

Metodología de construcción y proceso de implementación del Índice de percepción ciudadana sobre la gestión de trámites en seis municipios de Quintana Roo (IPCGT), dirigido al sector empresarial y ciudadano




1. Introducción

En respuesta a los tiempos y procesos que actualmente transita el Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo se expone el origen y pertinencia del desarrollo del **Índice de percepción ciudadana sobre la gestión de trámites en seis municipios de Quintana Roo (IPCGT) y su metodología de aplicación.**

Uno de los principales problemas identificados en el diagnóstico en materia de corrupción, señalado tanto en la Política Nacional como Estatal Anticorrupción, es que históricamente se ha permitido que la corrupción haya logrado tejer sus raíces en lo más profundo del actuar del día a día de la ciudadanía mexicana, así como de las instituciones gubernamentales. Razón por la cual, desde dicha política se destinó un eje completo denominado **“Combatir la discrecionalidad y el abuso de poder en los puntos de contacto gobierno-sociedad”**, con el objetivo de realizar acciones para reducir los riesgos de la corrupción.

En el mismo tenor, **la prioridad 22 del Programa de Implementación de la Política Anticorrupción**, busca fomentar la colaboración interinstitucional y el intercambio de información que permitan un fortalecimiento y simplificación de los puntos de contacto gobierno sociedad, como trámites, servicios, seguridad ciudadana, programas sociales, servicios educativos y de salud, entre otros. En este esfuerzo se han involucrado diversas instancias: i) Comisión Estatal de mejora regulatoria (CEMER), como autoridad en desarrollar e implementar y dar seguimiento a los mecanismos en dicha materia; ii) la SESAEQROO como dependencia que interviene en el desarrollo, acompañamiento técnico y generación de insumos que permitan el correcto seguimiento de las políticas que se gestan en el Sistema Anticorrupción del Estado; y iii) el Comité de Participación Ciudadana (CPC) que tiene como objetivo coadyuvar, en el cumplimiento de los objetivos del Comité Coordinador Estatal, así como ser la instancia de vinculación con las organizaciones sociales y académicas relacionadas con las materias del Sistema Estatal. Lo anterior es tema del presente proyecto, toda vez que será el sector social y empresarial quien permita recolectar información **para este primer ejercicio de acercamiento y sondeo de la percepción**, que a la fecha tienen los usuarios de los tres trámites elegidos como objeto de exploración de los nuevos procesos de mejora regulatoria que se encuentran en fase inicial de socialización.

Paralelamente, la Política de Mejora Regulatoria juega un papel fundamental, pues permite identificar las principales problemáticas en la prestación de trámites y servicios, así como la detección de las causas que generan los posibles actos de corrupción. Es importante mencionar que la finalidad de la mejora regulatoria, como política pública, consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades



comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

Bajo este contexto, el presente estudio desarrolla el IPCGT, cuyo objetivo es conocer la opinión de las personas usuarias y servidoras públicas, sobre la gestión de los trámites más recurrentes en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad, Tulum, Felipe Carrillo Puerto y Othón P. Blanco, bajo la premisa de que los gobiernos municipales son el primer contacto con la sociedad. Para ello el estudio se encuentra enfocado en tres pilares fundamentales: percepción sobre la comunicación, percepción administrativa del trámite y la percepción sobre los recursos humanos.

En las secciones subsecuentes, se hace del conocimiento del lector la metodología para la construcción e implementación del IPCGT, en donde se describe el proceso de recopilación de datos, los criterios estadísticos para su estimación y la derivación de un Semáforo de Mejora Regulatoria (SMR) para los municipios de Quintana Roo seleccionados para el análisis. Esta nota metodológica tiene como finalidad poner a disposición del público los pasos seguidos para la construcción e implementación del IPCGT.

2. Metodología

En esta sección se describe la metodología implementada para el cálculo del IPCMR y un Semáforo de Mejora Regulatoria (SMR) para una muestra de seis municipios del estado de Quintana Roo (Benito Juárez, Solidaridad, Othón P. Blanco, Tulum, Isla Mujeres y Felipe Carrillo Puerto), a partir de la evidencia disponible de la percepción de los ciudadanos y empresarios sobre tres trámites (licencia de conducir, anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo).

La selección de los municipios analizados obedeció a dos criterios:

- a) Primero, se eligieron aquellos con mayor densidad poblacional y empresarial.
- b) Segundo, se seleccionaron tres municipios con la certificación SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas) y tres que no cuentan con ella, con el objeto de conocer si la presencia de este tipo de programas de simplificación administrativa, tiene un efecto positivo en la percepción ciudadana.

El IPCMR y el SMR tienen como objetivo establecer una base cuantitativa para medir un conjunto de atributos asociados a la percepción ciudadana y de empresarios sobre la mejora regulatoria en la muestra de municipios seleccionados.

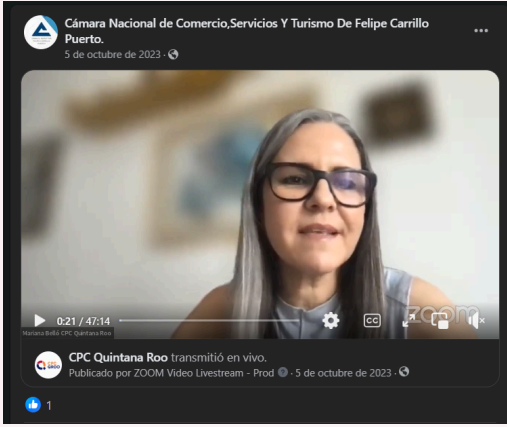
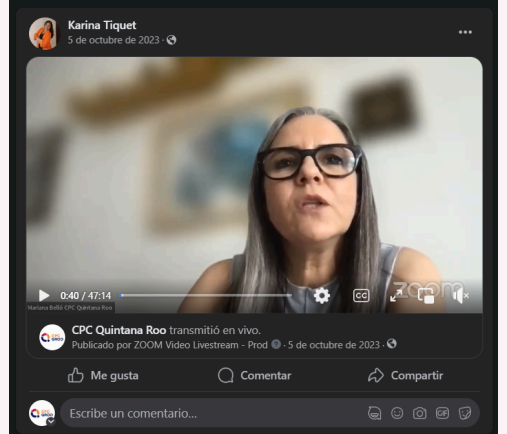
2.1 Proceso de recopilación de datos

Para el proceso de obtención de datos se utilizó una plataforma de recolección de encuestas web, a partir de la cual se configuró un conjunto de recopiladores (vínculos, códigos QR y pautas en redes sociales), uno para cada trámite, en donde se evaluó la percepción de distintos agentes involucrados en el proceso de mejora regulatoria (empresarios, ciudadanos, personal operativo, coordinadores y directivos municipales). En el Anexo 1 se encuentran las tablas de operacionalización de variables¹ que contienen las preguntas que integraron cada uno de los recopiladores o encuestas levantadas. Como se detalla en la Tabla 1, la construcción y recopilación de las preguntas aplicadas se llevó a cabo, en todo momento, con la intervención, supervisión y acompañamiento del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo (CPCQROO), la Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo (SESAEQROO) y la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER). Una vez integradas las preguntas de cada encuesta o recopilador se llevaron a cabo reuniones con las áreas incumbentes de cada municipio para explicar la mecánica de aplicación y respuesta de las encuestas.

Tabla 1. Incidencia del CPCQROO en la promoción y socialización del proyecto, para el fortalecimiento de la participación ciudadana y empresarial

| Tipo de intervención | Descripción | Evidencia visual |
|--|--|---|
| Distribución de encuesta vía redes sociales | Con la parrilla de publicidad propuesta por Ethos, se publicó la encuesta en las redes sociales del CPC, principalmente a través de Facebook: CPC Quintana Roo | https://www.linkedin.com/posts/fundaci-n-ethos_encuestas-activity-7127346407102959617-URvX/ https://twitter.com/EthosInnovacion/status/1728202802688840069 https://www.facebook.com/reel/719741909546794 |
| Reunión con cámaras empresariales y municipios seleccionados | Se llevó a cabo una reunión con cámaras empresariales y municipios participantes el día 5 de octubre de 2023, vía zoom, sesión que para mayor difusión fue transmitida en vivo en red social facebook del CPC. En dicha sesión se presentaron las encuestas, metodología de aplicación y se compartió parrilla para socialización en sus redes sociales. | Publicación en Redes del CPC https://fb.watch/rqmS6ESYyG/ Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Felipe Carrillo Puerto. https://fb.watch/rqner3PNHq/ |

¹ De acuerdo con (Arias-Gonzalez, 2021) en el contexto del diseño de encuestas e investigaciones para el ámbito de las ciencias sociales, una tabla de operacionalización de variables es un elemento de análisis que nos sirve para implementar la *operacionalización de variables*, que es un proceso en donde se presentan de forma ordenada los siguientes elementos: las variables, la definición conceptual de las variables, la definición operacional, las dimensiones, los posibles indicadores y, en su caso, su codificación. El diseño de las tablas dependerá de la cantidad de variables presentadas en el proceso de operacionalización y de la problemática establecida para su estudio (Cea, 2012) (Morán y Alvarado, 2010).

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Esta sesión fue replicada por integrantes de la Red Ciudadana Anticorrupción y una Cámara empresarial.</p> |  <p>Karina Tiquet, integrante de la Red Ciudadana Anticorrupción. https://fb.watch/rqp7NNXu1Y/</p>  |
| <p>Reunión con cámaras empresariales</p> | <p>El 11 de octubre se comparece en la sesión del CCE de Mujeres Empresarias de Quintana Roo para presentar el ejercicio.</p> | <p>Se adjunta liga de la Convocatoria y Orden del día de la Sesión a la que se compareció, no se guarda memoria fotográfica. https://drive.google.com/file/d/1au4fB1icIQQ2IEKivASL-uK0dDVDs5LH/view?usp=sharing</p> |
| <p>Lanzamiento de campaña de difusión en redes sociales</p> | <p>Se lanza campaña de difusión de las encuestas ciudadanas a través de la red social de Facebook.</p> | <p>11/oct/2023 https://www.facebook.com/share/p/XgEZF7sJuUdSKdcK/?mibextid=WC7FNe 12/oct/2023 https://www.facebook.com/share/p/9KdyYAT7Gp1JwRok/?mibextid=WC7FNe 13/oct/2023 https://www.facebook.com/share/p/jTrfAY5BkPjvnCTJ/?mibextid=WC7FNe 16/oct/2023 https://www.facebook.com/share/p/jqgzDw2xDxWPAMsd/?mibextid=WC7FNe 17/oct/2023 https://www.facebook.com/share/p/qTuHn5SyHHawBx5p/?mibextid=WC7FNe 18/oct/2023</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>https://www.facebook.com/share/p/Boo8EftddioSqD3e/?mibextid=WC7FNe 20/oct/2023</p> <p>https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=346060198001812&id=100077935042254&mibextid=WC7FNe&rdid=LYBptsMWPPDOmgKa 1/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=352862137321618&id=100077935042254&mibextid=WC7FNe&rdid=s85NGoigqU2AdR1m 3/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=353681190573046&set=a.176071731667327 3/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=354019567205875&set=a.176071731667327 6/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=355446143729884&set=a.176071748333992 7/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=355899837017848&set=a.176071748333992 8/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=356405790300586&set=a.176071731667327 9/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=356934706914361&set=a.176071731667327 10/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=357489253525573&set=a.176071731667327 13/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=359250453349453&set=a.176071731667327 13/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=359422926665539&set=a.176071748333992 14/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=359777336630098&set=a.176071748333992 15/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=360402103234288&set=a.176071748333992 17/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=361646033109895&set=a.176071748333992 22/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=364383196169512&set=a.176071748333992 27/nov/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=367213082553190&set=a.176071748333992 27/dic/2023</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=384983957442769&set=a.176071748333992 28/dic/2023</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=385530060721492&set=a.17607174833399229/dic/2023</p> <p>https://www.facebook.com/reel/752397773587468 2/enero/2024</p> <p>https://www.facebook.com/reel/1590209124719110 4/enero/2024</p> <p>https://www.facebook.com/reel/3553374278312647 9/enero/2024</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=392580806683084&set=a.17607174833399210/enero/2024</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=393186093289222&set=a.17607174833399210/enero/2024</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=393186426622522&set=a.17607174833399210/enero/2024</p> <p>https://www.facebook.com/photo/?fbid=393186939955804&set=a.17607174833399210/enero/2024</p> |
| <p>Publicación y difusión de las encuestas empresariales</p> | |  |
| <p>Publicación y difusión de boletín de prensa</p> | <p>El 27 de octubre se emite boletín de prensa con el objeto de hacer un llamado e invitar a la ciudadanía en general, sociedad civil, medios de</p> | <p>El Boletín no se publica, se compartió de manera económica con medios, de donde resultó el artículo publicado el 30 de octubre.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | comunicación y al sector empresarial (cámaras, agremiados y personas empresarias) a que contesten y difundan las encuestas que forman parte del ejercicio, ya que serán el insumo fundamental para conocer los desafíos que enfrentan las personas que realizan este tipo de trámites y conocer las áreas de oportunidad en la realización de los mismos en estos municipios. | |
| Publicación y difusión de nota periodística | El 30 de octubre se publica una nota periodística en medio electrónico (estamosaquí.mx) promoviendo el ejercicio | https://estamosaquí.mx/2023/10/30/evalua-ra-comite-de-participacion-ciudadana-problematika-para-realizar-tramites-en-seis-municipios-de-quintana-roo/ |
| Participación en programa de radio y redes sociales | El 9 de noviembre se participa de manera conjunta con CEMER en programa Radio Maya Internacional, transmitido vía Facebook. | https://www.facebook.com/share/v/RZmkDD9T9j1tc3br/?mibextid=jmPrMh |
| Reunión de seguimiento | El 15 de diciembre se lleva a cabo una reunión de seguimiento con municipios para mostrar los avances en las encuestas ciudadanas y la necesidad de su participación para la difusión en sus puntos de contacto. | Envío invitación municipios sesión 15/dic/2023 |

El proceso de recopilación de datos, a través de la plataforma web, se llevó a cabo a partir de septiembre de 2023, con corte de final al 9 de enero de 2024. Para efectos de trazabilidad, cada recopilador cuenta con un número identificador. A continuación, en la Tabla 2 se detallan las características de los recopiladores implementados.

Tabla 2. Configuración de los recopiladores de datos

| Tipo de recopilador (encuesta) | | | Observaciones | | |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------|------------|
| Trámite | Agente | Recopilador | Totales | Incompletas | Analizadas |
| Licencia de conducir | Ciudadanos | Vínculo web (453190696) | 224 | 108 | 116 |
| | | Pauta en redes sociales (428162806) | 72 | 36 | 36 |
| | Personal Operativo | Vínculo web (453753464) | 29 | 18 | 11 |
| | Personal de Coordinación | Vínculo web (429269715) | 19 | 5 | 14 |

| | | | | | |
|---|--------------------------|-------------------------|----|----|----|
| Anuencia de protección civil | Empresarios | Vínculo web (453042329) | 31 | 22 | 9 |
| | Personal Operativo | Vínculo web (428674840) | 18 | 11 | 7 |
| | Personal de Coordinación | Vínculo web (429269745) | 7 | 1 | 6 |
| Licencia de uso de suelo | Empresarios | Vínculo web (427974408) | 51 | 34 | 17 |
| | Personal Operativo | Vínculo web (428674876) | 19 | 7 | 12 |
| | Personal de Coordinación | Vínculo web (454342063) | 10 | 2 | 8 |
| Encuesta a Directivos de Mejora Regulatoria | Directivos | Vínculo web (454341952) | 16 | 2 | 14 |

Como se puede observar en la tabla anterior, en el período durante el cual estuvieron activados los instrumentos de recopilación de datos, se lograron recabar un total de 496 registros de encuestas. Después de un proceso de revisión de la calidad y consistencia de estos registros, se determinó la viabilidad de 250 encuestas. Al final, por la forma en la que se construyó el IPCMR (que se detalla en la sección 1.2), para su cálculo se utilizaron 178 encuestas.

En la elaboración del IPCMR, como en toda investigación de carácter cuantitativo, se enfrentaron desafíos implícitos a la recolección de datos a través de encuestas. A pesar del enorme esfuerzo por maximizar la completitud de los datos, las incidencias de encuestas incompletas y la variabilidad en el número de respuestas obtenidas son inevitables y comunes en investigaciones de este tipo.

Ante estas limitaciones, se adoptó un enfoque pragmático para la construcción del IPCMR, optando por un método de promedio no ponderado. Esta decisión metodológica se basó en la necesidad de adaptar las técnicas de análisis estadístico a la naturaleza y disponibilidad de los datos recolectados. Al emplear un promedio no ponderado, se asigna igual importancia a cada respuesta y pilar dentro de la muestra de municipios seleccionados, independientemente de variaciones en el número de encuestas completadas. Este enfoque, pese a las adversidades en la recolección de datos, proporciona una solución equitativa y simplificada para el análisis, permitiendo la construcción de un índice que refleje de manera efectiva la percepción de los ciudadanos y de los ciudadanos sobre los avances de la mejora regulatoria en los municipios estudiados.

Como se muestra en la Tabla 3, la plataforma de recopilación web utilizada representa una herramienta flexible que permitió a los agentes involucrados en la percepción sobre el proceso de mejora regulatoria (ciudadanos, empresarios,

personal operativo, coordinadores y directivos) contestar de forma ágil y con tiempos de respuesta breve las diversas encuestas planteadas.

Tabla 3. Tiempos de respuesta y porcentajes de finalización por recopilador


| Tipo de recopilador (encuesta) | | | |
|---|--------------------------|--|----------------------------|
| Trámite | Agente | Tiempo promedio de respuesta (minutos) | Porcentaje de finalización |
| Licencia de conducir | Ciudadanos | 6 | 73% |
| | Personal Operativo | 12 | 73% |
| | Personal de Coordinación | 11 | 82% |
| Anuencia de protección civil | Empresarios | 6 | 71% |
| | Personal Operativo | 12 | 73% |
| | Personal de Coordinación | 11 | 82% |
| Licencia de uso de suelo | Empresarios | 7 | 71% |
| | Personal Operativo | 12 | 73% |
| | Personal de Coordinación | 11 | 82% |
| Encuesta a Directivos de Mejora Regulatoria | Directivos | 14 | 77% |

2.2 Criterio para el cálculo del IPCMR

Una vez recabados los datos a través de los distintos recopiladores, la construcción del IPCMR involucra la selección, a partir de las encuestas de percepción de ciudadanos y empresarios (licencia de conducir, anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo), de un conjunto de variables o atributos cuantitativos, denotados como A_i , que reflejan una o varias dimensiones del fenómeno de mejora regulatoria para los distintos trámites analizados y para cada los municipios seleccionados para el análisis. Para lo anterior, seguimos la siguiente consecución de pasos:

a) A partir de cada recopilador o encuesta, clasificamos cada una de las preguntas o tipo de variables, a partir de la siguiente lista:

- **Variable cualitativa.** Registra un aspecto de la mejora regulatoria, pero su valor no es susceptible de codificación. Se utiliza para generar análisis complementario y dar contexto a los resultados del IPCGT.
- **Variable cuantitativa.** Registra un aspecto de la percepción de la mejora regulatoria y, al ser susceptible de codificación, puede considerarse para la integración del IPCGT.
- **Variable de fecha.** Registra un valor exclusivo asociado a una fecha, indica el momento en el tiempo en el que la encuesta fue contestada.



Se utiliza exclusivamente como un elemento de control y trazabilidad de las respuestas.

- **Variable numérica.** Le asigna un número identificador a cada encuesta contestada y se utiliza como elemento de trazabilidad de las respuestas.
- **Variable de texto.** Registra valores asociados a caracteres de texto, como, por ejemplo, correo electrónico, nombre, entre otros. Se genera automáticamente por la plataforma de recolección de encuestas web. En el caso de este ejercicio, al ser encuestas anónimas, estos campos permanecen en blanco.

Las variables cuantitativas fueron usadas para la construcción del índice, mientras que las cualitativas para explicar con mayor profundidad los resultados por municipio. El resto de las variables (fecha, numérica y texto) son registradas en la base de datos para una mejor identificación de cada una de las encuestas y del respondiente.

b) Se filtran las variables cuantitativas de los recopiladores o encuestas seleccionados, una vez identificadas, se procede a clasificarlas de acuerdo con su pertenencia a alguno de los tres pilares de mejora regulatoria seleccionados para la construcción del IPCMR. En la Tabla 4 se describe el número de atributos cuantitativos identificados por cada tipo de recopilador y cada tipo de pilar seleccionado para integrar la construcción de cada subíndice de percepción del índice. El cálculo del IPCMR se integró exclusivamente con 82 variables que provienen de las encuestas que capturan la percepción de los ciudadanos y los empresarios (licencia de conducir, anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo), relativa a tres pilares de mejora regulatoria: percepción sobre la comunicación, percepción de las personas y percepción sobre los recursos humanos.

Tabla 4. Atributos cuantitativos utilizados para el cálculo del Índice de Percepción Ciudadana en 3 Trámites Municipales

| Pilar de Percepción | Descripción del pilar de percepción | Trámite | Agente | Número de variables cuantitativas identificadas |
|---|---|------------------------------|-------------------------------|--|
| Pilar de percepción sobre la comunicación | Este pilar refleja la percepción ciudadana y empresarial sobre la eficacia y la claridad con la que reciben la información sobre los requisitos y procesos necesarios para realizar trámites. Una comunicación efectiva es clave para que los procesos puedan desarrollarse adecuadamente y en un tiempo razonable. | Licencia de conducir | Ciudadanos vía vínculo web | 4 |
| | | | Ciudadanos vía redes sociales | 4 |
| | | Anuencia de Protección Civil | Empresarios | 3 |
| | | Licencia de Uso de Suelo | Empresarios | 3 |
| Total de variables del Pilar de percepción sobre la comunicación | | | | 14 |
| Pilar de percepción de las personas | Este pilar mide, entre otras cosas, la percepción ciudadana y empresarial sobre los costos, requisitos, tiempo y la facilidad para realizar trámites en el municipio, lo que determina su grado de satisfacción general sobre el trámite realizado. | Licencia de conducir | Ciudadanos vía vínculo web | 14 |
| | | | Ciudadanos vía redes Sociales | 14 |
| | | Anuencia de Protección Civil | Empresarios | 18 |
| | | Licencia de Uso de Suelo | Empresarios | 18 |
| Total de variables del Pilar de percepción de las personas | | | | 64 |

| | | | | |
|--|---|------------------------------|-------------------------------|---|
| Pilar de percepción sobre los recursos humanos | El pilar evalúa la percepción de las personas usuarias sobre el trato y la capacitación de las personas servidoras públicas encargados de los trámites en el municipio. | Licencia de conducir | Ciudadanos vía vínculo web | 1 |
| | | | Ciudadanos vía redes sociales | 1 |
| | | Anuencia de Protección Civil | Empresarios | 1 |
| | | Licencia de Uso de Suelo | Empresarios | 1 |
| Total de variables del Pilar de percepción sobre los recursos humanos | | | 4 | |
| Total de variables utilizadas para el cálculo del IPCMR | | | 82 | |

c) Una vez clasificadas las variables cuantitativas, de acuerdo con los pilares de percepción seleccionados, se requiere codificar las respuestas. En lo que respecta a cada atributo cuantitativo seleccionado, se le asignó un valor de 1 punto y es susceptible de una ponderación denominada codificación. La ponderación se realiza en función de la naturaleza del atributo cuantitativo y de la forma en que refleje las distintas dimensiones del proceso de percepción sobre mejora regulatoria. Cada variable ponderada la denotaremos con la expresión P_j . El desglose y codificación de los atributos seleccionados para cada subíndice se encuentra detallado en el Anexo 1 de Tablas de Operacionalización de Variables. La implementación y resultados de la codificación puede ser consultados en la hoja de cálculo que contiene la computación del IPCMR.

d) Una vez codificadas las respuestas de cada variable o atributo cuantitativo, con su respectiva clasificación por trámite y pilar de percepción, podemos calcular un *score* o calificación, que va de 0 a 100, para cada uno de los agentes i que respondió los instrumentos de recopilación de percepción (empresarios y ciudadanos). Estos *scores* pueden ser consultados en la pestaña *Resumen de scores por pilar* que acompaña la hoja de cálculo con la metodología. El cálculo de los *scores* se lleva a cabo de acuerdo con el número j de variables cuantitativas identificadas en la Tabla 4 y se expresa de la siguiente forma:

$$S_i = \left[\left(\sum_{j=1}^j P_j \right) \frac{1}{j} \right] * 100$$

Donde:

P_j denota la variable cuantitativa codificada,

j es un contador y denota el número de variables incluidas en el índice por pilar (Tabla 4),

i es un contador y denota el número de encuestas respondidas,

Σ denota el operador sumatoria.

e) Una vez que se han calculado cada uno de los scores S_i , por tipo de recopilador de datos y pilar de percepción, descritos en la Tabla 4, se procede con el cálculo del IPCMR para cada municipio. El IPCMR, que adopta un rango de $[0, 100]$, se calcula a través del promedio no ponderado de los subíndices S_i filtrados por recopilador de datos, pilar de percepción R y municipio M . El $IPCMR_m$ por municipio se expresa de la siguiente forma:

$$IPCMR_{M,R} = \left(\sum_{i=1}^R S_M w_R \right) \frac{1}{R} \quad \forall w_R \equiv 1$$

Donde:

S_M denota los scores filtrados por recopilador, pilar y municipio,

w_R es un peso *por definición igual* a 1 para denotar un promedio no ponderado,

R es un subíndice y denota los scores relativos a determinado pilar de percepción,

M es un subíndice y denota los scores relativos a determinado municipio,

Σ es el operador sumatoria,

\forall es un cuantificador universal que significa *para todos* o *para cualquier*,

$\equiv 1$ es un símbolo que significa *por definición igual a 1*.

Una de las razones para elegir un promedio no ponderado para la construcción del $IPCMR_{M,R}$ está en la naturaleza de los datos obtenidos. Como se puede apreciar en la Tabla 2, los datos obtenidos para cada recopilador constituyen una muestra no balanceada, lo que dificultó la implementación de otros criterios estadísticos como la elección de una muestra aleatoria de cota mínima de encuestas, ya que esto implicaría desechar una gran cantidad de respuestas. Los resultados del $IPCMR_{M,R}$ se pueden consultar en la hoja de cálculo adjunta a la metodología.

2.3 Criterio para la construcción del Semáforo de Mejora Regulatoria (SMR)

Una vez que se calculó el $IPCGT_{M,R}$ para cada municipio M , se construye el Semáforo de Mejora Regulatoria SMR_M , el cual divide el rango del puntaje del $IPCGT_{M,R} \in [0, 100]$ en tres porciones equivalentes, a partir de las siguientes reglas de clasificación:

$$\begin{aligned} SMR_{ROJO} &= \{IPCGT_{M,R} \leq 33.33 \Rightarrow \text{"Rojo"}\}; \\ SMR_{AMARILLO} &= \{(IPCGT_{M,R} > 33.33) \cap (IPCGT_{M,R} \leq 66.66) \Rightarrow \text{"Amarillo"}\}; \\ SMR_{VERDE} &= \{(IPCGT_{M,R} \geq 66.67) \cap (IPCGT_{M,R} \leq 100.00) \Rightarrow \text{"Verde"}\}. \end{aligned}$$

donde:

$IPCGT_{M,R}$ es el valor del índice para determinado pilar de un municipio dado.

> es un símbolo de órdenes parciales que se lee como *mayor que*,

≤ es un símbolo de órdenes parciales que se lee como *menor o igual que*,

≥ es un símbolo de órdenes parciales que se lee como *mayor o igual que*,

⇒ es un símbolo de lógica proposicional que se lee como *implica*,

∩ es un símbolo de teoría de conjuntos que se lee como *y*.

El criterio elegido para la selección de los rangos del SMR_M proviene de la metodología convencional de la estadística descriptiva (Hogg, Mckean y Craig, 2018) (Wackerly, Mendelhall y Scheaffer, 2007), que implica calcular marcas de clase (MC) para un intervalo cerrado $[0, 100]$, como el del $IPCGT_{M,R}$. Primero, necesitamos calcular la *distancia del rango*, que es la diferencia entre el límite superior (LS) y el límite inferior (LI) del rango. Dado que el semáforo parte de tres colores (rojo, amarillo y verde), entonces dividimos el rango en tres clases iguales (C). Con lo anterior, estimamos la amplitud de clase (AC) de 33.33, que se calcula de la siguiente forma:

$$AC = \frac{1}{C} (LS - LI)$$


donde:

C es el número de clases (en este caso 3: rojo, amarillo y verde),

LS es el límite superior (en este caso 100),

LI es el límite inferior (en este caso 0).

A efecto de que cualquier persona consultante pueda entender la composición de la fórmula se solicita detallar los componentes de la misma y fundamentar el



criterio de selección de los rangos, explicar bajo que mecanismo o premisa de eligieron esos rangos para semaforizar. A efecto de darle validez a los mismos ante la persona consultante .

2.4 Criterios para el tratamiento de *missing values*

En cualquier proceso de recopilación de datos a través de encuestas es usual que se presenten problemas de consistencia en la información, por ejemplo, que algunas encuestas no hayan sido respondidas de forma íntegra. Esta situación implica la aparición de valores perdidos o *missing values*. Para el caso del cálculo de S_i , $IPCMR_{M,R}$ y el SMR_m , el criterio para el tratamiento de valores perdidos fue el siguiente:

- a) Se descartó cualquier encuesta que contenga más de cinco valores perdidos.

- c) En el caso de encuestas de percepción contestadas por ciudadanos o empresarios, que contengan cinco o menos valores perdidos, el *missing value* se imputa en el cálculo de los índices como ausente y se reduce, en consecuencia y proporción, el número de atributos P_j considerados para el cálculo del subíndice S_i . Este criterio no implica una penalización en el valor final del $IPCMR_{M,R}$ del municipio donde se presente esta condicionante.

Anexo 1. Tablas de operacionalización de variables

Tabla 5. Tabla operativa para encuesta de licencia de conducir para ciudadanos

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|----------------------------------|------------------|---|---|--------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 7. ¿Alguna vez escuchaste o viste algún anuncio que comunicara los requisitos para realizar este trámite? | a) Sí; b) No; | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 9. ¿Conoces las razones por las cuales se solicita que todos los conductores cuenten con una licencia? | a) Sí las conozco; b) No las conozco | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 15. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) Cuando realicé el trámite para obtener la licencia de conducir en este Municipio recibí toda la orientación que necesité para poder concluir el trámite b) Cuando realicé el trámite para obtener la licencia de conducir en este Municipio NO recibí toda la orientación que necesité para poder concluir el trámite | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|---|--|--------------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 17. ¿Sabías que existen sanciones por no tener y/o no portar tu licencia para conducir? | a) Sí; b) No; | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 6. Desde tu punto de vista, ¿qué tan fácil o difícil fue conocer la información (tanto requisitos como oficina encargada) para realizar el trámite? | a) Fue fácil; b) Más o menos (ni fácil ni difícil); c) Fue difícil | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 10. Antes de realizar el trámite, ¿qué tan dispuesta o dispuesto estabas a tramitar tu licencia de conducir? | a) No tenía pensado hacer el trámite; b) Sí tenía pensado hacer el trámite | a=0, b=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 13. ¿Consideras que obtienes algún beneficio al tener tu licencia de conducir? | a) Sí; b) No; | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 14. Con base en tu experiencia, ¿Qué tan fácil o difícil es hacer el trámite para obtener la licencia de conducir en este municipio? | a) Es fácil; b) Más o menos (no es ni fácil ni difícil); c) Es difícil | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 18. Desde tu experiencia, ¿Qué tan probable es que una persona sea sancionada por conducir sin tener licencia en este Municipio? | a) Muy probable; b) Nada probable; c) No sé | a=1, b=0, c=0.5 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 21. En comparación con la ocasión anterior que tramitaste tu licencia ¿Crees que ahora es más fácil o más difícil? | a) Es más fácil; b) Es igual; c) Es más difícil | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|---|--------------------------------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 22. Desde tu punto de vista, los requisitos para tramitar la licencia de conducir en este Municipio son: | a) Pocos; b) Los necesarios (ni muchos ni pocos); c) Muchos | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 23. El costo del trámite para obtener la licencia de conducir en este Municipio es: | a) Barato; b) Justo (ni caro ni barato); c) Caro | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 24. Aproximadamente ¿cuánto tiempo te tomó realizar el trámite, desde que llegaste a la dependencia hasta que obtuviste tu licencia de conducir? | a) Menos de 30 minutos; b) Entre 31 minutos y 1 hora; c) Entre 1 y 2 horas; d) Entre 2 y 3 horas; e) Más de 3 horas; f) Me tomó más de un día | a=1, b=0.8, c=0.6, d=0.4, e=0.2, f=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 25. El tiempo que te tomó realizar el trámite para obtener tu licencia de conducir en este municipio es: | a) Poco; b) Normal (ni mucho ni poco); c) Mucho | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 26. ¿Qué tan satisfecho quedaste al concluir el trámite para obtener tu licencia en este Municipio? | a) Satisfecho; b) Normal; c) Insatisfecho | a=1, b=0, c=0.5 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 29. Con base en tu experiencia, ¿consideras que las y los servidores públicos de este municipio brindan el mismo trato a todas las personas o hay personas que reciben un trato diferente al realizar trámites? | a) Todas las personas reciben el mismo trato; b) No estoy segura (o); c) Hay personas que reciben un trato diferente | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|--|---|-----------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 30. De manera general ¿Cómo consideras que es el trato que las autoridades de este Municipio dan a los ciudadanos? | a) Es malo; b) Es regular (ni bueno ni malo); c) Es bueno | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 33. Durante la realización del trámite para obtener tu licencia, ¿algún servidor público te pidió una dádiva (mordida)? | a) Sí; b) No; c) Prefiero no contestar | a=0, b=1, c=0.5 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16. En cuanto a la capacitación y conocimiento que tenían los servidores públicos que te atendieron cuando realizaste tu trámite ¿Qué piensas? | a) Sí tienen la capacitación y conocimiento suficiente para atender a las y los ciudadanos; b) No tienen la capacitación ni los conocimientos suficientes para atender a las y los ciudadanos | a=1, b=0 |

Tabla 6. Tabla operativa para encuesta de licencia de conducir para personal operativo

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|-------------------------|--|---|---------------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 20. ¿En esta dependencia existe algún área específica donde las personas puedan recibir información y resolver dudas sobre sus trámites o la misma ventanilla donde se realiza el trámite está destinada a solucionar dudas y preguntas? | a) Sí existe una área específica para brindar información y atender dudas; b) No, es la misma ventanilla donde se realizan los trámites | a=1; b=0 |

| | | | | |
|--|---------------------|---|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre la comunicación</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>21. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) El mayor número de personas llega a esta oficina sin conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite; b) El mayor número de personas llega a esta oficina conociendo cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite</p> | <p>a=0; b)=1</p> |
| <p>Percepción sobre la comunicación</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>30. En el desarrollo de tus actividades, ¿tienes contacto con otras áreas dentro de la dependencia pública en la que laboras?</p> | <p>a) Sí; b) No</p> | <p>a=1; b=0</p> |
| <p>Percepción sobre la comunicación</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>31. ¿Qué tan eficiente consideras que es la comunicación y coordinación con otras áreas para el desarrollo de tus actividades?</p> | <p>a) Muy eficiente; b) Regular; c) Nada eficiente</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre la comunicación</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>32. ¿Cómo consideras que son los tiempos de respuesta de las áreas con las que tienes comunicación dentro de esta dependencia?</p> | <p>a) Los tiempos de respuesta son largos; b) Los tiempos de respuesta son regulares (ni largos ni cortos); c) Los tiempos de respuesta son cortos</p> | <p>a=0; b=0.5; c=1</p> |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|--------------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 33. De manera general, ¿cómo consideras que es tu relación con las personas de otras áreas con las que tienes comunicación? | a) La relación es buena; b) La relación es regular (ni buena ni mala); c) La relación es mala | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 35. ¿En esta dependencia cuentan con alguna aplicación tecnológica (chat, aplicación, interfaz o página web, etc) específicamente destinada para que las personas puedan realizar trámites o resolver dudas? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 36. ¿Quién atiende las solicitudes que se realizan a través de esta aplicación tecnológica? | a) Las atiende la misma persona que atiende los trámites presenciales en ventanilla; b) Las atiende una persona diferente a la que atiende los trámites presenciales en ventanilla | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 37. ¿Cuál es el proceso que siguen las solicitudes hechas a través de la aplicación tecnológica? | a) Siguen el mismo proceso que el de una solicitud presencial en ventanilla; b) Siguen un proceso diferente al de una solicitud presencial en ventanilla | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 38. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|--------------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 39. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente esta dependencia tiene la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 40. Actualmente, utilizas alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 10. ¿Qué piensas acerca del tiempo que le toma a las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Es poco; b) Es normal (ni mucho ni poco); c) Es mucho; | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 11. ¿Qué piensas acerca de los requisitos que se le solicitan a las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Son pocos; b) Son los necesarios (ni muchos ni pocos); c) Son muchos | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 12. ¿Qué piensas acerca del costo que deben pagar las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Es económico; b) Es justo (ni mucho ni poco); c) Es caro; | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 15. ¿En esta dependencia han implementado algún programa para facilitar la realización de trámites? | a) Sí; b) No sé; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|--------------------|
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 34. Selecciona la frase con la que estés más de acuerdo: | a) Pienso que las cargas de trabajo se distribuyen de manera equitativa dentro de esta dependencia; b) Pienso que las cargas de trabajo NO se distribuyen de manera equitativa dentro de esta dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 45. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo en esta dependencia? | a) Es un buen ambiente de trabajo; b) Es un mal ambiente de trabajo | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 46. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) Mi jefe/jefa es muy abierto (a) y nos escucha para identificar las necesidades y áreas de mejora de la dependencia; b) Mi jefe/jefa NO es muy abierto (a) y NO nos escucha para identificar las necesidades y áreas de mejora de la dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en esta dependencia? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|--------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 9. ¿En este momento te gustaría que te cambiaran de área dentro de esta dependencia? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro ; c) No; | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 17. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) El número de personal para atender los trámites en esta dependencia es suficiente; b) Necesitamos más personal para atender los trámites en esta dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 23. ¿En el último año has recibido alguna capacitación? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|------------------------------|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.6. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>25. ¿Qué tan eficientes consideras que han sido las capacitaciones?</p> | <p>a) Han sido buenas (me brindaron nuevos conocimientos para cumplir mejor con mis labores); b) Han sido malas (no me brindaron nuevos conocimientos para cumplir mejor con mis labores)</p> | <p>a=1; b=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>26. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que no necesito más capacitaciones para desarrollar mis labores de manera eficiente; b) Actualmente considero que necesito más capacitaciones para desarrollar mis labores de manera eficiente</p> | <p>a=1; b=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>27. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño atendiendo a las personas que realizan trámites en esta dependencia?</p> | <p>a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño es malo</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 44. ¿Consideras que el horario para atender a las personas que desean realizar algún trámite en esta dependencia es adecuado o debería ampliarse? | a) El horario es adecuado; b) El horario debería ampliarse | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas. Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.2. Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.3. Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.4. Me considero una persona impaciente e intolerante | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.5. Me considero una persona que puede estresarse con facilidad | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.6. Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|--------------|---|---|--------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.7. Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.8. Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.9. Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.10. Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.11. Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.12. Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) para poder hacer el trámite | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 13. ¿Consideras que existen obstáculos que impiden que tú puedas atender los trámites de forma expedita? | a) Sí; b) No; | a=0; b)=1 |

| | | | | |
|---|--------------|---|--------------|----------|
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 43. Actualmente, ¿cuentas con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, etc) para realizar de manera efectiva tu trabajo? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
|---|--------------|---|--------------|----------|

Tabla 7. Tabla operativa para encuesta de licencia de conducir para coordinadores

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|------------------|--|---|-----------------|
| Comunicación | Cuantitativa | 10. ¿En tu dependencia cuentan con un área especializada para manejo de comunicación y redes sociales? | a) Sí, contamos con un área especializada; b) No contamos con un área especializada | a=1, b=0 |
| Comunicación | Cuantitativa | 11. ¿Consideras que tanto el personal como los recursos del área de comunicación son suficientes? | a) Sí; b) No sé / no estoy seguro (a); c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Comunicación | Cuantitativa | 14. ¿Consideras que es necesario tener un área específica dentro de la dependencia para brindar y atender dudas respecto a este trámite? | a) Sí, creo que es necesario tener un área específica para brindar información y atender dudas; b) No, creo que no es necesario ya que esa atención se puede dar directamente en la ventanilla destinada para cada trámite | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 23. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|-----------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 25. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente en este municipio las dependencias encargadas del trámite de licencia de conducir tienen la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 26. Actualmente, en estas dependencias utilizan alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 27. ¿Crees que el uso de alguna tecnología y/o aplicación pudiera hacer más eficiente la realización de trámites en este municipio? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 29. ¿Consideras que las solicitudes que se hacen por vía electrónica deben seguir el mismo proceso que aquellas que se hacen de forma presencial? | a) Sí; b) No sé / no estoy segura (o); c) No | a=0, b=0.5, c=1 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|-----------------|
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 32. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo en las áreas encargadas del trámite de licencia de conducir? | a) Es un buen ambiente de trabajo; b) No estoy segura (o); c) Es un mal ambiente de trabajo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 33. ¿En este municipio se lleva a cabo alguna actividad o programa de forma recurrente para mejorar el trámite de licencia de conducir? (en la siguiente sección te preguntaremos cuál) | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 7. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en este municipio? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. ¿Te gustaría que te cambiarán de área dentro de este municipio? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro; c) No | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|------------------------------|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 17. En el tiempo que llevas en este puesto, ¿Alguna vez has recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? (en la siguiente sección te preguntaremos sobre esos cursos) | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>18. ¿En el último año, el personal que atiende el trámite de licencia de conducir en ventanilla ha recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria?</p> | <p>a) Sí; b) No sé/ no recuerdo; c) No</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>19. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que el personal que atiende el trámite de licencia de conducir necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva; b) Actualmente considero que el personal que atiende el trámite de licencia de conducir NO necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva</p> | <p>a=0, b=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>20. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que el número de personal para atender el trámite de licencia de conducir es suficiente; b) Actualmente considero que el número de personal para atender el trámite de licencia de</p> | <p>a=1, b=0</p> |

| | | | conducir NO es suficiente | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 21. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño como encargado/encargada de la supervisión/coordinación del personal que atiende el trámite de licencia de conducir en este municipio? | a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño no es bueno | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta y sabe cómo dar órdenes | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.2. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.3. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.4. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.5. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona impaciente e intolerante</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.6. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede estresarse con facilidad</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.7. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |

| | | | | |
|---|---------------------|--|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.8. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.9. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.10. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |

| | | | | |
|---|---------------------|---|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.11. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.12. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.13. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) para poder hacer el trámite</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |

| | | | | |
|---|--------------|---|---------------------------|-----------------|
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 30. Actualmente, ¿el personal que participa en la realización del trámite de licencia de conducir cuenta con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, etc.) para realizar de manera efectiva su trabajo? | a) Sí; b) No lo sé; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
|---|--------------|---|---------------------------|-----------------|

Tabla 8. Tabla operativa para encuesta de anuencia de protección civil para empresarios

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|------------------|---|---|--------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 11. ¿Alguna vez vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para realizar este trámite? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 19. Seleccione la opción con la que esté más de acuerdo: | a) Cuando realicé el trámite para obtener la anuencia de protección civil en este municipio sí recibí toda la orientación que necesité para poder concluir el trámite; b) Cuando realicé el trámite para obtener la anuencia de protección civil en este municipio no recibí toda la | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|--------------------|
| | | | orientación que necesité para poder concluir el trámite | |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 21. ¿Usted sabía que existen sanciones por no contar con la anuencia de protección civil de su empresa/negocio? | a) Sí sabía; b) No sabía | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 10. Desde su punto de vista, ¿qué tan fácil o difícil fue conocer la información (tanto requisitos como oficina encargada) para obtener la anuencia de protección civil para su negocio/empresa? | a) Fue fácil; b) Más o menos (ni fácil ni difícil); c) Fue difícil | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 13. ¿Conoce las razones por las cuáles se solicita que todas las empresas y negocios cuenten con la anuencia de protección civil? | a) Sí las conozco; b) No las conozco | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 14. Antes de realizar el trámite, ¿qué tan dispuestas y dispuestos estaban a realizar el trámite para obtener la anuencia de protección civil de su empresa o negocio? | a) No teníamos pensado hacer el trámite; b) Sí teníamos pensado hacer el trámite | a=0, b=1 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|--|--------------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 17. ¿Considera que su empresa/negocio obtiene algún beneficio al tener la anuencia de protección civil? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 18. Con base en su experiencia, ¿qué tan fácil o difícil es hacer el trámite para obtener la anuencia de protección civil en este municipio? | a) Es fácil; b) Más o menos (no es ni fácil ni difícil); c) Es difícil | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 22. Desde su experiencia, ¿qué tan probable es que una empresa o negocio sea sancionado por no tener la anuencia de protección civil en este municipio? | a) Muy probable; b) No sé; c) Nada probable | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 23. ¿Con cuál de las siguientes frases estás más de acuerdo? | a) Le temo a la sanción por no tener la anuencia de protección civil de mi empresa/negocio; b) No le temo a la sanción por no tener la anuencia de protección civil de mi empresa/negocio | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 25. En comparación con la ocasión anterior que realizó este trámite, ¿usted considera que | a) Es más fácil; b) Es igual; c) Es más difícil | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | ahora es más fácil o más difícil? | | |
|-----------------------------------|--------------|--|---|--|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 26. Desde su punto de vista, los requisitos para tramitar la anuencia de protección civil en este municipio son: | a) Pocos; b) Los necesarios (ni muchos ni pocos); c) Muchos | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 27. Desde su punto de vista, el costo del trámite para obtener la anuencia de protección civil en este municipio es: | a) Barato; b) Justo (ni caro ni barato); c) Caro | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 28. Aproximadamente ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite, desde que llegó a la dependencia hasta que obtuvo la anuencia de protección civil para su empresa/negocio? (seleccione la opción que más se acerque) | a) Menos de 1 hora; b) Entre 2 y 3 horas; c) Entre 3 y 24 horas; d) Me tomó entre 1 y 3 días; e) Me tomó aproximadamente una semana; f) Me tomó aproximadamente 2 semanas; g) Me tomo aproximadamente 1 mes; h) Me tomó cerca de 2 meses o más | a=1, b=0.8, c=0.6, d=0.5, e=0.5, f=0.4, g=0.2, h=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 29. Desde su punto de vista, el tiempo que le tomó realizar el trámite para obtener la anuencia de | a) Poco; b) Normal (ni mucho ni poco); c) Mucho | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|--|--------------------|
| | | protección civil en este municipio es: | | |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 30. En términos generales, ¿Usted terminó satisfecho(a) o insatisfecho(a) al concluir el trámite para obtener la anuencia de protección civil en este municipio? | a) Satisfecho(a); b) Normal (ni satisfecho ni insatisfecho); c) Insatisfecho(a) | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 33. Con base en su experiencia, ¿Considera que las y los servidores públicos de este municipio brindan el mismo trato a todas las personas empresarias o hay quienes reciben un trato diferente al realizar trámites? | a) Todas las personas empresarias reciben el mismo trato; b) No estoy segura (o); c) Hay personas empresarias que reciben un trato diferente | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 34. De manera general, ¿Cómo considera que es el trato que las autoridades de este municipio dan a la personas empresarias? | a) Es malo; b) Es regular (ni bueno ni malo); c) Es bueno | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 35. ¿Durante la realización del trámite para obtener la anuencia de protección civil de su negocio recibió alguna inspección o visita del personal del municipio? | a) Sí; b) No; c) No sé/no recuerdo | a=1, b=0, c=0.5 |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 37. ¿Qué tan satisfecho (a) o insatisfecho (a) quedó usted después de recibir la inspección o visita del personal del municipio? | a) Insatisfecho (a); b) Normal [ni satisfecho (a) ni insatisfecho (a)]; c) Satisfecho (a) | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 40. Durante la realización del trámite para obtener la anuencia, ¿algún(a) servidor(a) público le pidió una dádiva (mordida)? | a) Sí; b) No; c) Prefieren no contestar | a=0, b=1, c=0.5 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 20. En cuanto a la capacitación y conocimiento que tenían las y los servidores públicos que le atendieron cuando realizó el trámite, ¿qué piensa? | a) Sí tienen la capacitación y los conocimientos suficientes para atender a las y los ciudadanos; b) No tienen la capacitación ni los conocimientos suficientes para atender a las y los ciudadanos | a=1, b=0 |

Tabla 9. Tabla operativa para encuesta de anuencia de protección civil para personal operativo

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|----------------------------------|------------------|--|--|--------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 20. ¿En esta dependencia existe algún área específica donde las personas puedan recibir información y resolver dudas sobre sus trámites o la misma ventanilla donde se realiza el trámite está destinada a solucionar dudas y preguntas? | a) Sí existe una área específica para brindar información y atender dudas; b) No, es la misma ventanilla donde se realizan los trámites | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 21. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) El mayor número de personas llega a esta oficina sin conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite; b) El mayor número de personas llega a esta oficina conociendo cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite | a=0; b)=1 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|-----------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 30. En el desarrollo de tus actividades, ¿tienes contacto con otras áreas dentro de la dependencia pública en la que laboras? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 31. ¿Qué tan eficiente consideras que es la comunicación y coordinación con otras áreas para el desarrollo de tus actividades? | a) Muy eficiente; b) Regular; c) Nada eficiente | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 32. ¿Cómo consideras que son los tiempos de respuesta de las áreas con las que tienes comunicación dentro de esta dependencia? | a) Los tiempos de respuesta son largos; b) Los tiempos de respuesta son regulares (ni largos ni cortos); c) Los tiempos de respuesta son cortos | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 33. De manera general, ¿cómo consideras que es tu relación con las personas de otras áreas con las que tienes comunicación? | a) La relación es buena; b) La relación es regular (ni buena ni mala); c) La relación es mala | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|-----------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 35. ¿En esta dependencia cuentan con alguna aplicación tecnológica (chat, aplicación, interfaz o página web, etc) específicamente destinada para que las personas puedan realizar trámites o resolver dudas? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 36. ¿Quién atiende las solicitudes que se realizan a través de esta aplicación tecnológica? | a) Las atiende la misma persona que atiende los trámites presenciales en ventanilla; b) Las atiende una persona diferente a la que atiende los trámites presenciales en ventanilla | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 37. ¿Cuál es el proceso que siguen las solicitudes hechas a través de la aplicación tecnológica? | a) Siguen el mismo proceso que el de una solicitud presencial en ventanilla; b) Siguen un proceso diferente al de una solicitud presencial en ventanilla | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 38. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|--------------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 39. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente esta dependencia tiene la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 40. Actualmente, utilizas alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 10. ¿Qué piensas acerca del tiempo que le toma a las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Es poco; b) Es normal (ni mucho ni poco); c) Es mucho; | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 11. ¿Qué piensas acerca de los requisitos que se le solicitan a las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Son pocos; b) Son los necesarios (ni muchos ni pocos); c) Son muchos | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 12. ¿Qué piensas acerca del costo que deben pagar las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Es económico; b) Es justo (ni mucho ni poco); c) Es caro; | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|--------------|---|--|--------------------|
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 15. ¿En esta dependencia han implementado algún programa para facilitar la realización de trámites? | a) Sí; b) No sé; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 34. Selecciona la frase con la que estés más de acuerdo: | a) Pienso que las cargas de trabajo se distribuyen de manera equitativa dentro de esta dependencia; b) Pienso que las cargas de trabajo NO se distribuyen de manera equitativa dentro de esta dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 45. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo en esta dependencia? | a) Es un buen ambiente de trabajo; b) Es un mal ambiente de trabajo | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 46. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) Mi jefe/jefa es muy abierto (a) y nos escucha para identificar las necesidades y áreas de mejora de la dependencia; b) Mi jefe/jefa NO es muy abierto (a) y NO nos escucha para identificar las | a=1; b=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|--------------------|
| | | | necesidades y áreas de mejora de la dependencia | |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en esta dependencia? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 9. ¿En este momento te gustaría que te cambiaran de área dentro de esta dependencia? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro; c) No; | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 17. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) El número de personal para atender los trámites en esta dependencia es suficiente; b) Necesitamos más personal para atender los trámites en esta dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 23. ¿En el último año has recibido alguna capacitación? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|-------------------------------------|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>24.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria?</p> | <p>a) Sí; b) No recuerdo; c) No</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>24.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios?</p> | <p>a) Sí; b) No recuerdo; c) No</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>24.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables?</p> | <p>a) Sí; b) No recuerdo; c) No</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |

| | | | | |
|---|---------------------|--|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>24.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción?</p> | <p>a) Sí; b) No recuerdo; c) No</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>24.6. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo?</p> | <p>a) Sí; b) No recuerdo; c) No</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>25. ¿Qué tan eficientes consideras que han sido las capacitaciones?</p> | <p>a) Han sido buenas (me brindaron nuevos conocimientos para cumplir mejor con mis labores); b) Han sido malas (no me brindaron nuevos conocimientos para cumplir mejor con mis labores)</p> | <p>a=1; b=0</p> |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>26. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que no necesito más capacitacion es para desarrollar mis labores de manera eficiente; b) Actualmente considero que necesito más capacitacion es para desarrollar mis labores de manera eficiente</p> | <p>a=1; b=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>27. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño atendiendo a las personas que realizan trámites en esta dependencia?</p> | <p>a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño es malo</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>44. ¿Consideras que el horario para atender a las personas que desean realizar algún trámite en esta dependencia es adecuado o debería ampliarse?</p> | <p>a) El horario es adecuado; b) El horario debería ampliarse</p> | <p>a=1; b=0</p> |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas. Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.2. Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.3. Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.4. Me considero una persona impaciente e intolerante | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.5. Me considero una persona que puede estresarse con facilidad | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.6. Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| | | | c) En desacuerdo | |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.7. Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.8. Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.9. Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.10. Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.11. Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.12. Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |

| | | | | |
|---|--------------|---|------------------|-----------|
| | | para poder hacer el trámite | | |
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 13. ¿Consideras que existen obstáculos que impiden que tú puedas atender los trámites de forma expedita? | a) Sí; b) No; | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 43. Actualmente, ¿cuentas con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, etc) para realizar de manera efectiva tu trabajo? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |

Tabla 10. Tabla operativa para encuesta de anuencia de protección civil para coordinadores

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|------------------|--|---|-----------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 10. ¿En tu dependencia cuentan con un área especializada para manejo de comunicación y redes sociales? | a) Sí, contamos con un área especializada a; b) No contamos con un área especializada a | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 11. ¿Consideras que tanto el personal como los recursos del área de comunicación son suficientes? | a) Sí; b) No sé / no estoy seguro (a); c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|----------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 14. ¿Consideras que es necesario tener un área específica dentro de la dependencia para brindar y atender dudas respecto a este trámite? | a) Sí, creo que es necesario tener un área específica para brindar información y atender dudas; b) No, creo que no es necesario ya que esa atención se puede dar directamente en la ventanilla destinada para cada trámite | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 23. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 25. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente en este municipio las dependencias encargadas del trámite de anuencia de protección civil tienen la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|---|---|-----------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 26. Actualmente, en estas dependencias utilizan alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 27. ¿Crees que el uso de alguna tecnología y/o aplicación pudiera hacer más eficiente la realización de trámites en este municipio? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 29. ¿Consideras que las solicitudes que se hacen por vía electrónica deben seguir el mismo proceso que aquellas que se hacen de forma presencial? | a) Sí; b) No sé / no estoy segura (o); c) No | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 32. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo en las áreas encargadas del trámite de anuencia de protección civil? | a) Es un buen ambiente de trabajo; b) No estoy segura (o); c) Es un mal ambiente de trabajo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 33. ¿En este municipio se lleva a cabo alguna actividad o programa de forma recurrente para mejorar el trámite de anuencia de protección civil? (en la siguiente sección te preguntaremos cuál) | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|-------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 7. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en este municipio? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. ¿Te gustaría que te cambiarán de área dentro de este municipio? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro; c) No | $a=0, b=0.5, c=1$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |

| | | | | |
|---|--------------|---|-------------------------------------|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 17. En el tiempo que llevas en este puesto, ¿Alguna vez has recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? (en la siguiente sección te preguntaremos sobre esos cursos) | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| <u>Percepción sobre los recursos humanos</u> | Cuantitativa | 18. ¿En el último año, el personal que atiende el trámite de anuencia de protección civil en ventanilla ha recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? | a) Sí; b) No sé/ no recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|---|-----------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>19. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que el personal que atiende el trámite de anuencia de protección civil necesita más capacitacion es para desarrollar sus labores de manera efectiva;</p> <p>b) Actualmente considero que el personal que atiende el trámite de anuencia de protección civil NO necesita más capacitacion es para desarrollar sus labores de manera efectiva</p> | <p>a=0, b=1</p> |
|---|---------------------|--|---|-----------------|

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>20. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que el número de personal para atender el trámite de anuencia de protección civil es suficiente; b) Actualmente considero que el número de personal para atender el trámite de anuencia de protección civil NO es suficiente</p> | <p>a=1, b=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>21. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño como encargado/encargada de la supervisión/coordinación del personal que atiende el trámite de anuencia de protección civil en este municipio?</p> | <p>a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño no es bueno</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta y sabe cómo dar órdenes | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.2. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=0, b=0.5, c=1$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.3. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.4. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.5. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona impaciente e intolerante | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=0, b=0.5, c=1$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.6. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede estresarse con facilidad | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=0, b=0.5, c=1$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.7. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.8. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |

| | | | | |
|---|---------------------|--|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.9. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.10. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.11. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |

| | | | | |
|--|---------------------|---|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.12. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.13. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) para poder hacer el trámite</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos materiales y financieros</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>30. Actualmente, ¿el personal que participa en la realización del trámite de anuencia de protección civil cuenta con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, etc.) para realizar de manera efectiva su trabajo?</p> | <p>a) Sí; b) No lo sé; c) No</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |

Tabla 11. Tabla operativa para encuesta de licencia de uso de suelo para empresarios

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|-------------------------|---|---|---------------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 11. ¿Alguna vez vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para realizar este trámite? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 19. Seleccione la opción con la que esté más de acuerdo: | a) Cuando realicé el trámite para obtener la licencia de uso de suelo en este municipio sí recibí toda la orientación que necesité para poder concluir el trámite; b) Cuando realicé el trámite para obtener la licencia de uso de suelo en este municipio no recibí toda la orientación que necesité para poder concluir el trámite | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 21. ¿Usted sabía que existen sanciones por no contar con la licencia de uso de suelo de su empresa/negocio? | a) Sí sabía; b) No sabía | a=1, b=0 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|---|--------------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 10. Desde su punto de vista, ¿qué tan fácil o difícil fue conocer la información (tanto requisitos como oficina encargada) para tramitar la licencia de uso de suelo de su negocio/empresa? | a) Fue fácil; b) Más o menos (ni fácil ni difícil); c) Fue difícil | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 13. ¿Conoce las razones por las cuáles se solicita que todas las empresas y negocios cuenten con la licencia de uso de suelo? | a) Sí las conozco; b) No las conozco | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 14. Antes de realizar el trámite, ¿qué tan dispuestas y dispuestos estaban a realizar el trámite para obtener la licencia de uso de suelo de su empresa o negocio? | a) No teníamos pensado hacer el trámite; b) Sí teníamos pensado hacer el trámite | a=0, b=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 17. ¿Considera que su empresa/negocio obtiene algún beneficio al tener la licencia de uso de suelo? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 18. Con base en su experiencia, ¿qué tan fácil o difícil es hacer el trámite para obtener la licencia de uso de suelo en este municipio? | a) Es fácil; b) Más o menos (no es ni fácil ni difícil); c) Es difícil | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|--|--------------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 22. Desde su experiencia, ¿qué tan probable es que una empresa o negocio sea sancionado por no tener la licencia de uso de suelo en este municipio? | a) Muy probable; b) No sé; c) Nada probable | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 23. ¿Con cuál de las siguientes frases estás más de acuerdo? | a) Le temo a la sanción por no tener la licencia de uso de suelo de mi empresa/negocio; b) No le temo a la sanción por no tener la licencia de uso de suelo de mi empresa/negocio | a=1, b=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 25. En comparación con la ocasión anterior que realizó este trámite, ¿usted considera que ahora es más fácil o más difícil? | a) Es más fácil; b) Es igual; c) Es más difícil | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 26. Desde su punto de vista, los requisitos para tramitar la licencia de uso de suelo en este municipio son: | a) Pocos; b) Los necesarios (ni muchos ni pocos); c) Muchos | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 27. Desde su punto de vista, el costo del trámite para obtener la licencia de uso de suelo en este municipio es: | a) Barato; b) Justo (ni caro ni barato); c) Caro | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|---------------------|---|--|--|
| <p>Percepción de las personas</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>28. Aproximadamente ¿cuánto tiempo le tomó realizar el trámite, desde que llegó a la dependencia hasta que obtuvo la licencia de uso de suelo para su empresa/negocio? (seleccione la opción que más se acerque)</p> | <p>a) Menos de 1 hora; b) Entre 31 minutos y 1 hora; c) Entre 1 y 2 horas; d) Entre 2 y 3 horas; e) Entre 3 y 24 horas; f) Me tomó entre 1 y 3 días; g) Me tomó aproximadamente una semana; h) Me tomó aproximadamente 2 semanas; i) Me tomó aproximadamente 1 mes; j) Me tomó cerca de 2 meses o más</p> | <p>a=1, b=0.9, c=0.8, d=0.7, e=0.6, f=0.5, g=0.4, h=0.3, i=0.2, j)=0</p> |
| <p>Percepción de las personas</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>29. Desde su punto de vista, el tiempo que le tomó realizar el trámite para obtener la licencia de uso de suelo en este municipio es:</p> | <p>a) Poco; b) Normal (ni mucho ni poco); c) Mucho</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción de las personas</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>30. En términos generales, ¿Usted terminó satisfecho(a) o insatisfecho(a) al concluir el trámite para obtener la licencia de uso de suelo en este municipio?</p> | <p>a) Satisfecho (a); b) Normal (ni satisfecho ni insatisfecho); c) Insatisfecho (a)</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------|---|--|--------------------|
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 33. Con base en su experiencia, ¿Considera que las y los servidores públicos de este municipio brindan el mismo trato a todas las personas empresarias o hay quienes reciben un trato diferente al realizar trámites? | a) Todas las personas empresarias reciben el mismo trato; b) No estoy segura (o); c) Hay personas empresarias que reciben un trato diferente | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 34. De manera general, ¿Cómo considera que es el trato que las autoridades de este municipio dan a la personas empresarias? | a) Es malo; b) Es regular (ni bueno ni malo); c) Es bueno | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 35. ¿Durante la realización del trámite para obtener la licencia de uso de suelo de su negocio recibió alguna inspección o visita del personal del municipio? | a) Sí; b) No; c) No sé/no recuerdo | a=1, b=0, c=0.5 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 37. ¿Qué tan satisfecho (a) o insatisfecho (a) quedó usted después de recibir la inspección o visita del personal del municipio? | a) Insatisfecho (a); b) Normal [ni satisfecho (a) ni insatisfecho (a)]; c) Satisfecho (a) | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción de las personas | Cuantitativa | 40. Durante la realización del trámite para obtener la licencia de uso de suelo, ¿algún(a) servidor(a) público le pidió una dádiva (mordida)? | a) Sí; b) No; c) Prefieren no contestar | a=0, b=1, c=0.5 |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|----------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 20. En cuanto a la capacitación y conocimiento que tenían las y los servidores públicos que le atendieron cuando realizó el trámite, ¿qué piensa? | a) Sí tienen la capacitación y los conocimientos suficientes para atender a las y los ciudadanos; b) No tienen la capacitación ni los conocimientos suficientes para atender a las y los ciudadanos | a=1, b=0 |
|--|--------------|---|--|----------|

Tabla 12. Tabla operativa para encuesta de licencia de uso de suelo para personal operativo

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|------------------|--|--|--------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 20. ¿En esta dependencia existe algún área específica donde las personas puedan recibir información y resolver dudas sobre sus trámites o la misma ventanilla donde se realiza el trámite está destinada a solucionar dudas y preguntas? | a) Sí existe una área específica para brindar información y atender dudas; b) No, es la misma ventanilla donde se realizan los trámites | a=1; b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|--------------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 21. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) El mayor número de personas llega a esta oficina sin conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite; b) El mayor número de personas llega a esta oficina conociendo cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 30. En el desarrollo de tus actividades, ¿tienes contacto con otras áreas dentro de la dependencia pública en la que laboras? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 31. ¿Qué tan eficiente consideras que es la comunicación y coordinación con otras áreas para el desarrollo de tus actividades? | a) Muy eficiente; b) Regular; c) Nada eficiente | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 32. ¿Cómo consideras que son los tiempos de respuesta de las áreas con las que tienes comunicación dentro de esta dependencia? | a) Los tiempos de respuesta son largos; b) Los tiempos de respuesta son regulares (ni largos ni cortos); c) Los tiempos de respuesta son cortos | a=0; b=0.5; c=1 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|--------------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 33. De manera general, ¿cómo consideras que es tu relación con las personas de otras áreas con las que tienes comunicación? | a) La relación es buena; b) La relación es regular (ni buena ni mala); c) La relación es mala | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 35. ¿En esta dependencia cuentan con alguna aplicación tecnológica (chat, aplicación, interfaz o página web, etc) específicamente destinada para que las personas puedan realizar trámites o resolver dudas? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 36. ¿Quién atiende las solicitudes que se realizan a través de esta aplicación tecnológica? | a) Las atiende la misma persona que atiende los trámites presenciales en ventanilla; b) Las atiende una persona diferente a la que atiende los trámites presenciales en ventanilla | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 37. ¿Cuál es el proceso que siguen las solicitudes hechas a través de la aplicación tecnológica? | a) Siguen el mismo proceso que el de una solicitud presencial en ventanilla; b) Siguen un proceso diferente al de una solicitud presencial en ventanilla | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 38. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|--------------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 39. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente esta dependencia tiene la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 40. Actualmente, utilizas alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 10. ¿Qué piensas acerca del tiempo que le toma a las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Es poco; b) Es normal (ni mucho ni poco); c) Es mucho; | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 11. ¿Qué piensas acerca de los requisitos que se le solicitan a las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Son pocos; b) Son los necesarios (ni muchos ni pocos); c) Son muchos | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 12. ¿Qué piensas acerca del costo que deben pagar las personas que realizan trámites en esta dependencia? | a) Es económico; b) Es justo (ni mucho ni poco); c) Es caro; | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 15. ¿En esta dependencia han implementado algún programa para facilitar la realización de trámites? | a) Sí; b) No sé; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|--------------------|
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 34. Selecciona la frase con la que estés más de acuerdo: | a) Pienso que las cargas de trabajo se distribuyen de manera equitativa dentro de esta dependencia; b) Pienso que las cargas de trabajo NO se distribuyen de manera equitativa dentro de esta dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 45. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo en esta dependencia? | a) Es un buen ambiente de trabajo; b) Es un mal ambiente de trabajo | a=1; b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 46. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) Mi jefe/jefa es muy abierto (a) y nos escucha para identificar las necesidades y áreas de mejora de la dependencia; b) Mi jefe/jefa NO es muy abierto (a) y NO nos escucha para identificar las necesidades y áreas de mejora de la dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en esta dependencia? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 9. ¿En este momento te gustaría que te cambiaran de área dentro de esta dependencia? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro; c) No; | a=0; b=0.5; c=1 |

| | | | | |
|--|--------------|--|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 17. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo: | a) El número de personal para atender los trámites en esta dependencia es suficiente; b) Necesitamos más personal para atender los trámites en esta dependencia | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 23. ¿En el último año has recibido alguna capacitación? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 24.6. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 25. ¿Qué tan eficientes consideras que han sido las capacitaciones? | a) Han sido buenas (me brindaron nuevos conocimientos para cumplir mejor con mis labores); b) Han sido malas (no me brindaron nuevos conocimientos para cumplir mejor con mis labores) | a=1; b=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>26. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que no necesito más capacitaciones para desarrollar mis labores de manera eficiente; b) Actualmente considero que necesito más capacitaciones para desarrollar mis labores de manera eficiente</p> | <p>a=1; b=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>27. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño atendiendo a las personas que realizan trámites en esta dependencia?</p> | <p>a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño es malo</p> | <p>a=1; b=0.5; c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>44. ¿Consideras que el horario para atender a las personas que desean realizar algún trámite en esta dependencia es adecuado o debería ampliarse?</p> | <p>a) El horario es adecuado; b) El horario debería ampliarse</p> | <p>a=1; b=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>48.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas. Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0; b=0.5; c=1</p> |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.2. Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.3. Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.4. Me considero una persona impaciente e intolerante | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.5. Me considero una persona que puede estresarse con facilidad | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.6. Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.7. Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.8. Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.9. Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |

| | | | | |
|---|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.10. Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.11. Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1; b=0.5; c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 48.12. Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) para poder hacer el trámite | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0; b=0.5; c=1 |
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 13. ¿Consideras que existen obstáculos que impiden que tú puedas atender los trámites de forma expedita? | a) Sí; b) No; | a=0; b)=1 |
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 43. Actualmente, ¿cuentas con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, etc) para realizar de manera efectiva tu trabajo? | a) Sí; b) No | a=1; b=0 |

Tabla 13. Tabla operativa para encuesta de licencia de uso de suelo para coordinadores

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|------------------|--|---|--------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 10. ¿En tu dependencia cuentan con un área especializada para manejo de comunicación y redes sociales? | a) Sí, contamos con un área especializada; b) No contamos con un área especializada | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|-----------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 11. ¿Consideras que tanto el personal como los recursos del área de comunicación son suficientes? | a) Sí; b) No sé / no estoy seguro (a); c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 14. ¿Consideras que es necesario tener un área específica dentro de la dependencia para brindar y atender dudas respecto a este trámite? | a) Sí, creo que es necesario tener un área específica para brindar información y atender dudas; b) No, creo que no es necesario ya que esa atención se puede dar directamente en la ventanilla destinada para cada trámite | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 23. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 25. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente en este municipio las dependencias encargadas del trámite de uso de suelo tienen la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|---|-----------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 26. Actualmente, en estas dependencias utilizan alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 27. ¿Crees que el uso de alguna tecnología y/o aplicación pudiera hacer más eficiente la realización de trámites en este municipio? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 29. ¿Consideras que las solicitudes que se hacen por vía electrónica deben seguir el mismo proceso que aquellas que se hacen de forma presencial? | a) Sí; b) No sé / no estoy segura (o); c) No | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 32. ¿Cómo consideras que es el ambiente de trabajo en las áreas encargadas del trámite de uso de suelo? | a) Es un buen ambiente de trabajo; b) No estoy segura (o); c) Es un mal ambiente de trabajo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 33. ¿En este municipio se lleva a cabo alguna actividad o programa de forma recurrente para mejorar el trámite de uso de suelo? (en la siguiente sección te preguntaremos cuál) | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 7. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en este municipio? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. ¿Te gustaría que te cambiarán de área dentro de este municipio? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro; c) No | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|-------------------------------------|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 16.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 17. En el tiempo que llevas en este puesto, ¿Alguna vez has recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? (en la siguiente sección te preguntaremos sobre esos cursos) | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 18. ¿En el último año, el personal que atiende el trámite de uso de suelo en ventanilla ha recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria? | a) Sí; b) No sé/ no recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|-----------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>19. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que el personal que atiende el trámite de uso de suelo necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva; b) Actualmente considero que el personal que atiende el trámite de uso de suelo NO necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva</p> | <p>a=0, b=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>20. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo:</p> | <p>a) Actualmente considero que el número de personal para atender el trámite de uso de suelo es suficiente; b) Actualmente considero que el número de personal para atender el trámite de uso de suelo NO es suficiente</p> | <p>a=1, b=0</p> |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 21. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño como encargado/encargada de la supervisión/coordinación del personal que atiende el trámite de uso de suelo en este municipio? | a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño no es bueno | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta y sabe cómo dar órdenes | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.2. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.3. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|-----------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.4. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.5. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona impaciente e intolerante | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.6. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede estresarse con facilidad | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 35.7. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|---|---------------------|--|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.8. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.9. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.10. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |

| | | | | |
|---|---------------------|---|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.11. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.12. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35.13. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) para poder hacer el trámite</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |

| | | | | |
|---|--------------|---|---------------------------|-----------------|
| Percepción sobre los recursos materiales y financieros | Cuantitativa | 30. Actualmente, ¿el personal que participa en la realización del trámite de uso de suelo cuenta con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, etc.) para realizar de manera efectiva su trabajo? | a) Sí; b) No lo sé; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
|---|--------------|---|---------------------------|-----------------|

Tabla 14. Tabla operativa para encuesta de directivos de mejora regulatoria

| Bloque temático | Tipo de variable | Pregunta | Respuesta | Codificación |
|---|------------------|--|--|-----------------|
| Percepción sobre la comunicación | Cuantitativa | 32. ¿Qué tan importante consideras que es escuchar a las personas que implementan los trámites y servicios antes de tomar decisiones sobre el diseño o implementación de programas de mejora regulatoria? | a) Es importante; b) No lo sé; c) No es importante | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 20. ¿Conoces qué significa interoperabilidad? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 22. Conociendo el concepto de interoperabilidad, ¿consideras que actualmente en este municipio las dependencias encargadas de los trámites tienen la capacidad (tanto técnica como de personal y equipo) de implementar este tipo de sistemas para la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|-----------------|
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 23. Actualmente, en este municipio utilizan alguna API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) o algún sistema informático para hacer más eficiente la realización de trámites? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 24. ¿Crees que el uso de alguna tecnología y/o aplicación pudiera hacer más eficiente la realización de trámites en este municipio? | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre la digitalización | Cuantitativa | 26. ¿Consideras que las solicitudes que se hacen por vía electrónica deben seguir el mismo proceso que aquellas que se hacen de forma presencial? | a) Sí; b) No sé / no estoy segura (o); c) No | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 9. ¿En este municipio han implementado algún programa para facilitar la realización de trámites? | a) Sí; b) No sé / no recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 29. ¿En este municipio la mejora regulatoria se encuentra dentro de las prioridades de gobierno? | a) Sí, b) No sé; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 31. Con base en tu experiencia, ¿Qué tan difícil es impulsar proyectos de mejora regulatoria en este municipio? | a) Difícil; b) Regular (ni fácil ni difícil); c) Fácil | a=0, b=0.5, c=1 |

| | | | | |
|---|--------------|--|--|-----------------|
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 33. ¿En el último año, en este municipio han planificado la implementación de la política de mejora regulatoria o de programas específicos sobre esta materia? (en la siguiente sección te preguntaremos cuáles) | a) Sí; b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre el liderazgo y planeación | Cuantitativa | 34. ¿En este municipio se cuenta con el apoyo del Presidente o Presidenta Municipal para implementar programas de mejora regulatoria? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro ; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 7. Actualmente, ¿qué tanto te gustan las labores que desempeñas en este municipio? | a) Mucho; b) Más o menos; c) Nada | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 8. ¿Te gustaría que te cambiarán de área dentro de este municipio? | a) Sí; b) No estoy segura/seguro ; c) No | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 12.1. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|------------------------------|-------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 12.2. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a usuarias/usuarios? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 12.3. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre atención a grupos vulnerables? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 12.4. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre combate a la corrupción? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 12.5. A continuación te presentaremos una serie de temas y tú responderás si has recibido alguna capacitación al respecto: ¿Has recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo? | a) Sí; b) No recuerdo; c) No | $a=1, b=0.5, c=0$ |

| | | | | |
|--|--------------|---|--|------------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 13. En el tiempo que llevas en este puesto, ¿Cuántos cursos o actualizaciones sobre mejora regulatoria has recibido? (en la siguiente sección te preguntaremos sobre esos cursos) | a) Ninguno; b) De 1 a 2; c) De 3 a 5; d) Más de 5 | a=0, b=0.3, c=0.6, d=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 15. ¿En el último año, has organizado alguna capacitación en temas de mejora regulatoria para el personal de este municipio? | a) Sí, b) No | a=1, b=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 18. Personalmente, ¿cómo evaluarías tu desempeño como encargado/encargada de las acciones de mejora regulatoria en este municipio? | a) Pienso que mi desempeño es bueno; b) Pienso que mi desempeño no es ni bueno ni malo (regular); c) Pienso que mi desempeño es malo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.1. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta y sabe cómo dar órdenes | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|--------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.2. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le disgusta el contacto con las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0, b=0.5, c=1 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.3. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que es empática con los demás | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.4. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que tiene buena capacidad de comunicación | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=1, b=0.5, c=0 |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.5. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona impaciente e intolerante | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | a=0, b=0.5, c=1 |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|-------------------|
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.6. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede estresarse con facilidad | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=0, b=0.5, c=1$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.7. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que le gusta tratar y atender a las personas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.8. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Me considero una persona que puede aprender fácilmente cosas nuevas | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=1, b=0.5, c=0$ |
| Percepción sobre los recursos humanos | Cuantitativa | 37.9. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones las personas pertenecientes al servicio público pueden aceptar un regalo en el desarrollo de sus actividades | a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo | $a=0, b=0.5, c=1$ |

| | | | | |
|---|---------------------|---|---|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>37.10. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Bajo ciertas situaciones es aceptable hacer un trámite aunque la persona no cumpla con todos los requisitos</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>37.11. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Hay personas que son importantes y deben recibir un trato diferente al realizar trámites</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>37.12. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Soy una persona que le gusta ser parte del servicio público</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=1, b=0.5, c=0</p> |

| | | | | |
|--|---------------------|---|--|------------------------|
| <p>Percepción sobre los recursos humanos</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>37.13. A continuación te presentaremos algunas frases y tú responderás qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de ellas: Con frecuencia las personas que no cumplen con todos los requisitos ofrecen alguna dádiva (mordida) para poder hacer el trámite</p> | <p>a) De acuerdo; b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; c) En desacuerdo</p> | <p>a=0, b=0.5, c=1</p> |
| <p>Percepción sobre los recursos materiales y financieros</p> | <p>Cuantitativa</p> | <p>35. Selecciona la opción con la que estés más de acuerdo</p> | <p>a) En este municipio se cuenta con el presupuesto necesario para implementar programas de mejora regulatoria; b) En este municipio NO se cuenta con el presupuesto necesario para implementar programas de mejora regulatoria</p> | <p>a=1, b=0</p> |