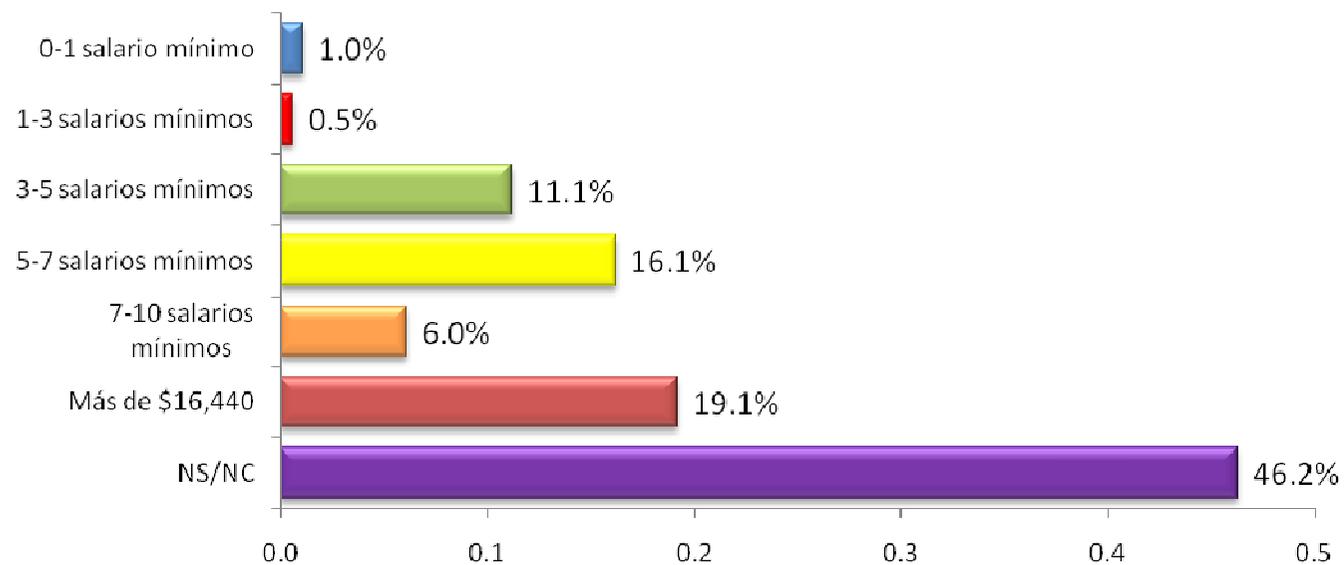
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



Base: 100% de los entrevistados.

46

• Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

Satisfacción y servicio a usuarios

- La calidad del servicio fue el aspecto mejor evaluado por los entrevistados en la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco.
- El 77.9% de los usuarios la calificó como buena o muy buena. La amabilidad desarrolló un comportamiento positivo en 74.9% de las menciones (buenas y muy buenas), mientras la rapidez obtuvo 51.7% de calificaciones buenas o muy buenas.
- Comparando los resultados con el año anterior, se aprecia un decremento en la percepción positiva sobre la dependencia, puesto que el promedio general de evaluación de los aspectos de servicio a usuarios disminuyó 6.6% (promedio de calificaciones buenas y muy buenas) respecto a 2009.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	70.5%	74.9%
Rapidez	68.5%	51.7%
Calidad	87%	77.9%
Promedio General	75.3%	68.2%

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

Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

- La variable de mayor impacto en la calificación fue la rapidez en la atención de los usuarios, cuya disminución fue de 16.8% en las calificaciones buenas y muy buenas respecto a 2009. Asimismo, la variable de calidad decreció 7.3% en el mismo tenor durante 2010. La variable de amabilidad en el servicio es la única que logró aumentar su percepción positiva, con 4.4 por ciento más de calificaciones buenas y muy buenas.
- La Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable desarrolló una percepción negativa importante sobre la rapidez y calidad en el servicio; a pesar de que se considera un trato amable, existe una mala imagen en estos aspectos, puesto que presentaron mayor número de evaluaciones negativas (malas y muy malas).

Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

- El trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Gobierno del Estado de Jalisco se observó con una tendencia negativa en las variables comparativas con el ejercicio 2009. La evaluación sobre el trabajo de la Secretaría pasó de **3.43** a 2.86 de calificación promedio en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, lo que significa un decremento de medio punto (.57) de la calificación promedio, lo que ubica el trabajo de la Secretaría debajo de la escala de regular (3).
- La satisfacción con el servicio de la Secretaría obtuvo también una disminución en la percepción de los usuarios, quienes la calificaron con **2.99** en 2010, mientras que en 2009 la calificación promedio se colocó en **3.42** puntos en la escala del 1 al 5. Esto representa una disminución de las percepciones positivas de .43 puntos, consistente con la disminución de la percepción sobre el trabajo de la Secretaría. Por consiguiente, se registró un aumento de la insatisfacción de los usuarios de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable; dicha variación se concentra en las calificaciones de pésimo (1) y malo (2), así como en la disminución de las calificaciones buenas (4).

Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

- La satisfacción con el servicio de la Secretaría obtuvo también una disminución en la percepción de los usuarios, quienes la calificaron con 2.99 en 2010, mientras que en 2009 la calificación promedio se colocó en **3.42** puntos en la escala del 1 al 5. Esto representa una disminución de las percepciones positivas de .43 puntos, consistente con la disminución de la percepción sobre el trabajo de la Secretaría. Por consiguiente, se registró un aumento de la insatisfacción de los usuarios de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable; dicha variación se concentra en las calificaciones de pésimo (1) y malo (2), así como en la disminución de las calificaciones buenas (4).

Verificación vehicular

- Considerando que 50.3% de los usuarios realiza el trámite de verificación vehicular y que más de 40% de estos usuarios considera que es mala o muy mala la atención y el tiempo en que reciben el servicio en los talleres, es importante realizar las acciones de capacitación al personal de servicio al cliente de estos establecimientos, con la finalidad de reducir esa disonancia.
- Las evaluaciones de muy buena, se redujeron en 15% con respecto a 2009 en el servicio de verificación vehicular, mientras las persona que no respondieron al cuestionamiento o afirmaron no saber la respuesta creció 17%.

Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

Ventanilla única LAU-JAL

- ➔ 47.7% de los entrevistados que son usuarios de algún trámite en la ventanilla única, afirman que se han beneficiado de alguna manera el multitrámite denominado LAU_JAL, sin embargo, 34% tiene alguna propuesta para mejorarlo, la principal propuesta giro entorno al formato según el 35.4% de los usuarios que afirmaron que sería ideal simplificarlo, un 11.8% dijo que sería necesario cambiarlo por completo.
- ➔ Para 55% de los usuarios el tiempo de espera de la ventanilla es inapropiado, siendo este uno de sus principales debilidades.