



**Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios**  
**Secretaría de Finanzas**  
Julio-Agosto del 2012



[www.tag-research.com.mx](http://www.tag-research.com.mx)



# Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría de Finanzas	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	22
4.2.1 Evaluación general	23
4.2.2 Evaluación de oficinas recaudadoras	26
4.3 Análisis general de resultados	31
5. Datos generales y sociodemográficos	33
6. Conclusiones y hallazgos	37



# 1. Introducción



## Introducción

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

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

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

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



## 2. Objetivo de la evaluación



## Objetivo de la Evaluación

### Objetivo General de la Evaluación:

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

### Objetivos Específicos de la Evaluación:

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



### 3. Metodología



## Ficha técnica

Requisitos del entrevistado	Ser mayor de edad Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas recaudadoras 00: Pedro Moreno No.281,Guadalajara 05: Av. Circunvalación y Alcalde, Guadalajara. 125: Av. Alcalde y Chihuahua. Guadalajara. 133: López Mateos Sur 5150 Las Águilas. Gdl.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	23 al 30 de Julio del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	800 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios . Frecuencias simples y en algunos casos calificaciones ponderadas.
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95% y error muestral de +/- 3.46%





## Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la muestra	Punto de afluencia
Secretaría de Finanzas	Todos los Servicios que ofrecen las Recaudadoras	800	200 encuestas en Oficina Recaudadora 00: Pedro Moreno No.281,Guadalajara
			200 encuestas en Oficina Recaudadora 05: Av. Circunvalación y Alcalde, Guadalajara.
			200 encuestas en Oficina Recaudadora 125: Av. Alcalde y Chihuahua. Guadalajara.
			200 encuestas en Oficina Recaudadora 133: López Mateos Sur 5150 Las Águilas. Guadalajara.



## ¿Cómo se levantó la información?

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



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

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



## Uso de ponderadores en la evaluación

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

Los ponderadores utilizados fueron:

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

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



## 4. Evaluación de la Secretaría de Finanzas



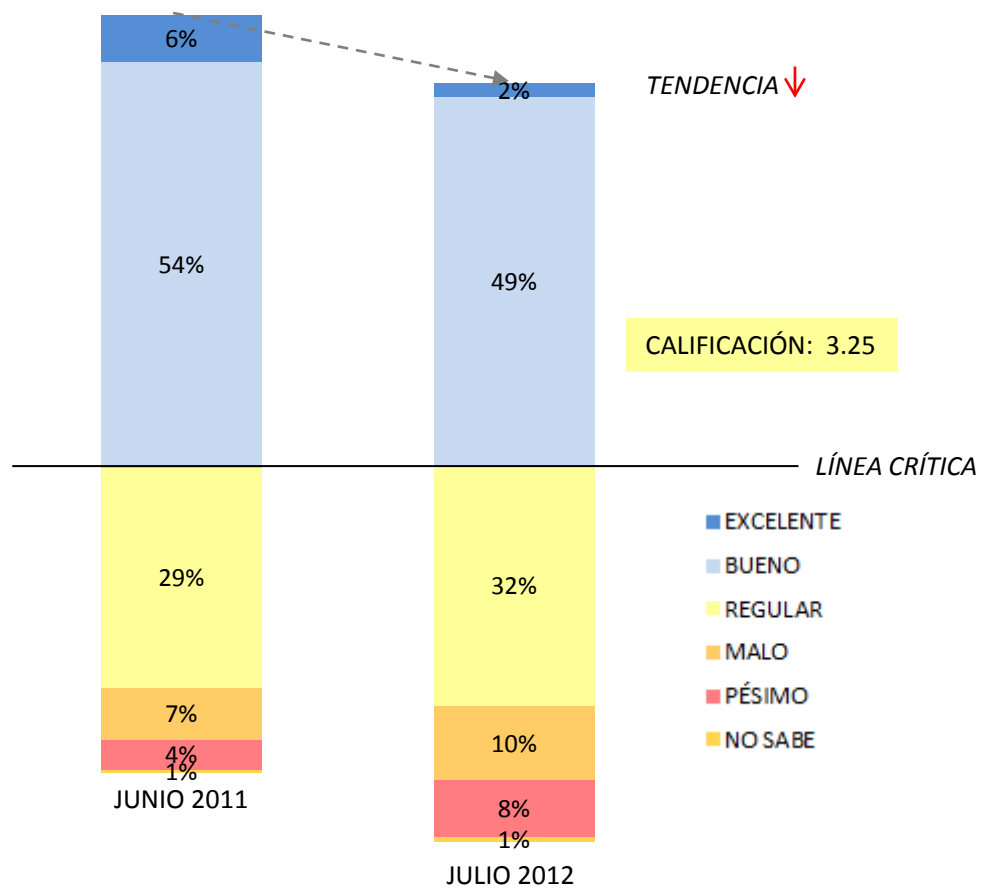


## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





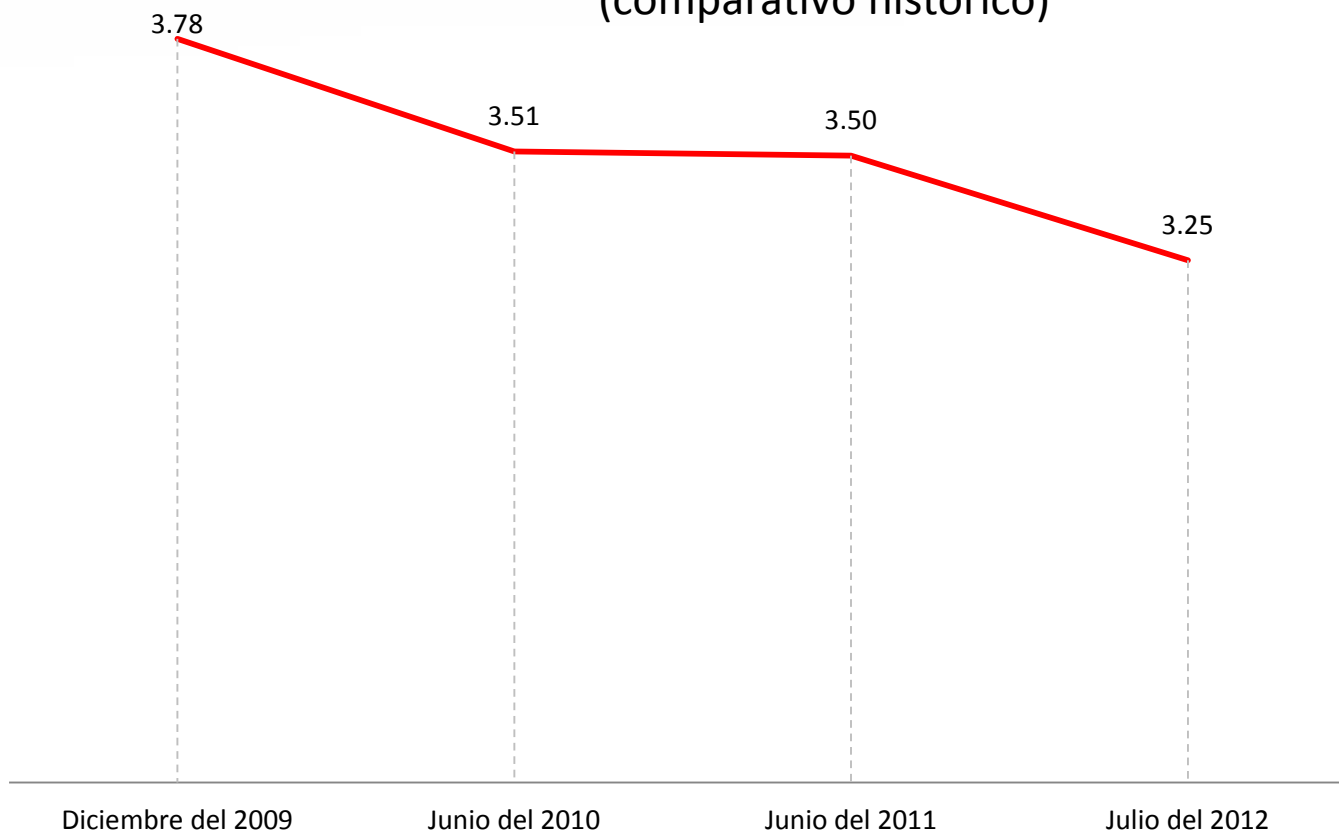
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?

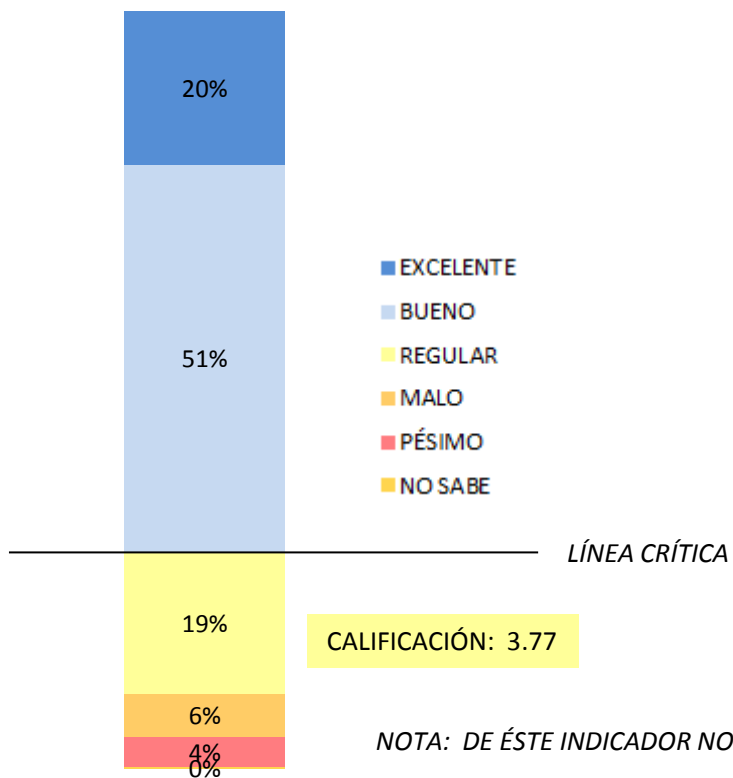
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

A) *Imagen del servidor público*



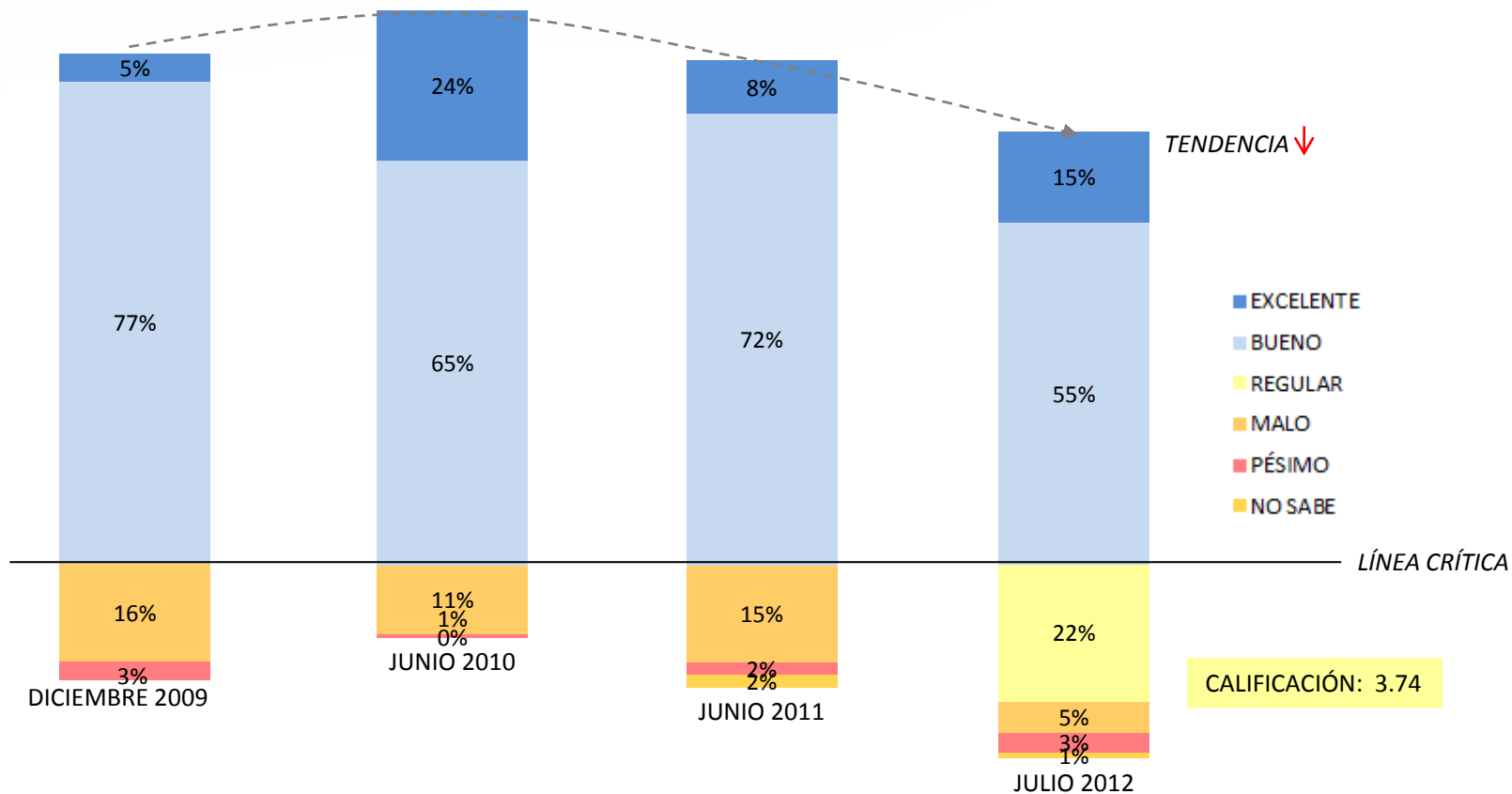
NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

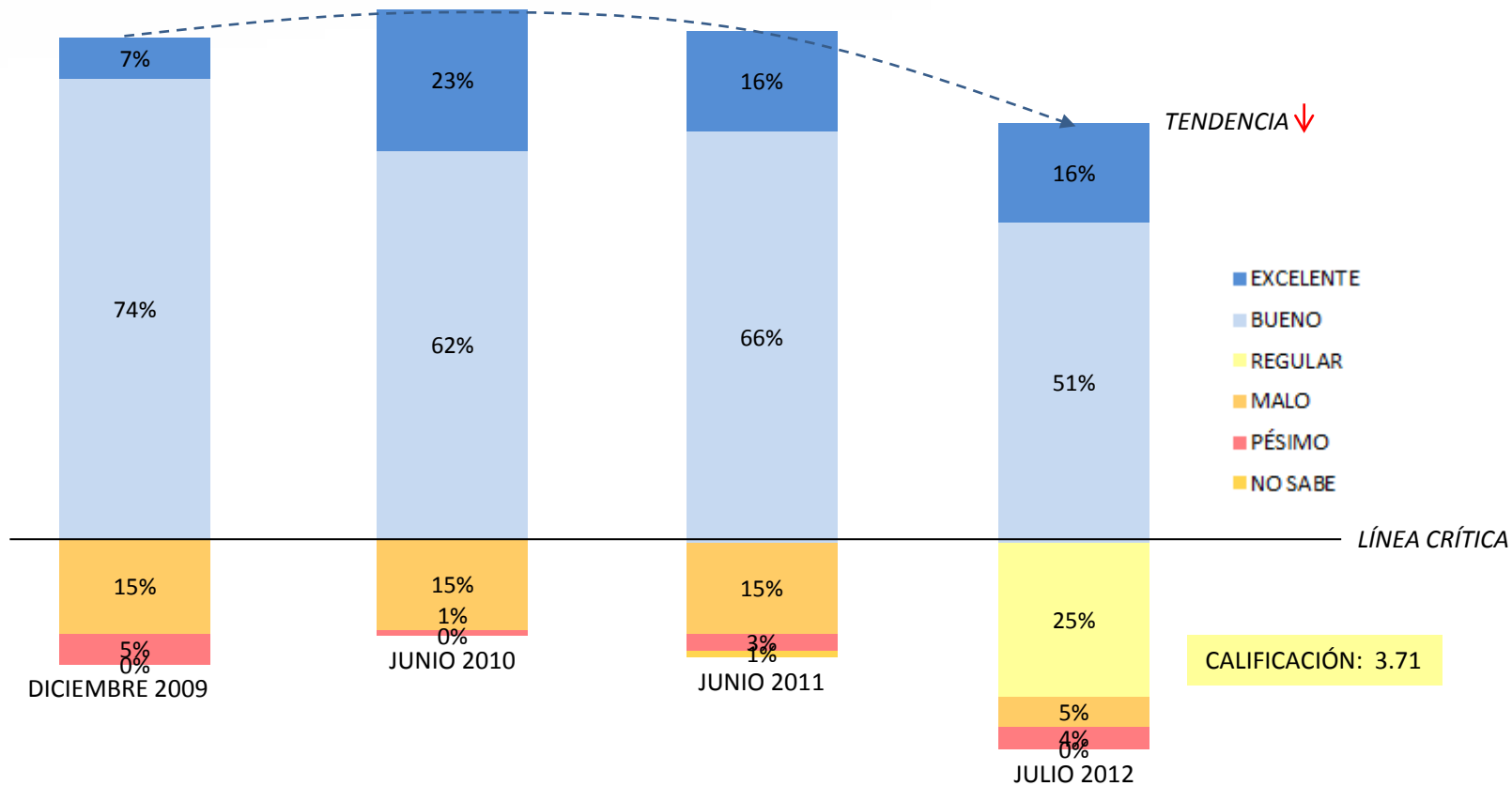
*B) Calidad de los servicios / programas*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

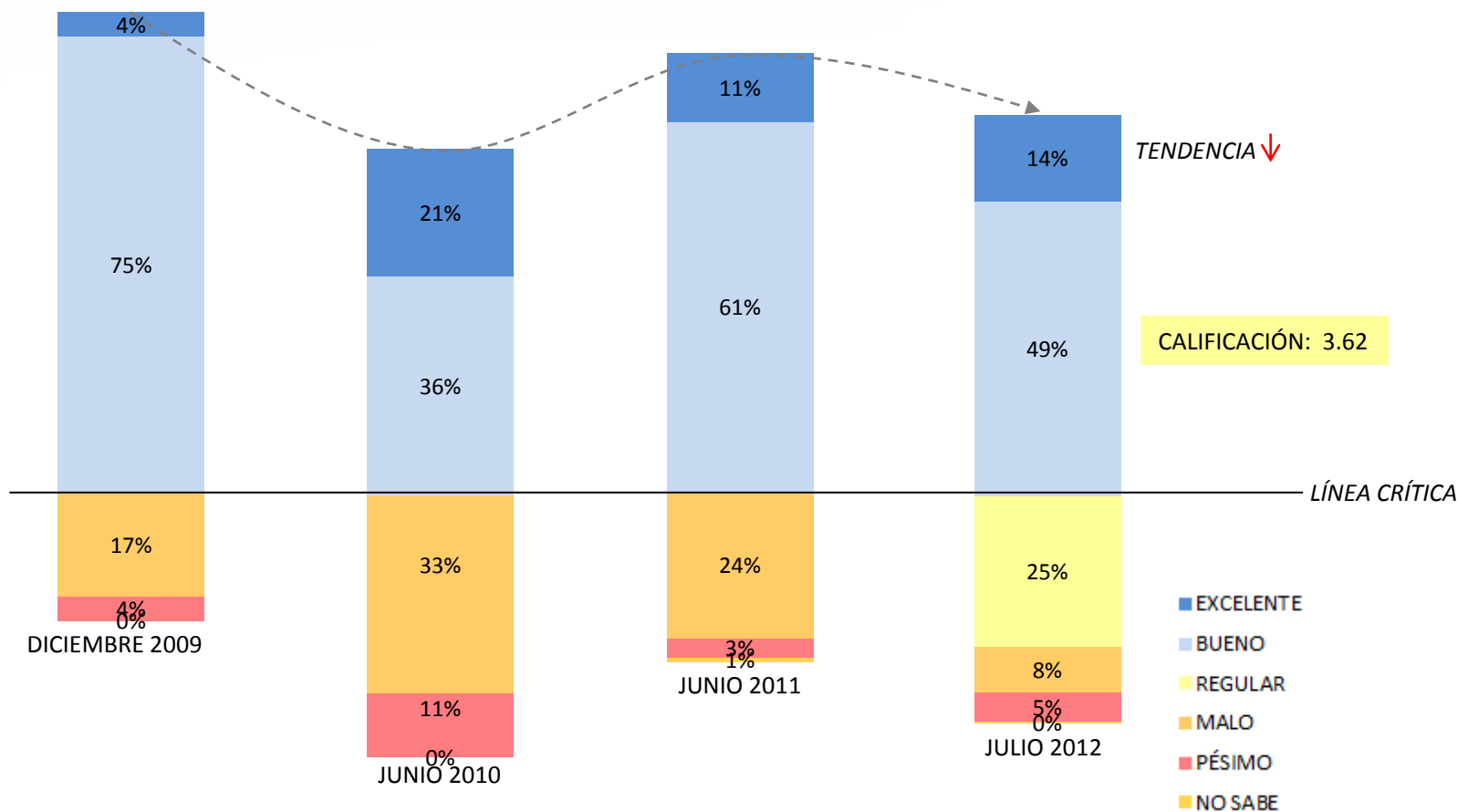
*C) Amabilidad y trato del personal*





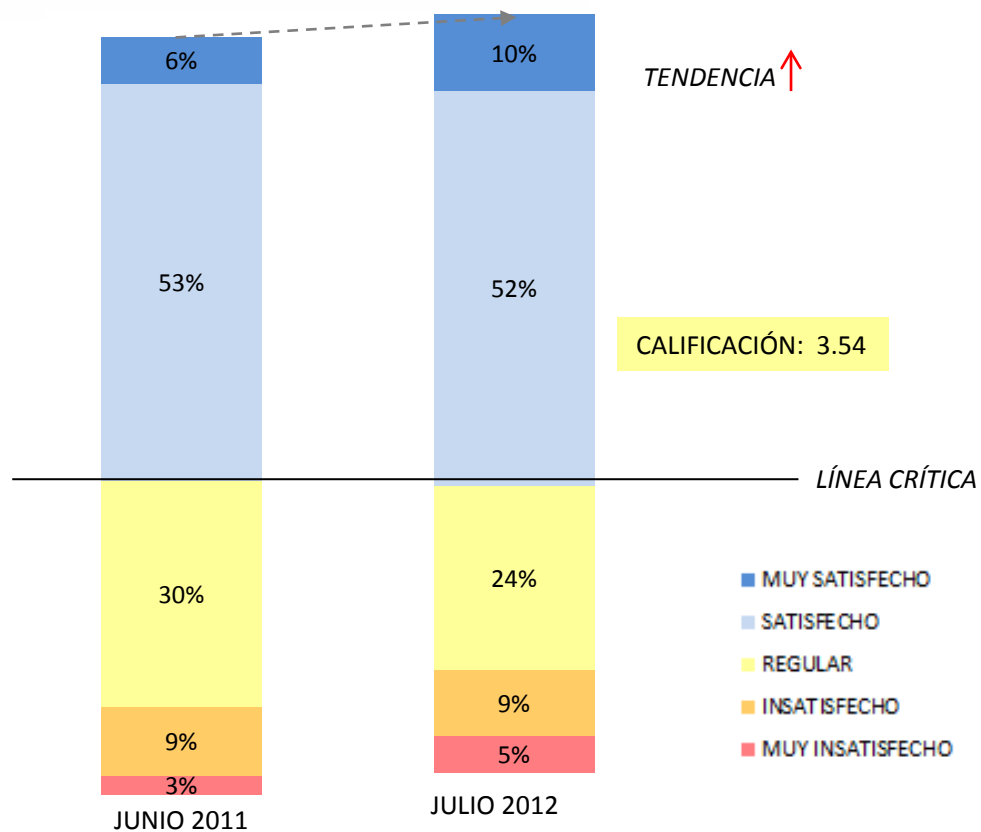
## ¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

### D) Rapidez en atención



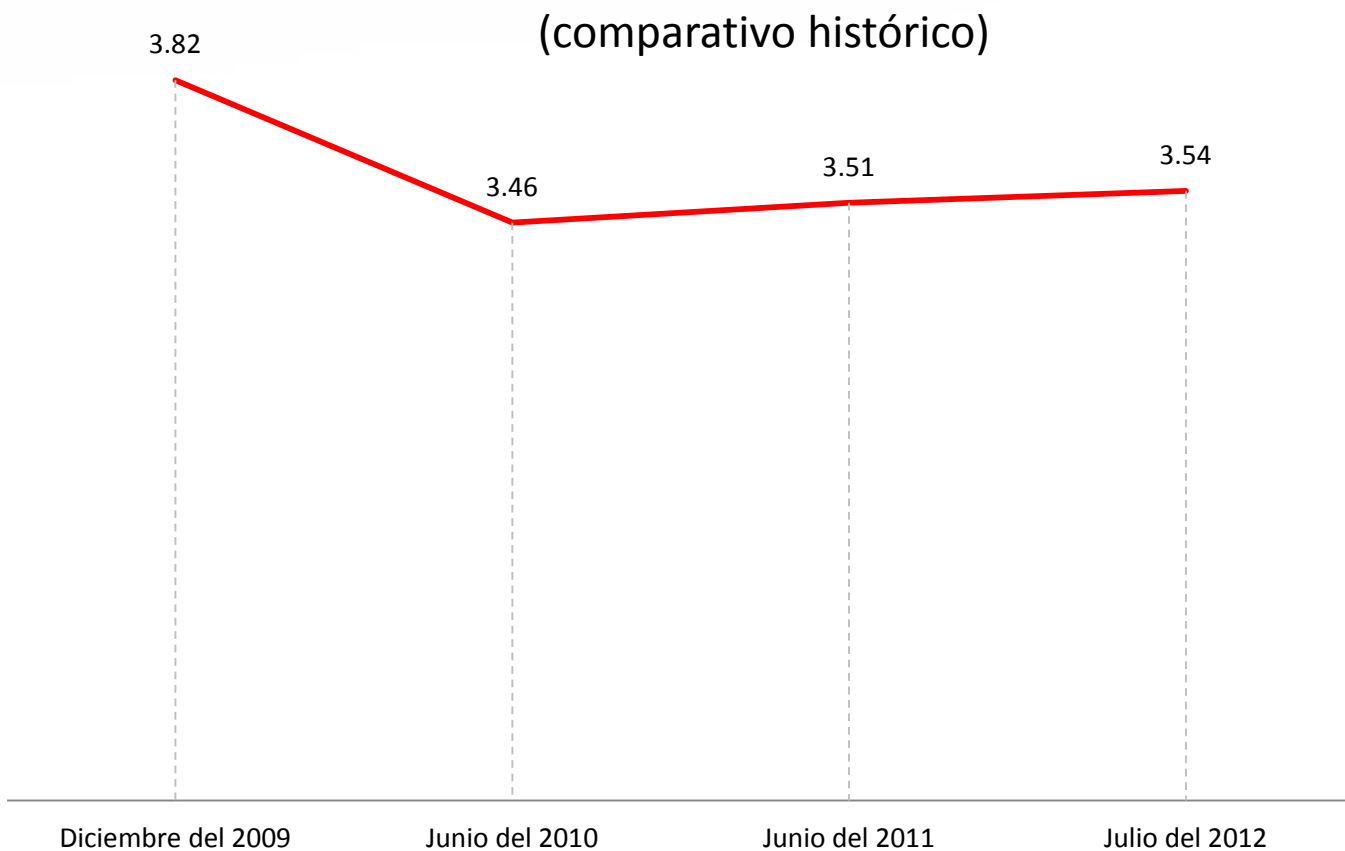


¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?





## 4.2 Evaluación a la dependencia

### 4.2.1 Evaluación general

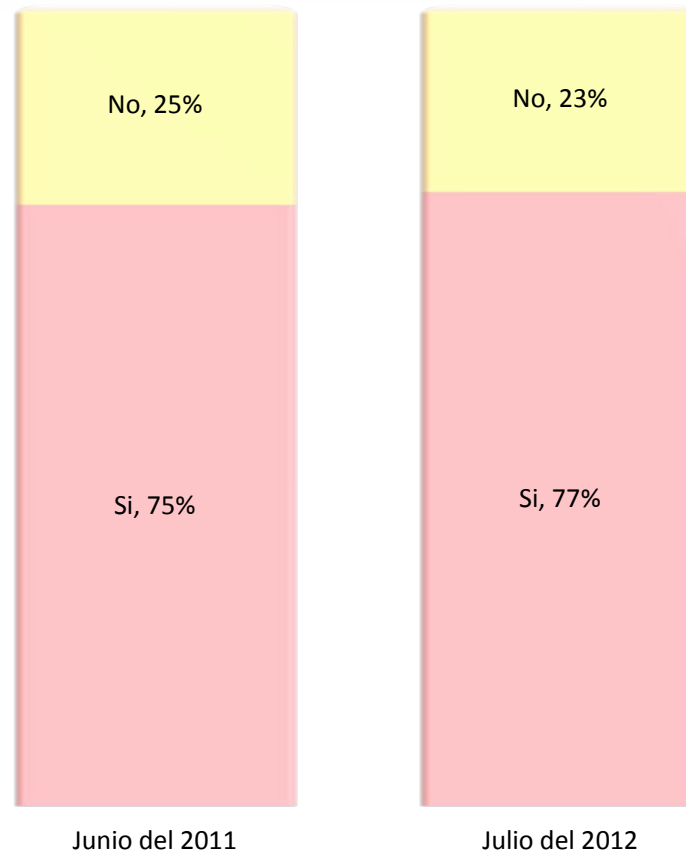
### 4.2.2 Evaluación de oficinas recaudadoras



## 4.2.1 Evaluación general



¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?







¿Considera que la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	JULIO DEL 2012
MEJORADO	42%	54%
SIGUE IGUAL	54%	38%
EMPEORADO	4%	8%



## 4.2.2 Evaluación de oficinas recaudadoras





¿Cómo evalúa la atención de los servicios que ofrece la oficina recaudadora?

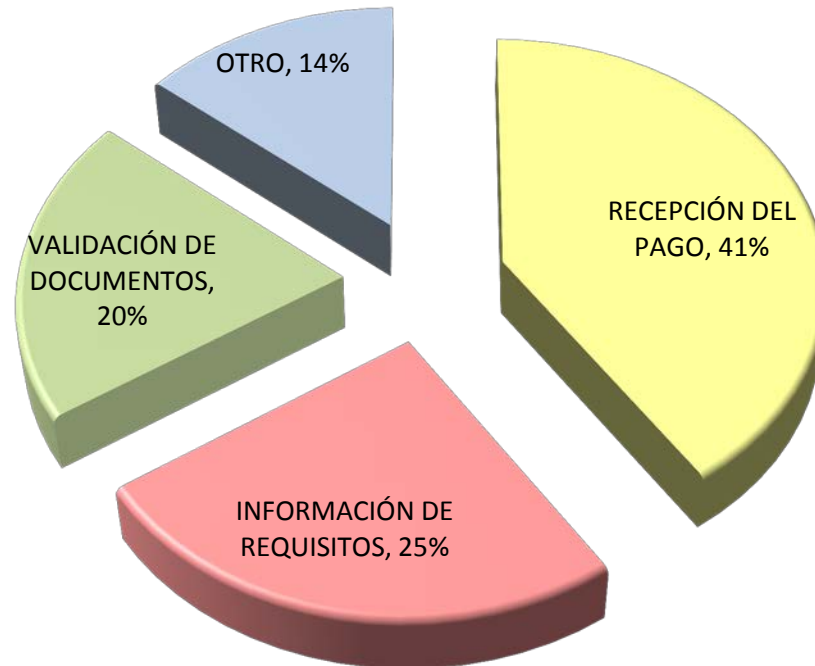
---

	JULIO DEL 2012
EXCELENTE	16.00%
BUENO	57.38%
REGULAR	19.00%
MALO	4.38%
PÉSIMO	2.88%
NO SABE	0.38%

---



¿En qué etapa de la atención del servicio considera que falta mayor impulso?





¿Los requisitos para los trámites son claros y accesibles?



SI	79.13%
NO	19.50%
NS/NC	1.38%



¿Cuál es el tiempo empleado para la atención del servicio?



10 MINUTOS	41.50%
15 MINUTOS	12.63%
20 MINUTOS	14.25%
25 MINUTOS	7.50%
MÁS DE 30 MINUTOS	24.13%

**PROMEDIO, 19 MINUTOS**



## 4.3 Análisis general de resultados



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

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

### ELEMENTOS MEJOR EVALUADOS

Imagen de los servidores públicos en oficina recaudadora, calif. 3.77

Calidad del servicio en oficina recaudadora, calif. 3.74

### ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Rapidez de atención de usuarios, calif. 3.62





## 5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO DEL ENTREVISTADO



31.6%



68.4%

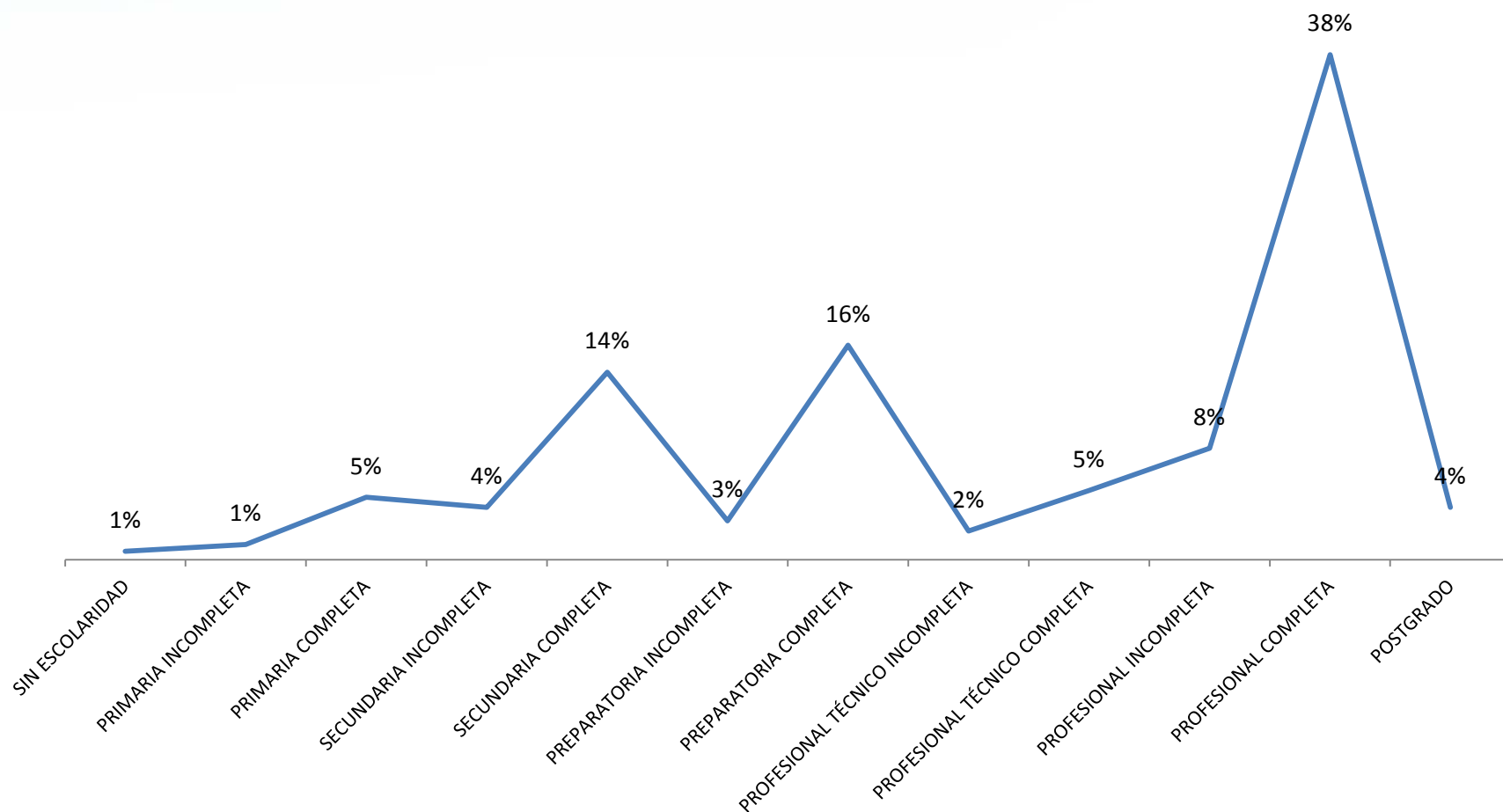
### EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	17.7%
26 A 35 AÑOS	25.4%
36 A 45 AÑOS	25.4%
46 A 55 AÑOS	18.6%
56 O MÁS AÑOS	12.9%



## Escolaridad del entrevistado





## Ingresos

### INGRESOS MENSUALES

NS/NC	31.75%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	1.63%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	19.63%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	24.25%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	9.88%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	4.63%
MÁS DE \$16440	8.25%

### FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	41.88%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	30.63%
EMPLEADO DE GOBIERNO	11.00%
ESTUDIANTE	7.00%
HOGAR	5.00%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	2.25%
DESEMPLEADO	1.63%
TRABAJADOR DE CAMPO	0.38%
OTRO	0.25%



## 6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Finanzas





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Finanzas**

#### **Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios**

La evaluación global a la Secretaría de Finanzas muestra una ligera caída respecto a lo registrado en la evaluación del 2011 ya que para el periodo del 2012 obtuvo una calificación de 3.25 contra un 3.50 el año anterior. Sin embargo, la calificación de esta dependencia no sugiere que existan elementos de alto impacto que hayan deteriorado su imagen ante la ciudadanía, por lo que consideramos que este descenso es coyuntural.

### **Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por parte de la Secretaría de Finanzas**

#### **Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios**

Por otro lado, se observa por un tercer periodo consecutivo un aumento en la calificación a la satisfacción respecto a la atención recibida por el usuario en la Secretaría de Finanzas, la calificación para el 2012 fue de 3.54 en escala de 1 al 5. En el 2011 se obtuvo un 3.51, en el 2010 un 3.46 y en el 2009 un 3.82. Este indicador muestra que el ciudadano percibe cierta mejoría en el funcionamiento de la dependencia.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Finanzas**

#### **Tema.- 4.2.1 Evaluación General**

Otro hallazgo de la encuesta es que a esta dependencia acuden un 76% de usuarios recurrentes es decir, que ya habían hecho algún trámite en sus oficinas de manera previa. El 56% de este segmento de usuarios recurrentes reconocen que observan mejoras respecto a la última visita que hicieron algún uso de algún servicio o programa de la dependencia.

### **Conclusión 4- Evaluación General de las Oficinas Recaudadoras**

#### **Tema.- 4.2.2 Evaluación de Oficinas Recaudadoras**

Un 73% de los usuarios de las oficinas recaudadoras califican como bueno o excelente los servicios que ofrecen estas, y sólo una pequeña fracción de usuarios (7%) opinan que sus servicios son malos o pésimos. Este hallazgo nos habla de que existe un buen ambiente de atención entre los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecido por la Secretaría de Finanzas, por lo que deben procurarse estrategias para mantener este nivel de satisfacción.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 5- Áreas de oportunidad de mejora**

#### **Tema.- 4.2.2 Evaluación de Oficinas Recaudadoras**

En cuanto a áreas de oportunidad, el 41% de los usuarios consideran que estas se deben de focalizar en la recepción de los pagos y no en áreas como información y validación de documentos. Lo anterior se ve reforzado al observar que el 80% de los entrevistados consideran que los requisitos para los trámites son claros y accesibles, por lo que los problemas de comunicación entre el usuario y el trabajador de la Secretaría de Finanzas, son secundarios.

### **Conclusión 6- Tiempo de atención en las oficinas recaudadoras**

#### **Tema.- 4.2.2 Evaluación de Oficinas Recaudadoras**

Encontramos que el 40% de los usuarios de los servicios de la Secretaría de Finanzas, logra hacer sus trámites en 10 minutos o menos. En promedio, un usuario invierte dentro de las oficinas de esta dependencia 19 minutos para terminar su trámite. Este indicador puede ser valioso para detectar cuáles trámites son los que llevan un mayor tiempo y poder enfocarse en reducción de tiempos.





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 7.- Mejores peores servicios evaluados y oportunidades de mejorar servicios**

#### **Temas varios**

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) la imagen del servidor público de la Secretaría de Finanzas con 3.77 y 2) La calidad de los servicios que proporcionan los servidores públicos con 3.74. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar se concentraron en la rapidez de la atención de los usuarios con 3.62.



## Resumen de Hallazgos

