



Clave: GI-10-04-01

Fecha de emisión: 10/11/2022

Versión N°. 1

Página: 1 de 5

Guía para encuestas a usuarios de trámites, regulaciones e inspecciones

Elaboró
Angélica María Aguilar Arias
Mejora Regulatoria

Aprobó
Lic. Francisco Javier Rodríguez García
Secretario de Desarrollo Económico

Revisó
Carlos Francisco Rocha Cuevas
Director General de Desarrollo Económico e Inversión

1. Objetivo

Aplicar encuestas a usuarios de los trámites y servicios, regulaciones e inspecciones que presta el Gobierno del Estado para conocer la percepción ciudadana y detectar áreas de mejora.

2. Alcance

Aplica a toda la población.

3. Políticas

- La guía se aplicará de manera continua.
- Corresponde a la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO) y los Sujetos Obligados promover la aplicación de las encuestas.

4. Normatividad

- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima.

5. Términos y Definiciones

- **AMR:** Autoridad de Mejora Regulatoria: Es la Secretaría de Desarrollo Económico la responsable de conducir la política pública de mejora regulatoria en el Estado.
- **SEDECO:** Secretaría de Desarrollo Económico.
- **Sujetos Obligados:** A las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; los Ayuntamientos del Estado de Colima, sus dependencias y entidades.

6. Técnicas de aplicación

a) Encuesta:

Es una de las herramientas más utilizada en la investigación ya que se adaptan a todo tipo de información y a cualquier población. A su vez, ésta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para recabar información. Es importante diseñar un cuestionario que arroje información que permita realizar un análisis confiable y con cuestionamientos que en aquellos aspectos que resulten de mayor utilidad en la mejora del servicio.

Tipos de preguntas utilizadas:

- **Preguntas cerradas:** Consiste en proporcionar al encuestado una serie de opciones para que elija una como respuesta. Tienen la ventaja de que pueden ser procesadas y codificadas más fácilmente; pero también tienen la desventaja de que si están mal diseñadas las opciones, la persona encuestada no encontrará la opción que desearía y la información se sesgara. Una forma de evitar esto es realizar primero una prueba piloto y así obtener las posibles opciones para las respuestas de una manera más confiable.
- **Preguntas abiertas:** Consisten en dejar totalmente libre al encuestado para expresarse. Tiene la ventaja de proporcionar una mayor riqueza en las respuestas; pero puede llegar a complicar el proceso de tratamiento y codificación de la información. Una posible manera de alinear las preguntas abiertas es llevando a cabo un proceso de categorización, el cual consiste en estudiar el

total de respuestas abiertas obtenidas y clasificarlas en categorías de tal forma que respuestas semejantes entre sí queden en la misma categoría.

Tipos de encuestas:

1. **Encuestas en papel:** En una primera etapa, como parte del diagnóstico que se realiza de la situación actual, y para tener un panorama de las áreas de oportunidad, se aplican encuestas de manera presencial, es decir, de una manera más tradicional para tener el contacto directo con los usuarios. Por lo tanto, se pretende obtener una mayor cantidad de información relativa al trámite o servicio realizado, y sobre todo captar de mejor manera la percepción de los usuarios.
2. **Encuestas en línea:** El mecanismo funciona de 2 maneras: 1.- Una plataforma donde se evalúan los trámites y servicios de Gobierno, mediante la aplicación de una encuesta que mida diferentes aspectos y características del mismo. Estas encuestas son similares a las que se aplican en papel. Los trámites y servicios que se evalúan por este medio son los que aplican de manera general a la mayor parte de la población, sin pertenecer a alguno estrato o segmento con características muy definidas. 2.- Los trámites y servicios que involucran cierto perfil de usuario con características muy definidas se evalúan mediante la misma encuesta, pero ésta se les hace llegar por correo electrónico a los usuarios cuando hayan concluido su proceso.
3. **Encuestas con tabletas electrónicas:** Estas encuestas manejan el mismo principio que las encuestas en línea. La diferencia con este método es que existe un acompañamiento al momento de realizar la evaluación y se aplica justo después de haber realizado el trámite o servicio directamente en las instalaciones de la dependencia. La aplicación se realiza mediante una tableta electrónica previamente precargada con la encuesta que tenga relación con el trámite o servicio prestado y la persona responsable guía al usuario para el registro de la información.

Pasos a seguir:

1. Diseñar las herramientas para la encuesta
2. Calcular el tamaño de la muestra
3. Planear el método de muestreo
4. Diseñar de la base de datos con las variables correspondientes
5. Aplicar las encuestas
6. Capturar la información de la base de datos

b) Entrevista

Se realiza de manera directa con el usuario y tiene la ventaja de profundizar en las respuestas en aspectos que se consideren importantes. En el caso de las entrevistas se recomienda realizarlas cuando la problemática está bien focalizada.

Pasos a seguir:

1. Plantear el objetivo de la entrevista.
2. Definir el número de usuarios a ser evaluados.
3. Identificar a los usuarios que serán evaluados.
4. Preparar el guion para la entrevista con los cuestionamientos que se le realizan al usuario, así información general sobre el trámite o servicio.

c) Grupos de discusión

Se integran grupos de 5 a 10 usuarios en donde cada una de ellas da a conocer su percepción del servicio y las posibles mejoras que llevarían a cabo, todo ello en un ambiente controlado. Esta técnica

se utiliza para resolver una problemática debidamente identificada que se requiere la participan todos los sectores involucrados en tanto usuarios como prestadores de dicho trámite y servicio.

Pasos a seguir:

1. Determinar el número de participantes.
2. Identificar las características necesarias para que los usuarios participen en la evaluación.
3. Contactar con los usuarios
4. Elegir un moderador
5. Preparar el guion con los temas que se discutirán
6. Preparar la sala donde se llevará a cabo la evaluación. (La evaluación será grabada)
7. Llevar acabo la evaluación.

d) Observación directa con acompañamiento

Consiste en observar el trámite o servicio por parte de un evaluador, pero visto desde la perspectiva del usuario. Se realiza cuando el evaluador no pueda realizar él mismo el trámite o servicio.

El evaluador, además de prestar atención directamente en el servicio que el usuario esté realizando, también evalúa las condiciones en las que se llevan a cabo distintos procesos y el flujo de los mismos.

Pasos a seguir:

1. Definir el número de usuarios a acompañar
2. Identificar el tipo de trámite o servicio a evaluar y las características de cada usuario.
3. Diseño del instrumento para plasmar lo observado.
4. Acudir a las instalaciones de la dependencia y contactar a un usuario que cumpla con las características deseadas.
5. Acompañar al usuario en su trámite o servicio.
6. Después de su conclusión, realizarle algunas preguntas relacionadas con la satisfacción del servicio recibido y comentarios adicionales.

e) Usuario simulado

El usuario simulado (en inglés mystery shopper) es una técnica utilizada por las organizaciones para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente. Los usuarios simulados actúan como usuarios comunes que realizan un trámite o servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia, enfocándose en ciertos aspectos importantes para la evaluación.

Pasos a seguir:

1. Definir el número de trámites y servicios a evaluar.
2. Diseño del instrumento para plasmar lo observado.
3. Acudir a las instalaciones de la dependencia.
4. Realizar el trámite o servicio.

7. Sección de cambios:

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	10/11/2022	Inicia su uso.