



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable
Julio-Agosto del 2012



www.tag-research.com.mx



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicio a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	23
4.2.1 Evaluación general	24
4.2.2 Evaluación de control de emisiones vehiculares	27
4.2.2 .3 Evaluación de licencia ambiental única	32
4.2.4 Evaluación de impacto ambiental	36
4.3 Análisis general de resultados	41
5. Datos generales y sociodemográficos	43
6. Conclusiones y hallazgos	47



1. Introducción



Introducción

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo año con año la evaluación de los servicios que proporcionan las distintas secretarías, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a uno ó mas servicios que ofrecen las dependencias a partir de la percepción del ciudadano.

La evaluación del 2012 fue asignada a Tag Research, una empresa de investigación de mercados y opinión pública, que aplicó un diagnóstico con base a un cuestionario dirigido a usuarios directos de un mismo programa o servicio de las secretarías seleccionadas. El levantamiento de encuestas fue apegado a criterios metodológicos que aseguran la comparación con evaluaciones anteriores con el fin de dar seguimiento sobre el nivel de satisfacción percibido.

El presente estudio nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable, agradecemos las facilidades que se nos otorgó para la realización del presente estudio. Cualquier comentario, error u omisión dentro del presente documento es responsabilidad del despacho consultor, y sus conclusiones no necesariamente son compartidas por el Gobierno del Estado de Jalisco.



2. Objetivo de la evaluación



Objetivo de la Evaluación

Objetivo General de la Evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Gobierno del Estado de Jalisco, a partir de su percepción.

Objetivos Específicos de la Evaluación:

1. Determinar el nivel de satisfacción sobre el servicio recibido.
2. Identificar la utilidad percibida sobre el servicio recibido.
3. Evaluar la complejidad de trámite sobre el servicio recibido.
4. Evaluar la eficiencia sobre el servicio recibido.



3. Metodología



Ficha técnica

Requisitos del entrevistado	Ser mayor de edad Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Control de emisiones vehiculares Domicilio: Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, No. 1078 Col. Mezquitán Country, Guadalajara, Evaluación del impacto ambiental Domicilio: Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, No. 1078 Col. Mezquitán Country, Guadalajara, Licencia ambiental única Lau-JAL Domicilio: Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, No. 1078 Col. Mezquitán Country, Guadalajara
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de Julio al 17 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	308 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios . Frecuencias simples y en algunos casos calificaciones ponderadas.
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95% y error muestral de +/- 5.58%



Ficha técnica

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Secretaría del 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, Jalisco
	Evaluación del Impacto Ambiental	40	av. Circunvalación Jorge Álvarez del castillo, no. 1078 col. Mezquitán country, C.P. 44620, Guadalajara, Jalisco.
	Licencia Ambiental única LAU- Jalisco	128	av. circunvalación Jorge Álvarez del castillo, no. 1078 col. Mezquitán country, C.P. 44620, Guadalajara, Jalisco.



¿Cómo se levantó la información?

Si bien se diseñó un cuestionario en versión impresa, se ajustó el instrumento a Pocket PC y aplicamos en su totalidad en esta clase de dispositivos.



La aplicación en estos dispositivos nos permitió tener un control sobre el tiempo de duración de cada entrevista (11 minutos) y en qué momentos del día fueron aplicados. La adaptación del cuestionario al sistema Pocket PC nos permitió ahorrar una gran cantidad de tiempo en la captura y codificación de los mismos, además aseguró que la información levantada no fuera manipulada o modificada después de haber sido obtenida.

La encuesta fue aplicada cara a cara a los usuarios de cada dependencia / servicio señalado anteriormente. En el levantamiento de campo participaron 40 encuestadores y 8 supervisores, los cuales fueron capacitados de acuerdo a los criterios de calidad que mantiene la norma ESIMM de investigación de mercados para México.



Uso de ponderadores en la evaluación

Para poder realizar los ejercicios de calificaciones y promedios para algunas de las gráficas presentadas, se realizó un cálculo consistente en una ponderación que va en una escala del 0 al 5.

Los ponderadores utilizados fueron:

Respuesta	Ponderación utilizada
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1
NS / NC	0

De esta manera se puede obtener una calificación final, la cual es la suma de del producto obtenido de la multiplicación de los porcentajes y los ponderadores respectivos de cada una de las gráficas presentadas. Es pertinente mencionar que ésta ponderación es similar a la utilizada en evaluaciones anteriores por lo que nos permite comparar indicadores a través del tiempo.



4. Evaluación de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable



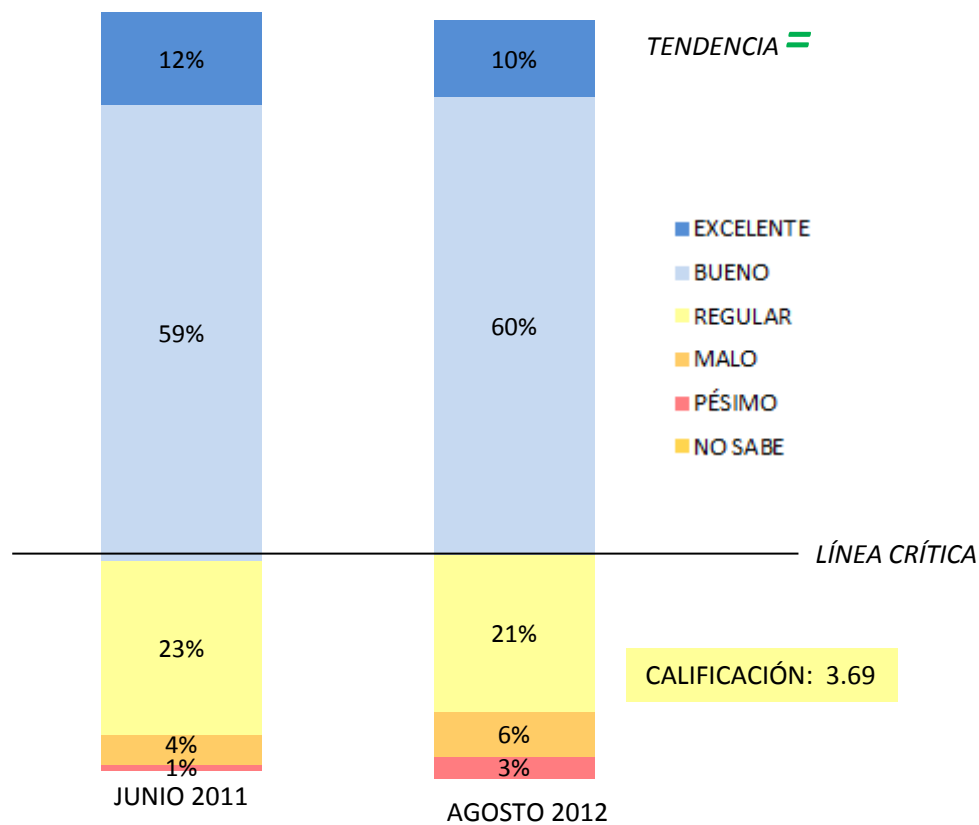


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





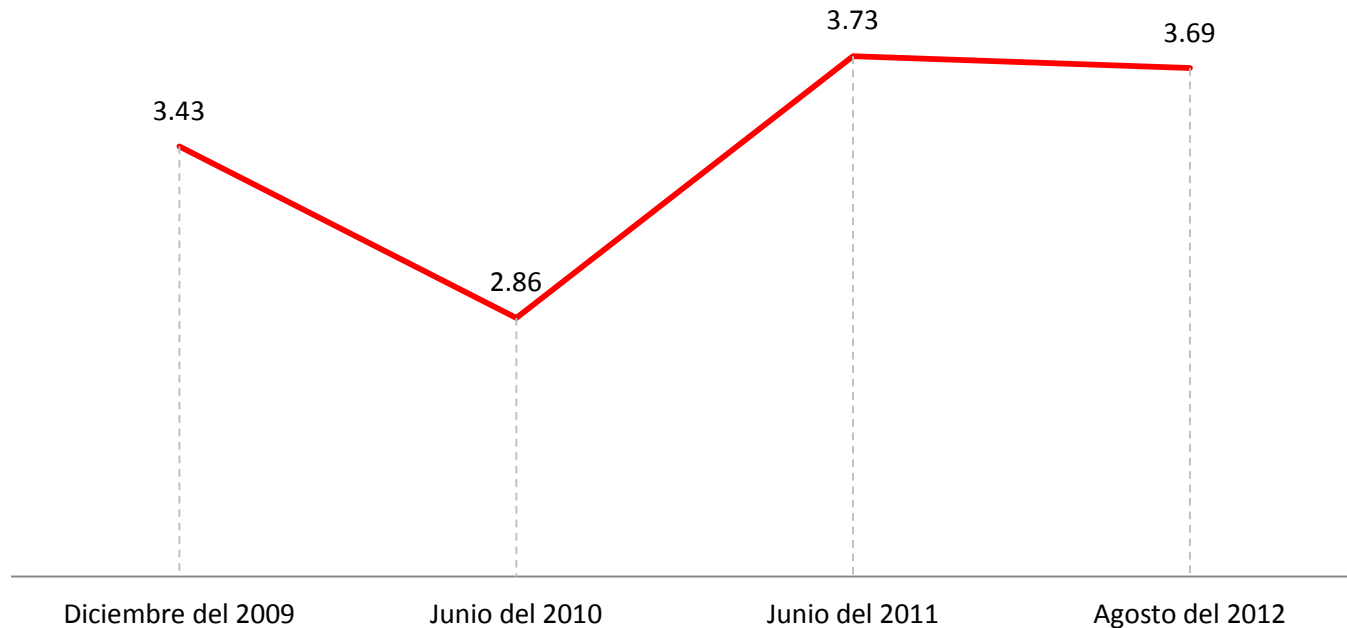
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco?

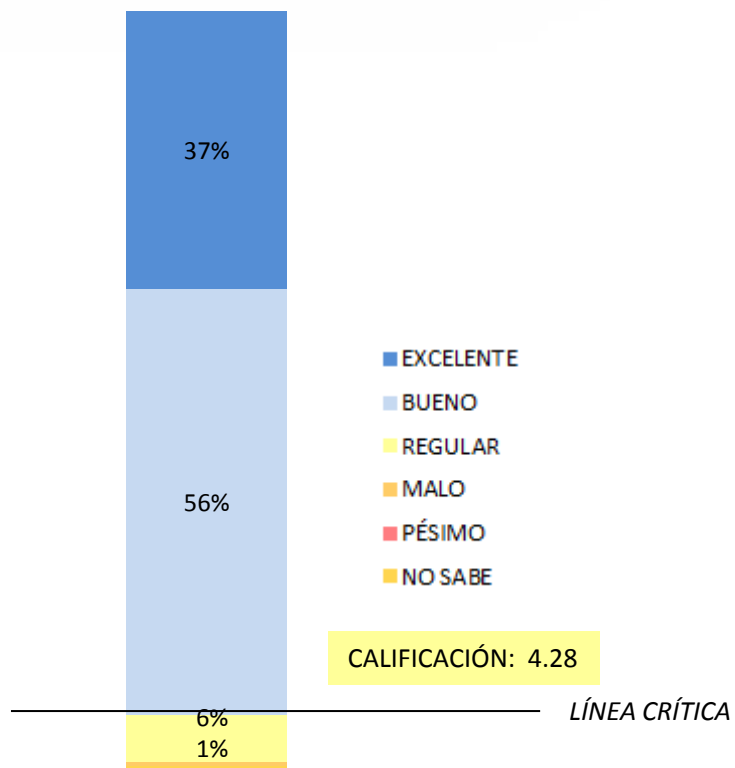
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

A) *Imagen del servidor público*



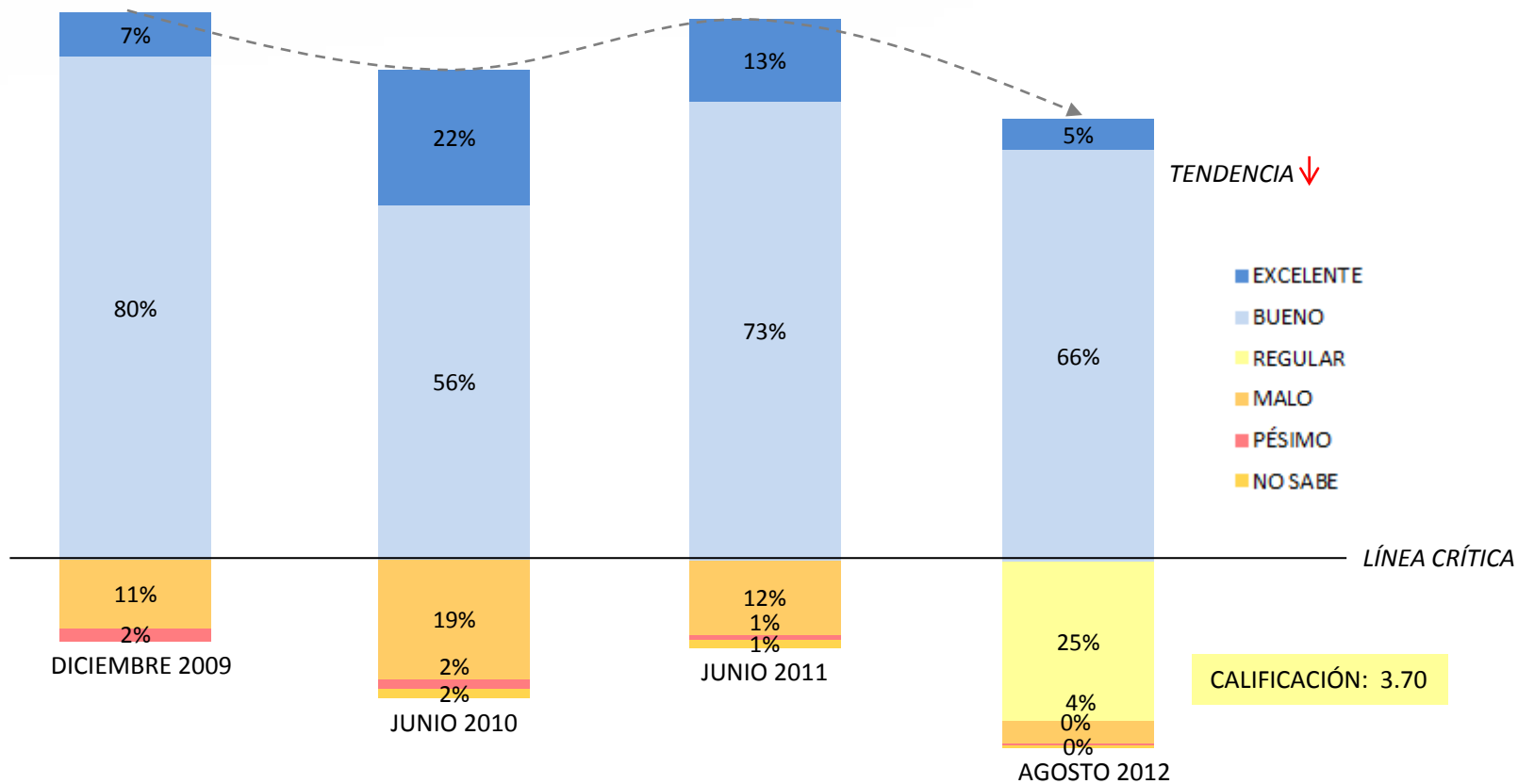
AGOSTO 2012

NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

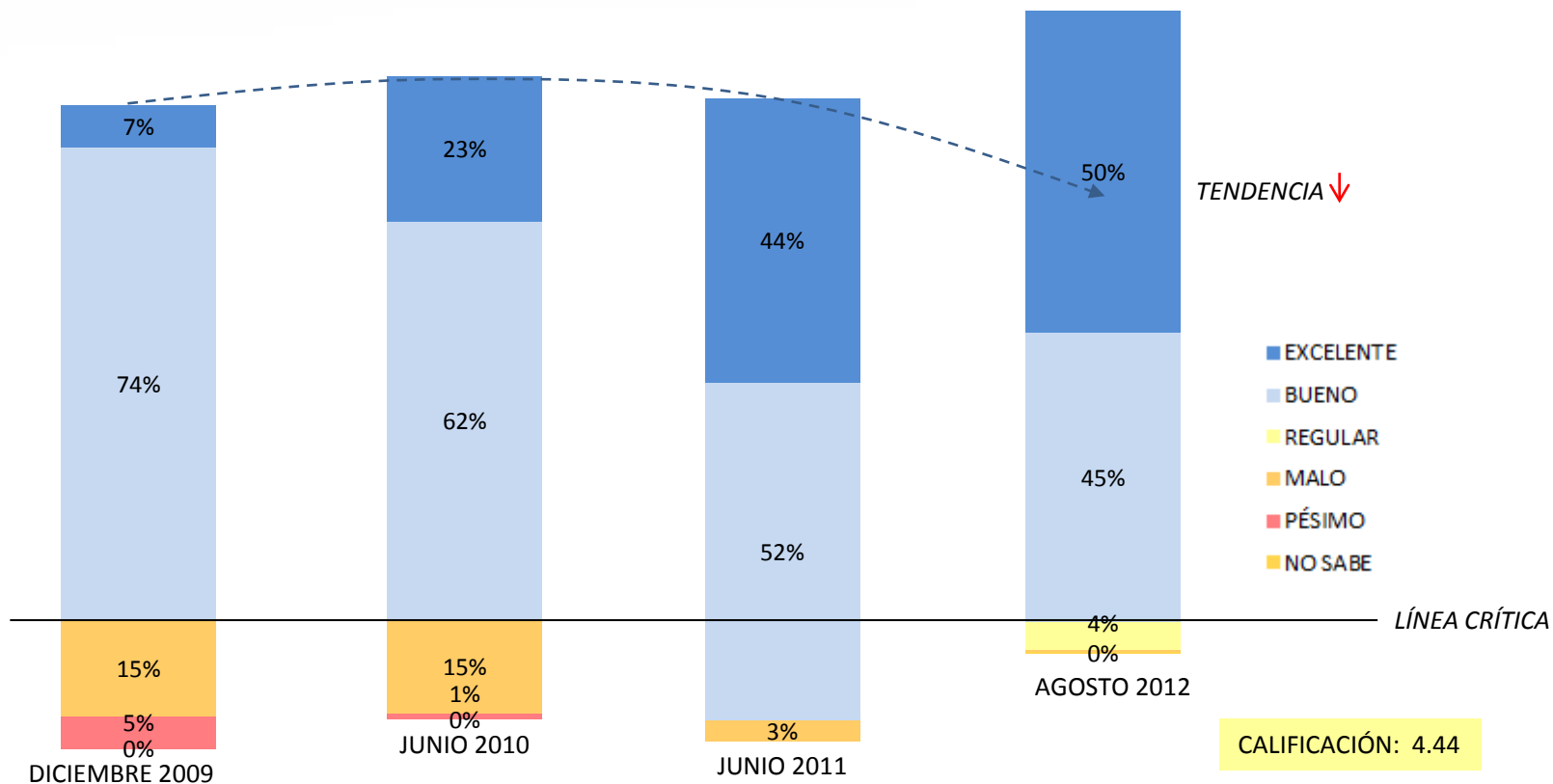
B) Calidad de los servicios / programas





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

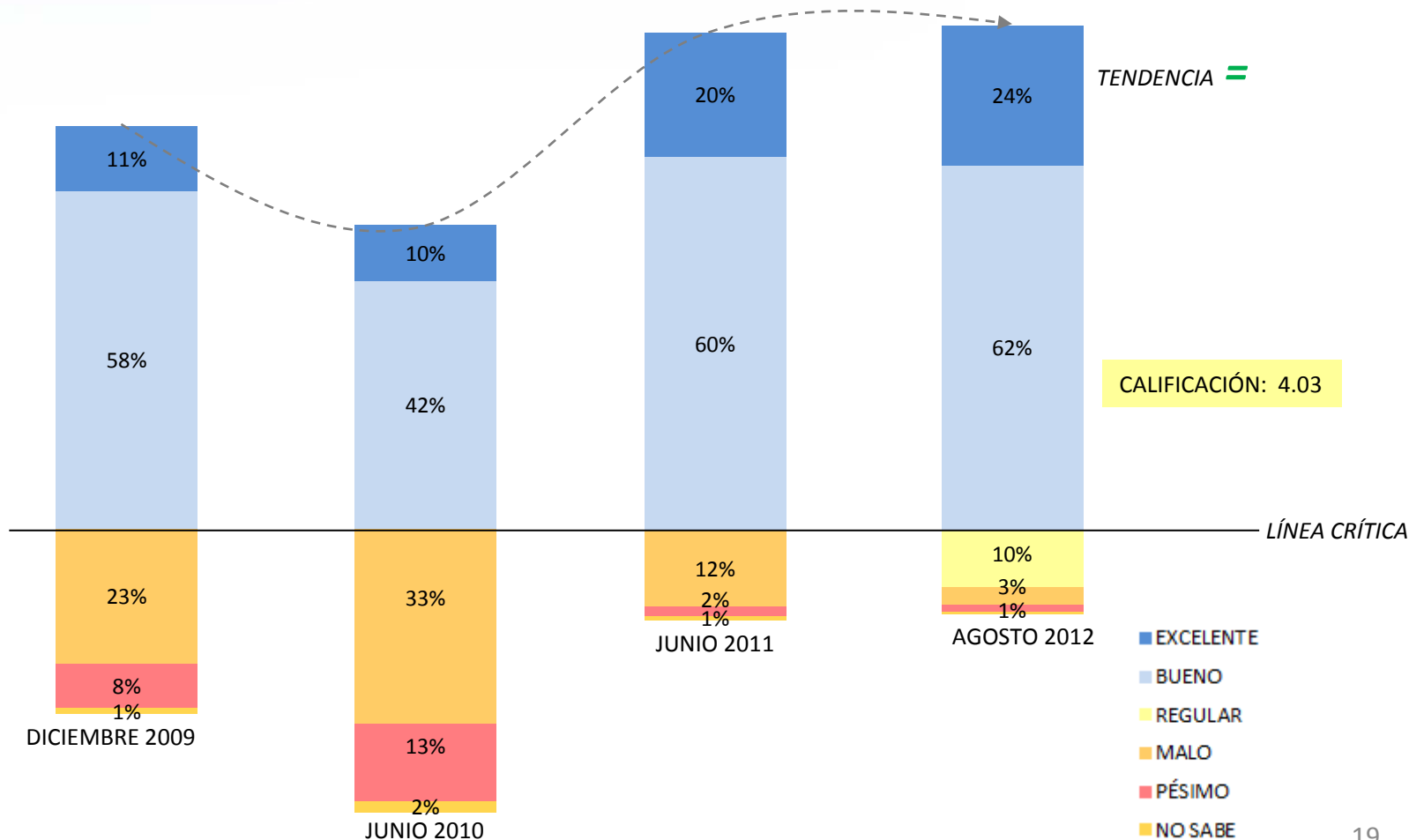
C) Amabilidad y trato del personal





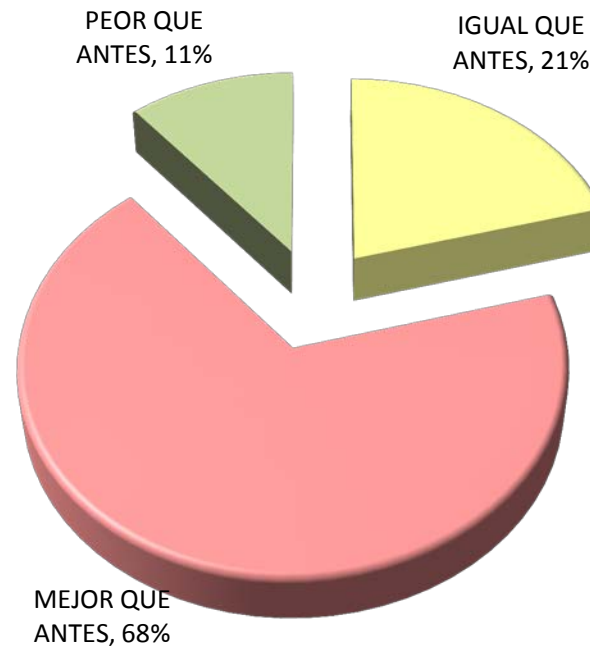
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención a usuarios



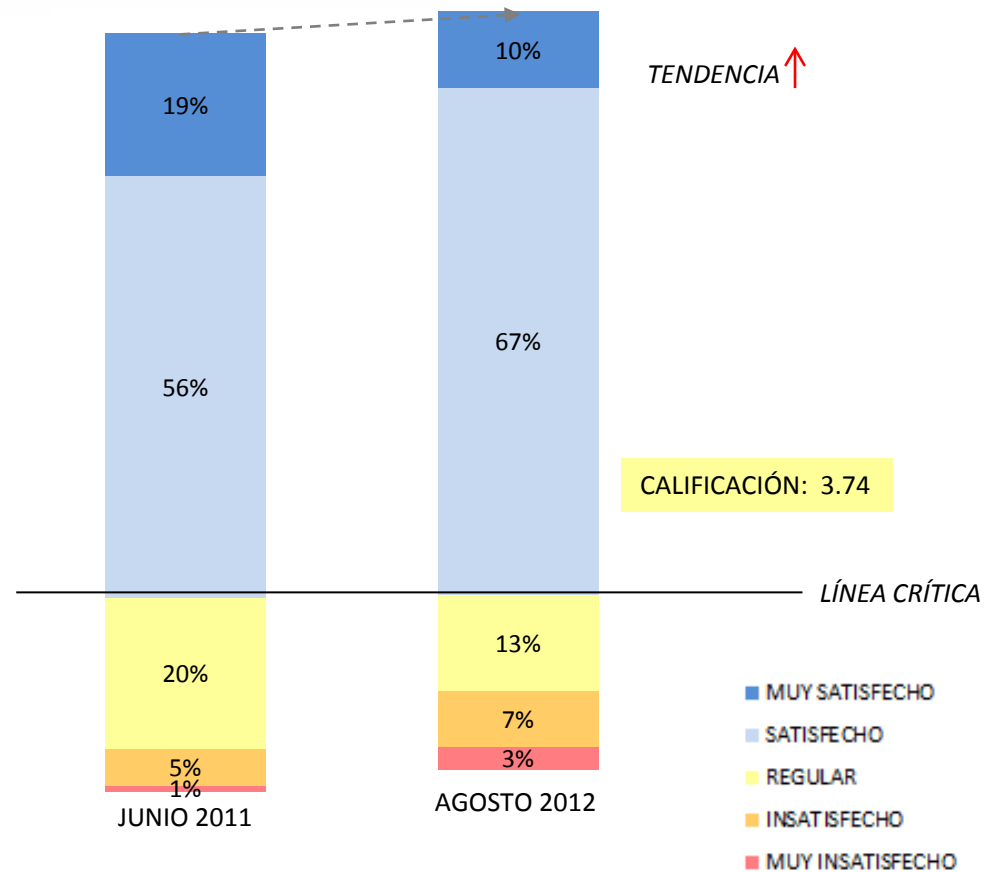


¿Considera usted que la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable se encuentra... ?



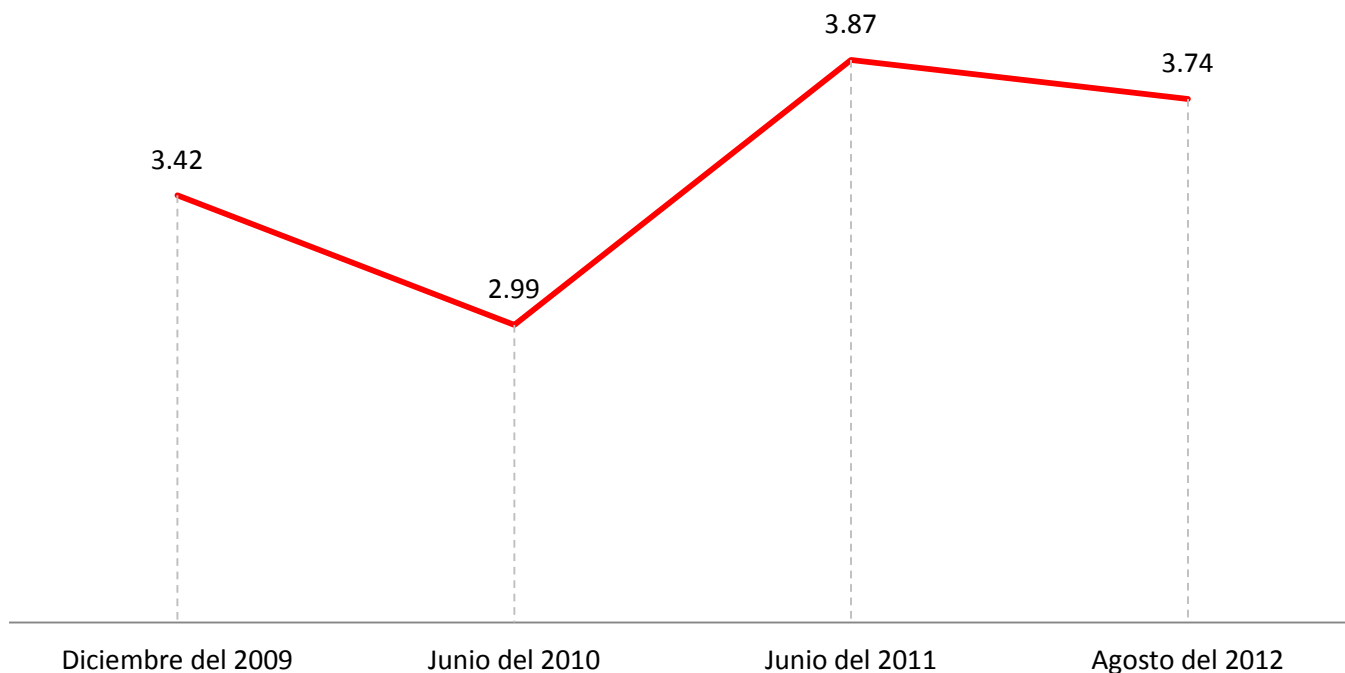


¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco?



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

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación General

4.2.2 Evaluación de control de emisiones vehiculares

4.2.3 Evaluación de licencia ambiental única

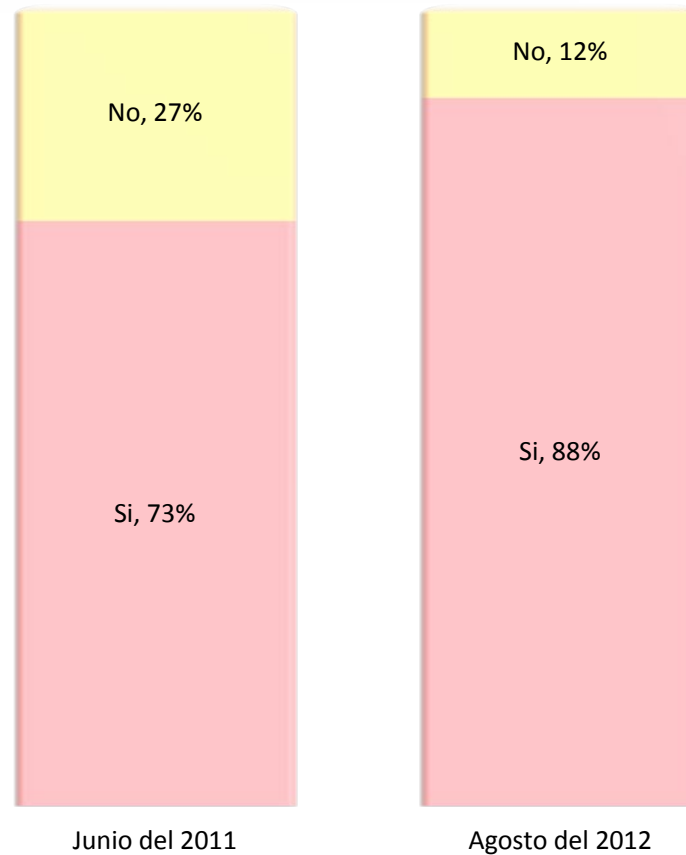
4.2.4 Evaluación de impacto ambiental



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?





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



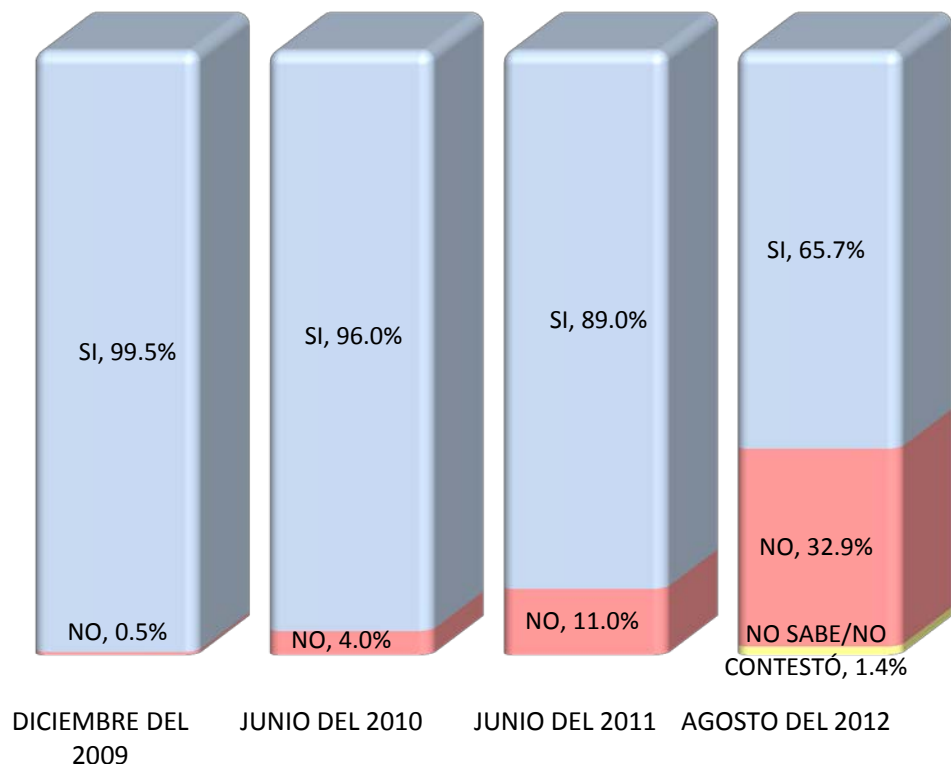
	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	57%	71%
SIGUE IGUAL	38%	17%
EMPEORADO	5%	12%



4.2.2 Evaluación de control de emisiones vehiculares

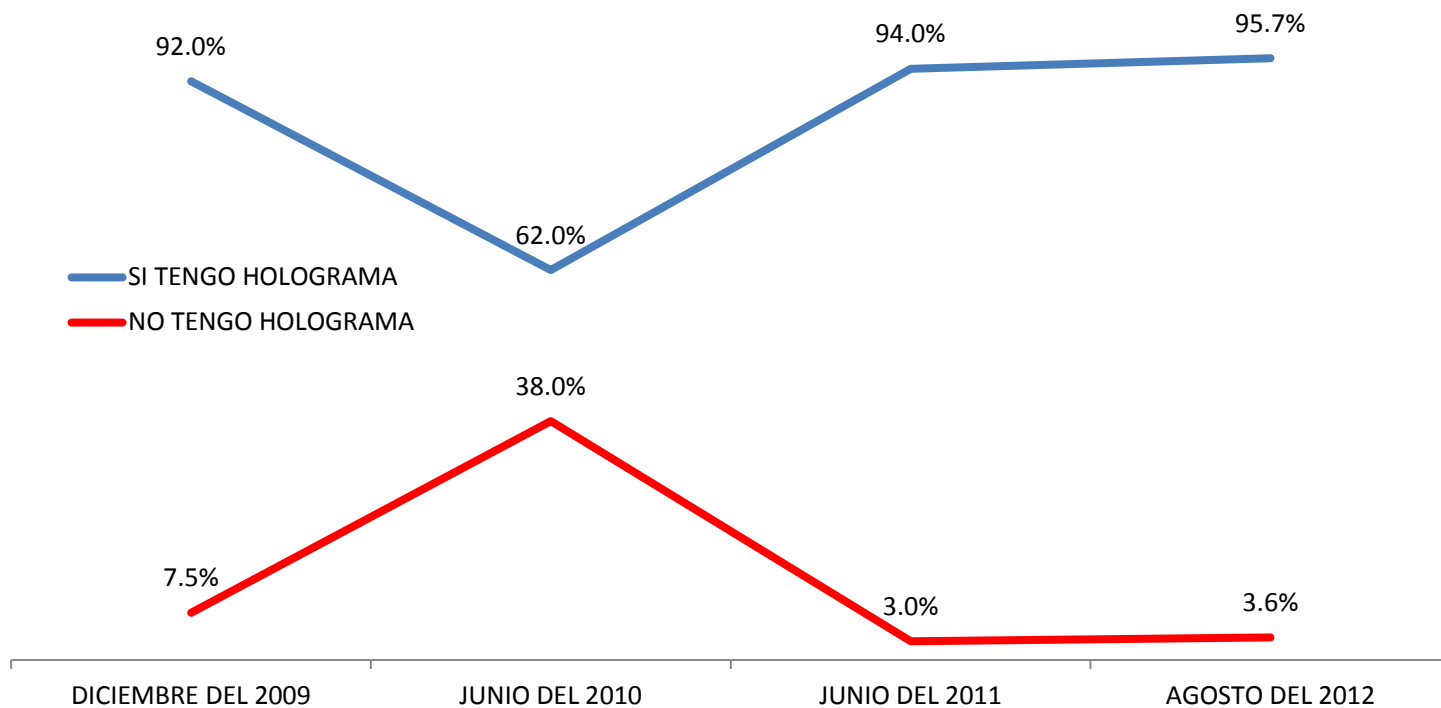


¿Considera qué el Control de Emisiones Vehiculares es un buen método para que los carros que circulan emitan menor contaminación?



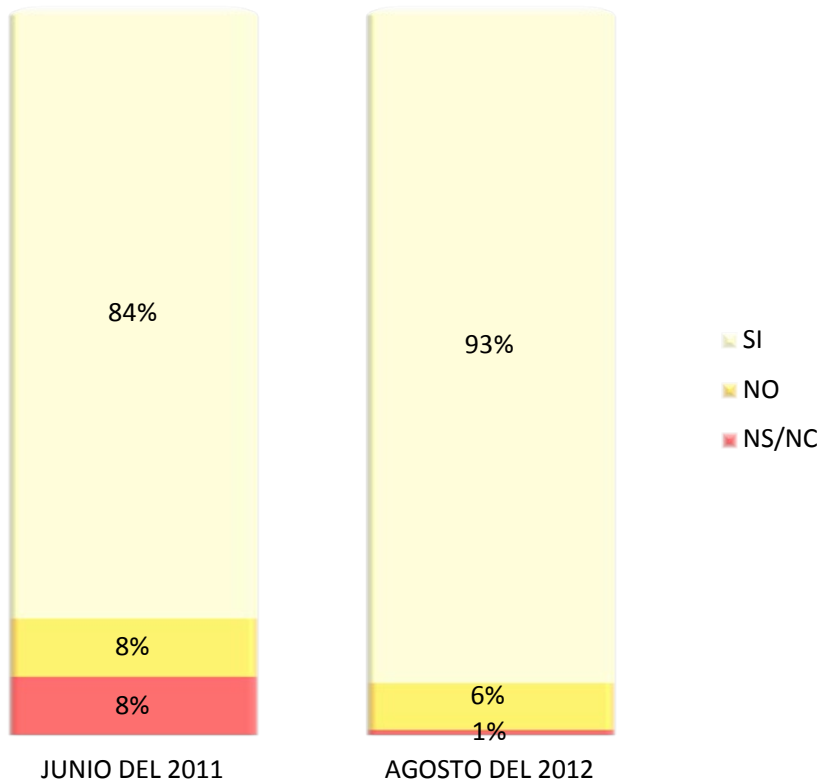


¿Lleva su vehículo el holograma de verificación vehicular de 2011?



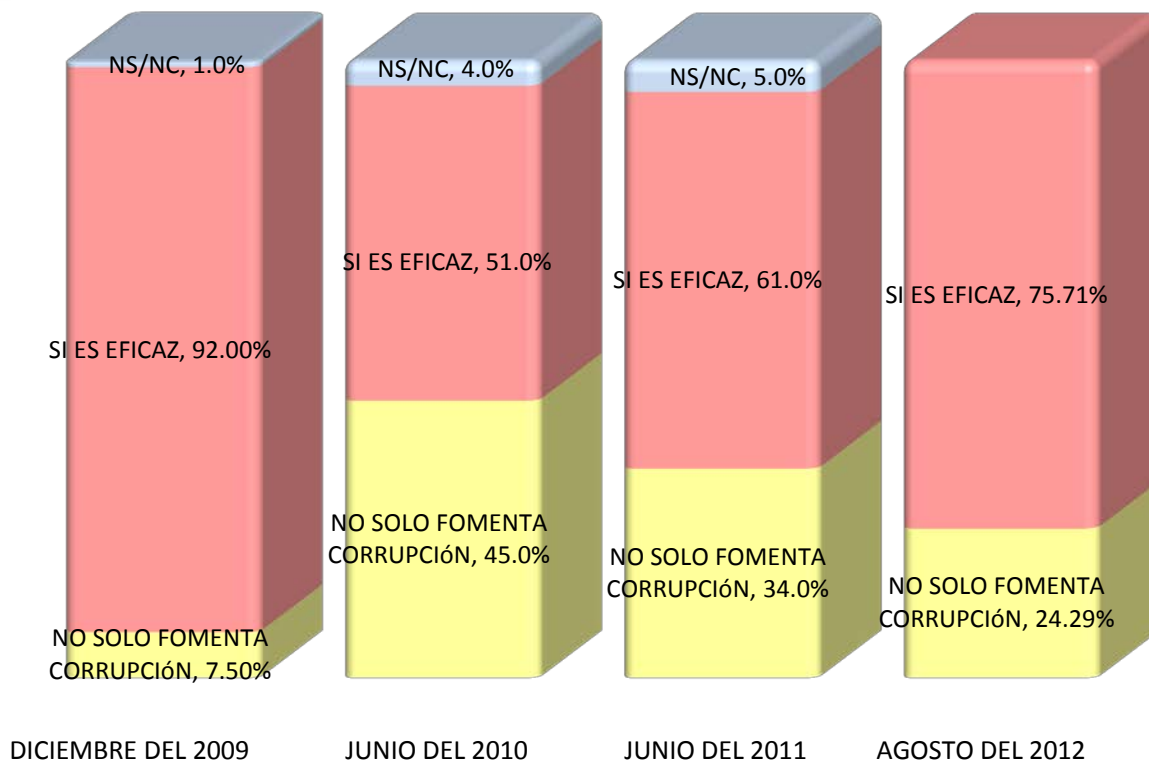


¿La información que se le proporciona para acreditar o re-acreditar en su taller es suficiente y clara?





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

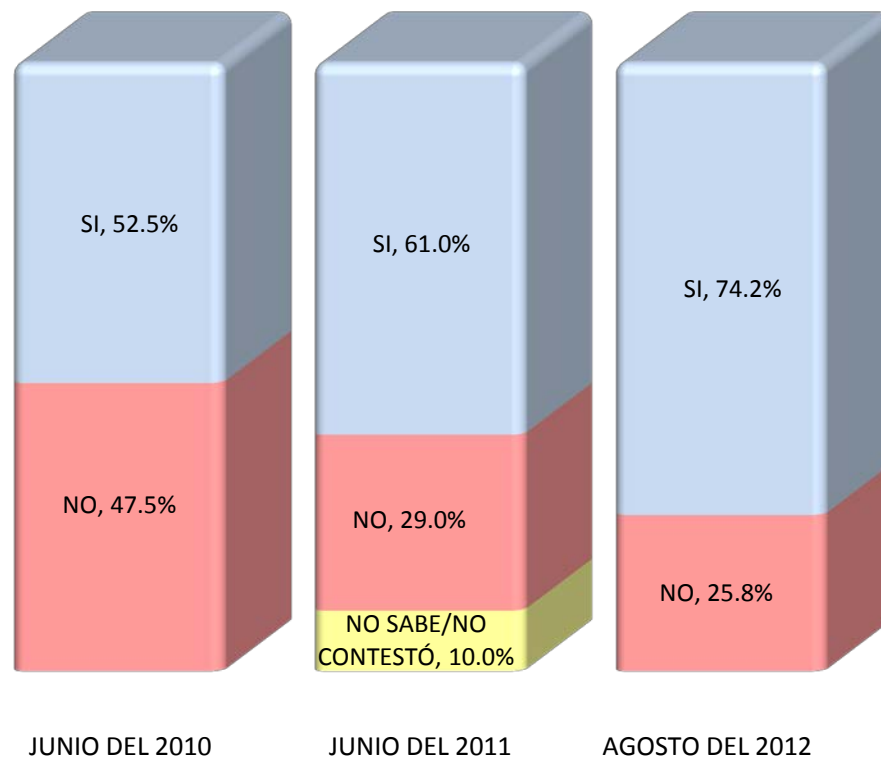




4.2.3 Evaluación de licencia ambiental única

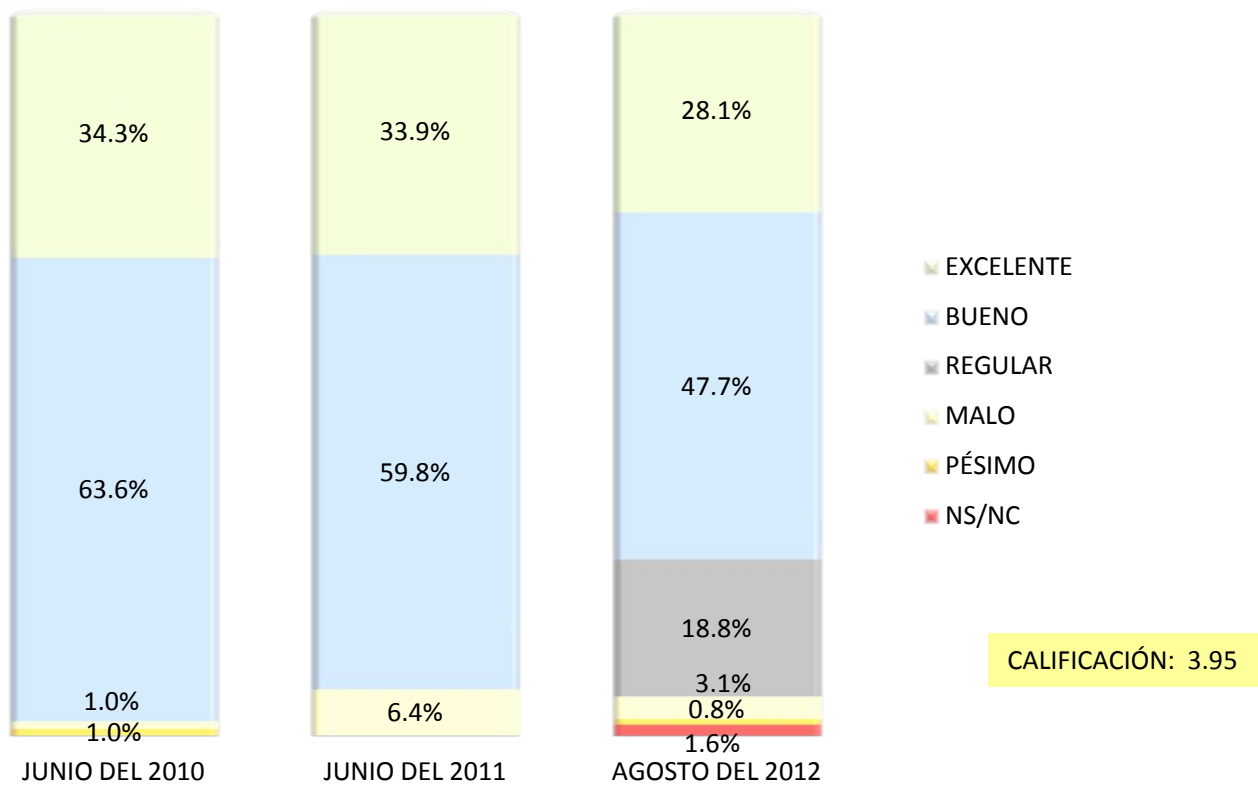


¿Considera qué le ha beneficiado de alguna manera el multitrámite denominado LAU-JAL?



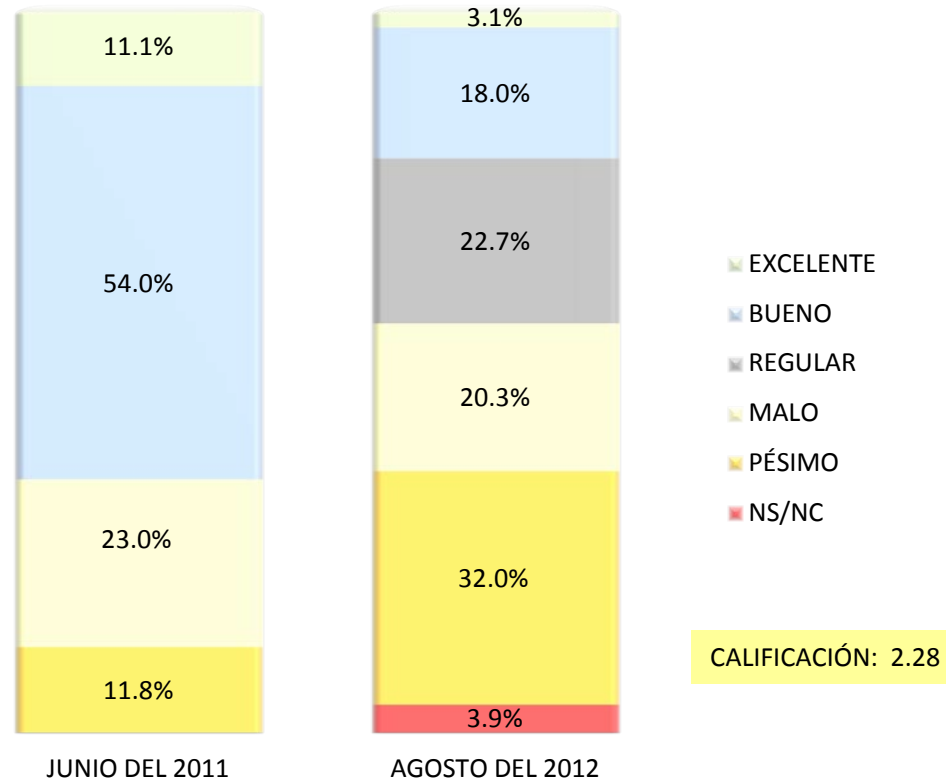


¿Cómo considera la orientación que se le brinda en ventanilla para el llenado de la solicitud LAU-JAL?





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

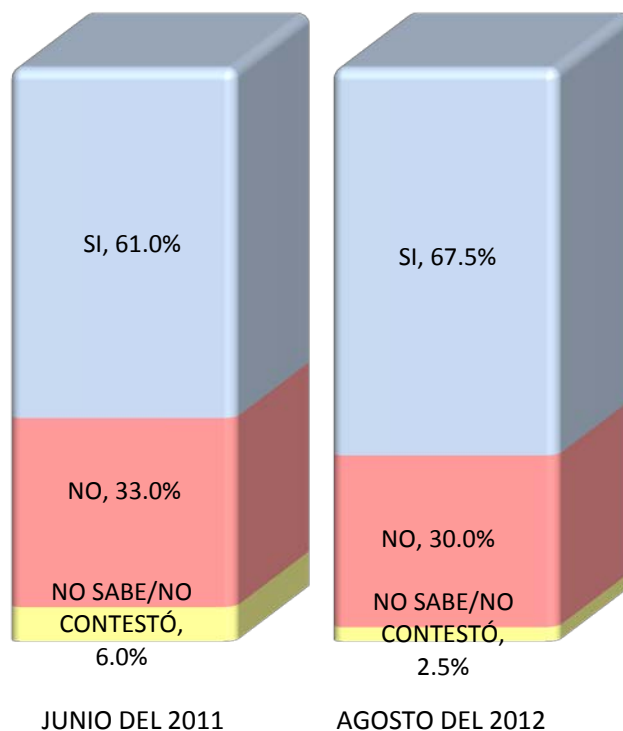




4.2.4 Evaluación de impacto ambiental



¿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?



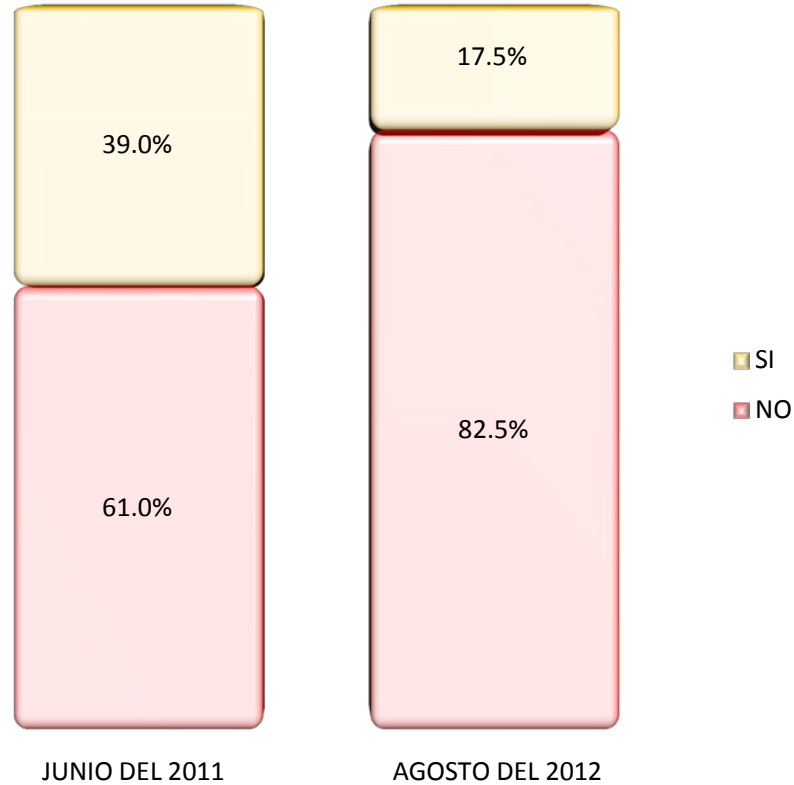


¿La información entregada en su proyecto resulta ser suficiente para su evaluación o requiere de información complementaria?

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
SI ES SUFICIENTE	58.0%	70.0%
ES SUFICIENTE PERO QUIERO INFORMACION COMPLEMENTARIA	0.0%	25.0%
NO ES SUFICIENTE	42.0%	2.5%
NS/NC	0.0%	2.5%



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





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

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
SI	83.0%	92.5%
NO	11.0%	7.5%
NS/NC	6.0%	0.0%



4.3 Análisis general de resultados



Análisis general de resultados (mejores evaluados / con oportunidad de mejora)

La intención de este análisis general de resultados, es mostrar los elementos más destacados en su calificación, así como los elementos que presentaron una menor calificación. Lo anterior con el fin de encontrar áreas de oportunidad para el desarrollo de estrategias de atención:

ELEMENTOS MEJOR EVALUADOS

Amabilidad y trato del personal, calif. 4.44

Imagen del servidor público, calif. 4.28

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Tiempo de respuesta en Licencia Ambiental Única, calif. 2.28



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



16.9%



83.1%

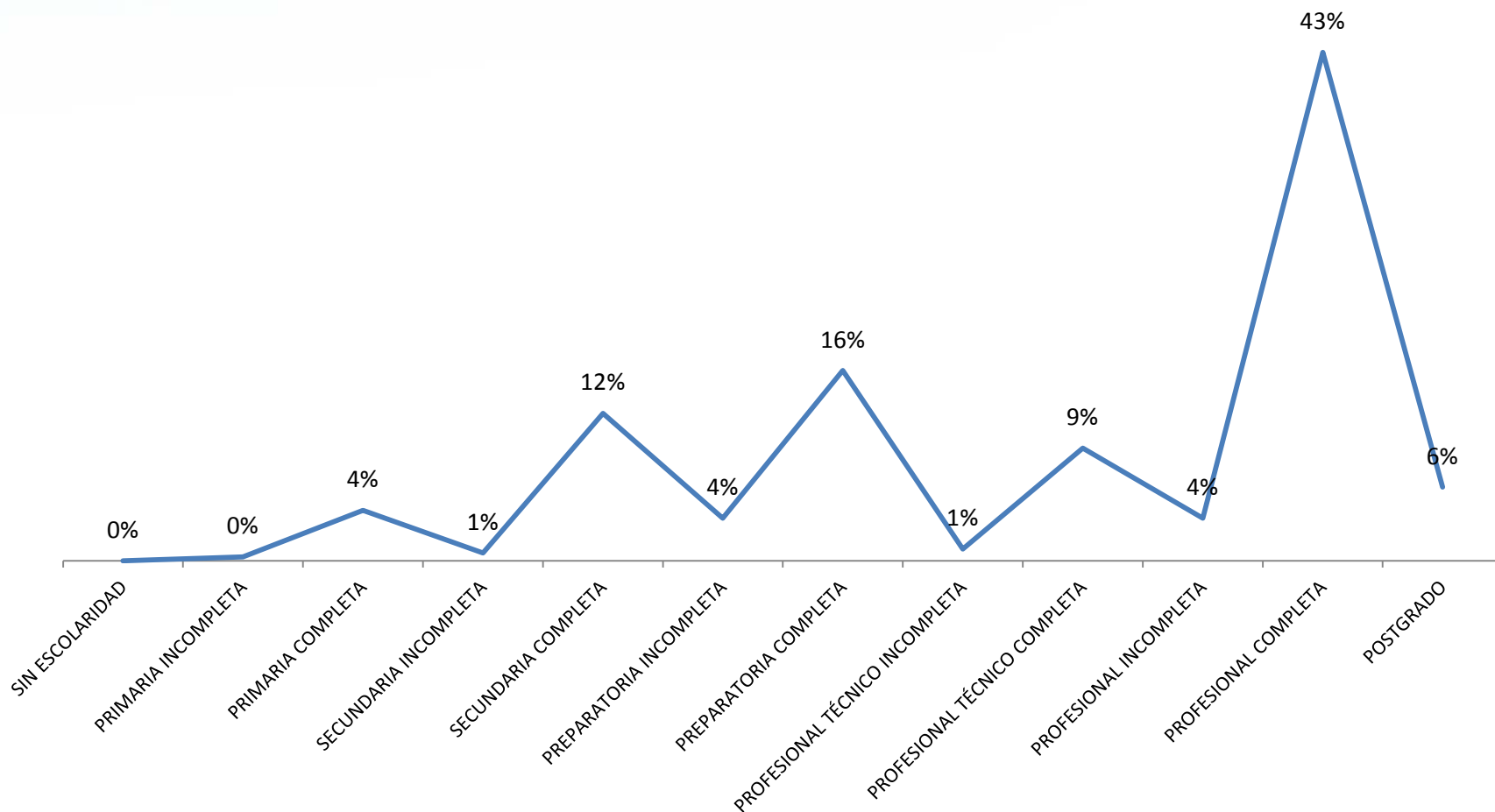
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	12.0%
26 A 35 AÑOS	23.4%
36 A 45 AÑOS	28.6%
46 A 55 AÑOS	23.7%
56 O MÁS AÑOS	12.3%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	27.92%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	0.97%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	2.92%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	17.53%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	14.29%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	15.58%
MÁS DE \$16440	20.78%

FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	56.17%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	41.56%
HOGAR	0.97%
ESTUDIANTE	0.65%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	0.32%
OTRO	0.32%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

La evaluación global a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable muestra una ligera caída respecto a lo registrado en la evaluación del 2011 ya que para el periodo del 2012 obtuvo una calificación de 3.69 contra un 3.73 el año anterior. Consideramos que esta calificación sugiere que existe un nivel de satisfacción del usuario muy similar al registrado el año anterior.

Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción de los servicios recibidos por parte de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la satisfacción general de los servicios recibidos por la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable, se obtuvo una calificación de 3.74. Esta cifra es menor a la registrada en el 2011 la cual fue de 3.87 en escala de 1 a 5. Si bien el descenso no es mucho, se observa un ligero deterioro en la percepción del usuario de esta dependencia.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

Tema.- 4.2.1 Evaluación General

Otro hallazgo de la encuesta es que un 68% de los usuarios de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable, consideran que la dependencia está mejor que antes, sólo un 11% de los usuarios consideran que hay un retroceso en los servicios proporcionados.

Conclusión 4.- Mejores peores servicios evaluados y oportunidades de mejorar servicios

Temas varios

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) la amabilidad y trato del servidor público de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable con 4.44 y 2) La imagen del servidor público de esta dependencia con 4.28. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar se concentraron en los tiempos de respuesta en trámite de Licencia Ambiental Única que obtuvo una calificación de 2.28.



Resumen de Hallazgos

