



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Secretaría de Finanzas

Gobierno del Estado de Jalisco

Junio 2011



# Índice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología
4. Informe de resultados
  - 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios
  - 4.2 Evaluación a la dependencia
    - 4.2.1 Servicio atención personalizada pago de impuestos federales y estatales
    - 4.2.2 Servicio pago de impuestos
5. Datos generales y sociodemográficos
6. Conclusiones



# Introducción



El Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo el desarrollo del presente estudio con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de las dependencias seleccionadas evaluando con esto el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de dichos usuarios.

El presente estudio fue elaborado por Allenare Consultores, S.C., empresa especializada en proyectos especiales que incluyen estudios de opinión y encuestas de satisfacción así como estrategias de negocios para la mejora de las variables que hayan presentado áreas de oportunidad.

El estudio fue realizado a través de la aplicación encuestas (cuestionarios) cara a cara con los usuarios de las dependencias delimitadas en el alcance de este estudio. En el alcance se establecen las cuotas y el número de entrevistas totales

Todo el método de trabajo se realizó utilizando como referencia un estándar internacional ISO/TS 10004:2010 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición.



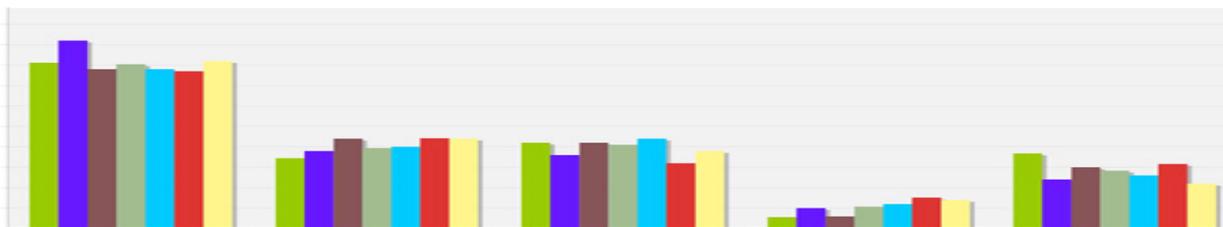
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

El margen de error es de  $\pm 5\%$ . La técnica de muestreo fue estratificada.

La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados.

Con el fin principal de garantizar la calidad de los trabajos realizados Allenare Consultores, S.C., se utilizó tecnología de última generación, así como programas de procesamiento confiables, supervisión y seguimiento exhaustivos, así como formación personalizada para cada integrante de este estudio.

El análisis de la información fue llevado a cabo por un equipo especialista en análisis de información y establecimiento de estrategias, emanado de los resultados.



# Objetivos



- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
  - ★ Satisfacción sobre el servicio recibido
  - ★ Utilidad sobre el servicio recibido
  - ★ Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
  - ★ Eficiencia sobre el servicio recibido
  - ★ Demanda sobre el servicio recibido
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el Estado de Jalisco.



# Metodología



Población	Mujeres y hombres
Requisitos	<p>Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad.</p> <p>Ser mayor de edad</p> <p>Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco.</p>
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares en donde se desempeñan o encuentran los usuarios.
Alcance del estudio	Usuarios de las dependencias.
Fecha del levantamiento	04 de mayo – 31 de mayo, 2011.
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta).
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95 % y error muestral de $\pm 5$ %

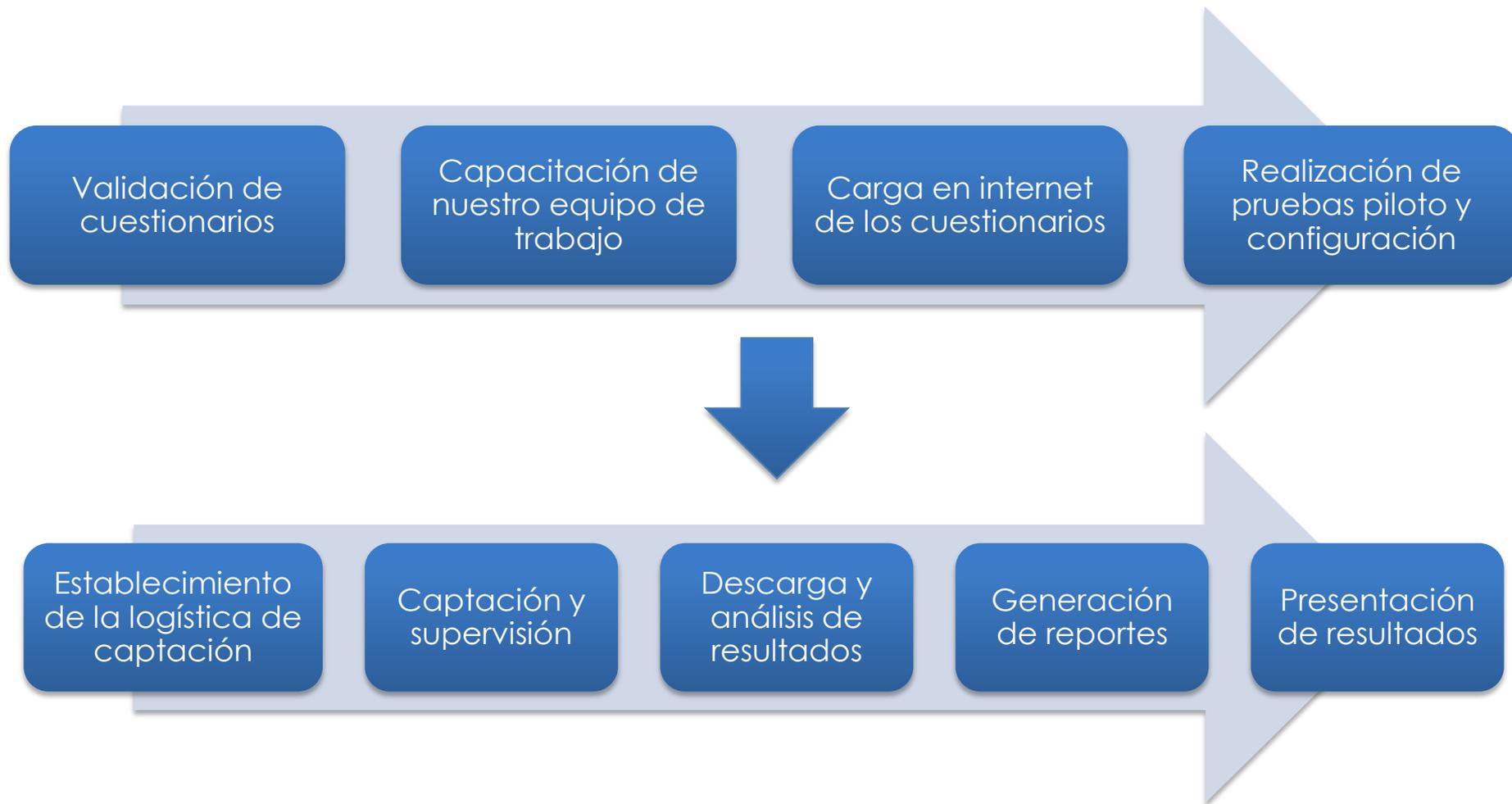


## Procedimientos de estimación

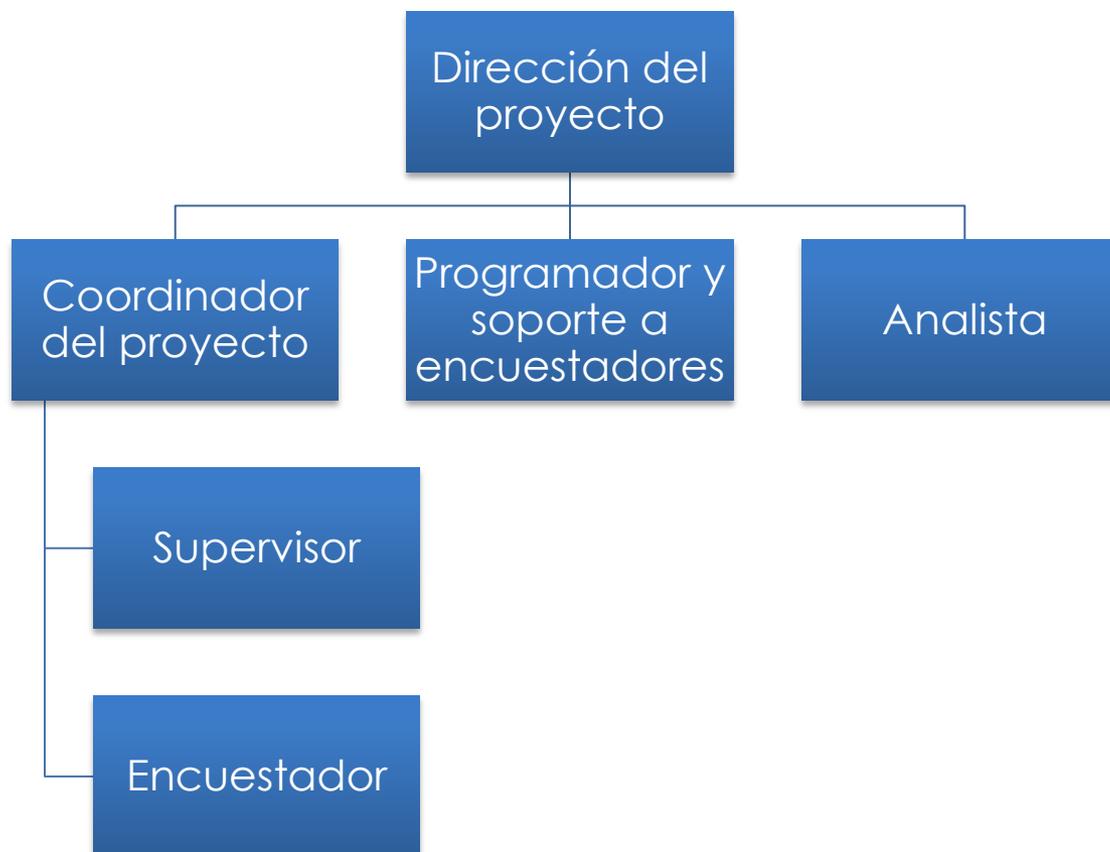
- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office Excel.
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.



## Procedimientos de obtención de la información



## Estructura de Equipo



# Informe de Resultados

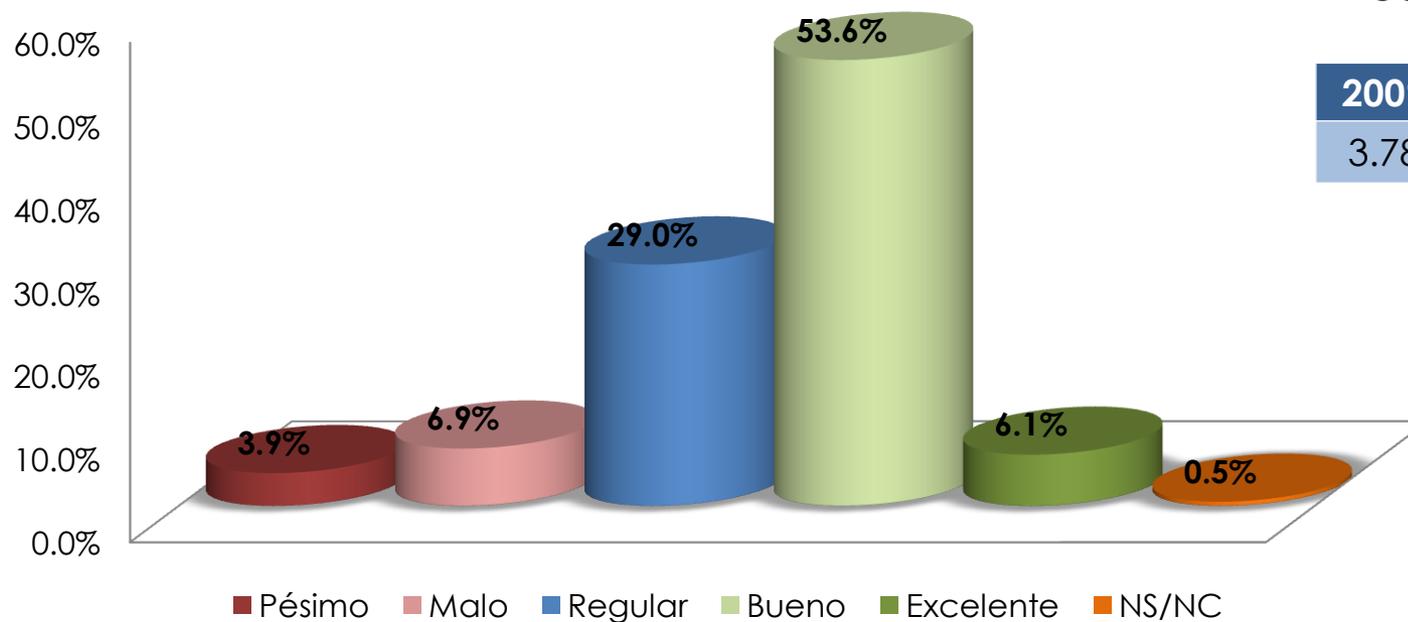


## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### Satisfacción y servicio al usuario ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría?

#### Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.78	3.51	3.50



Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?**

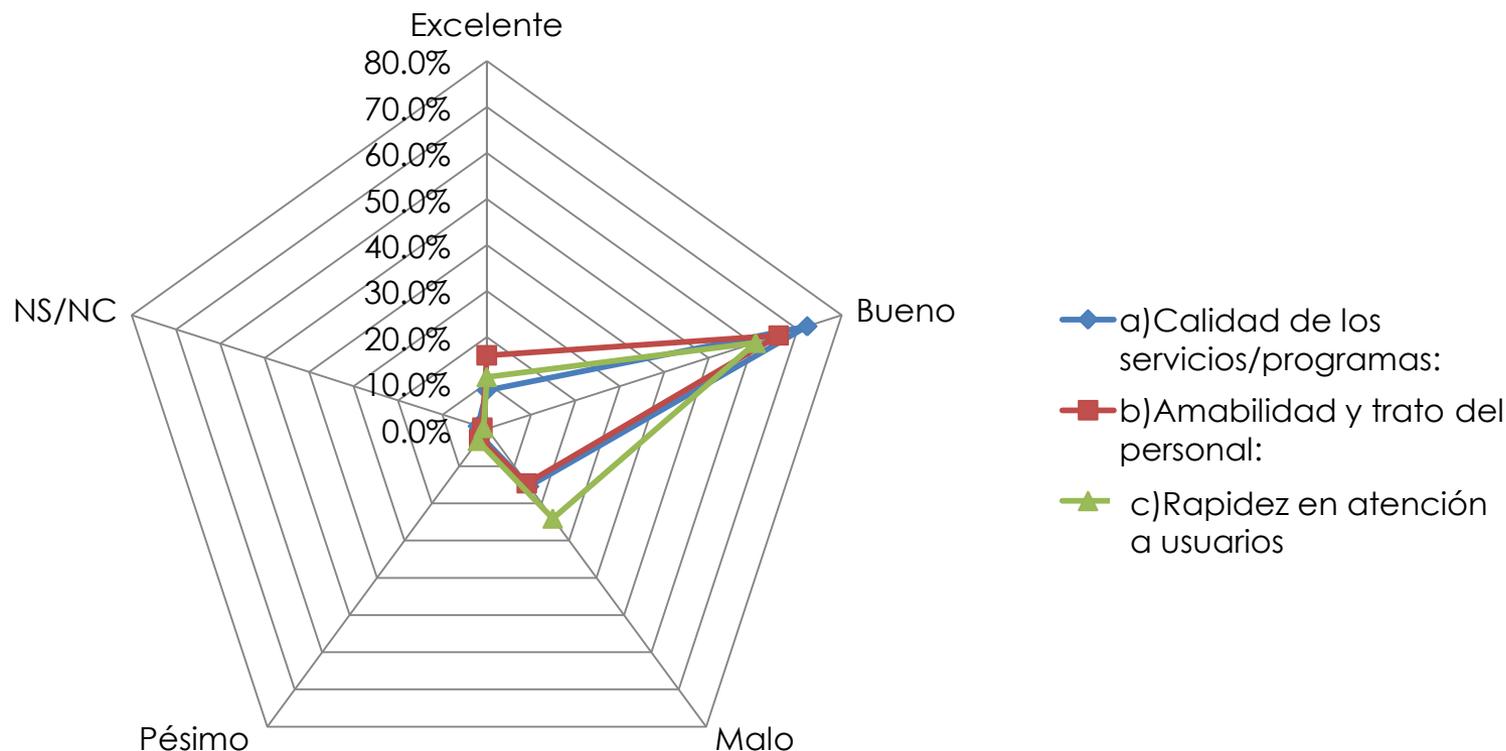
	Calidad de los servicios/programas			Amabilidad y trato del personal			Rapidez en atención a usuarios		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
<b>Excelente</b>	4.5%	24.0%	8.4%	6.5%	22.5%	16.0%	4.0%	21.0%	11.3%
<b>Bueno</b>	77.0%	64.5%	72.2%	73.5%	62.0%	65.7%	75.0%	36.0%	60.6%
<b>Malo</b>	15.5%	11.0%	15.4%	15.0%	14.5%	14.6%	17.0%	32.5%	24.1%
<b>Pésimo</b>	3.0%	0.5%	2.0%	5.0%	1.0%	2.7%	4.0%	10.5%	3.2%
<b>NS/NC</b>	-	-	2.0%	-	-	1.0%	-	-	0.7%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?**

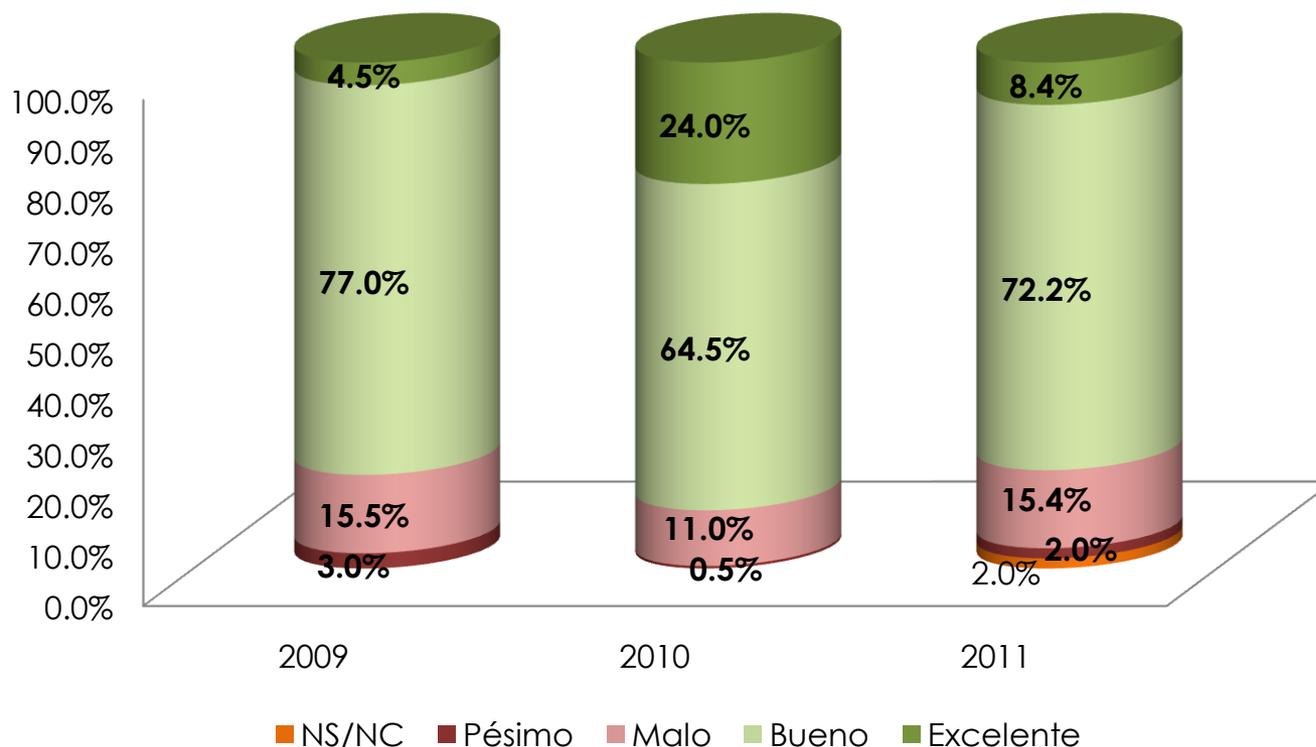


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### a) Calidad de los servicios/programas:

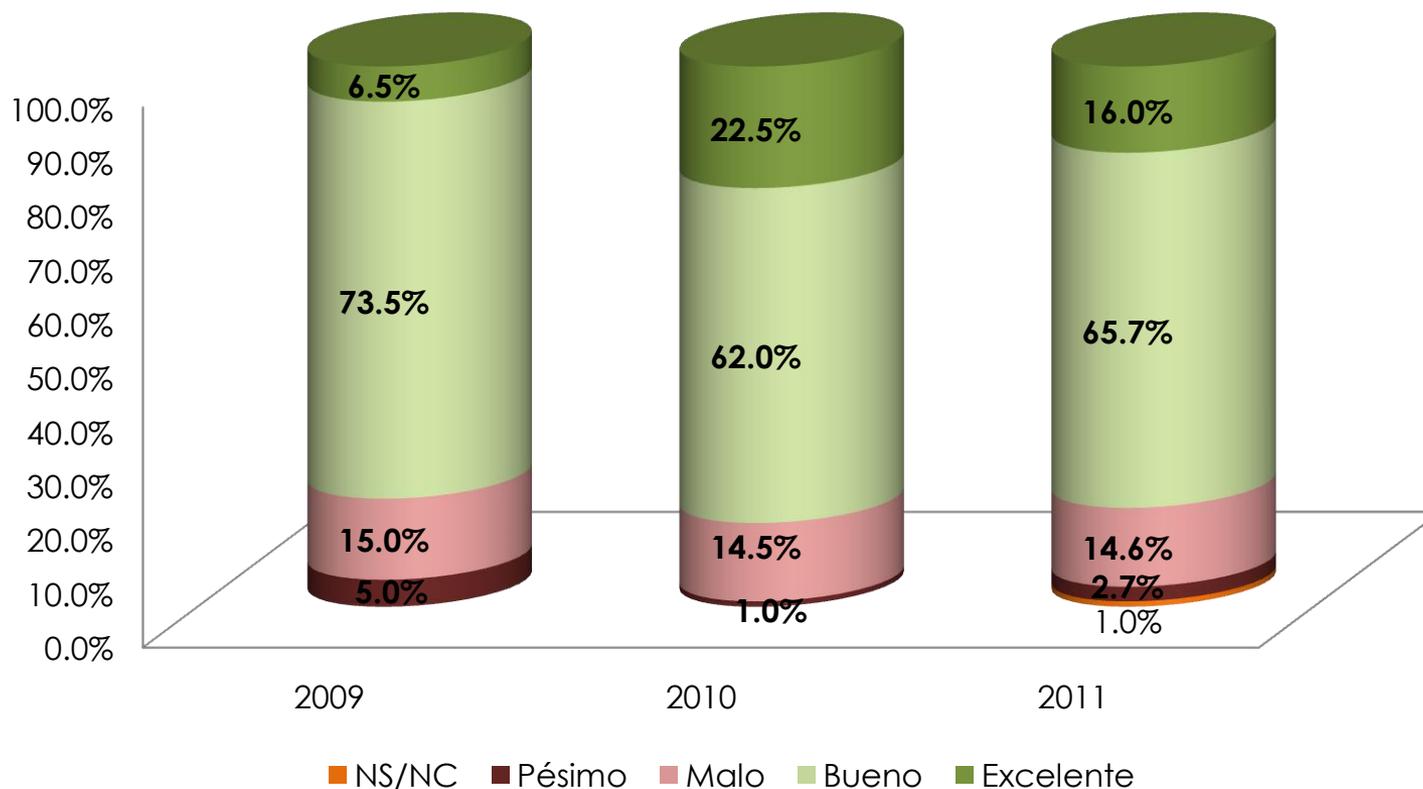


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### b) Amabilidad y trato del personal:

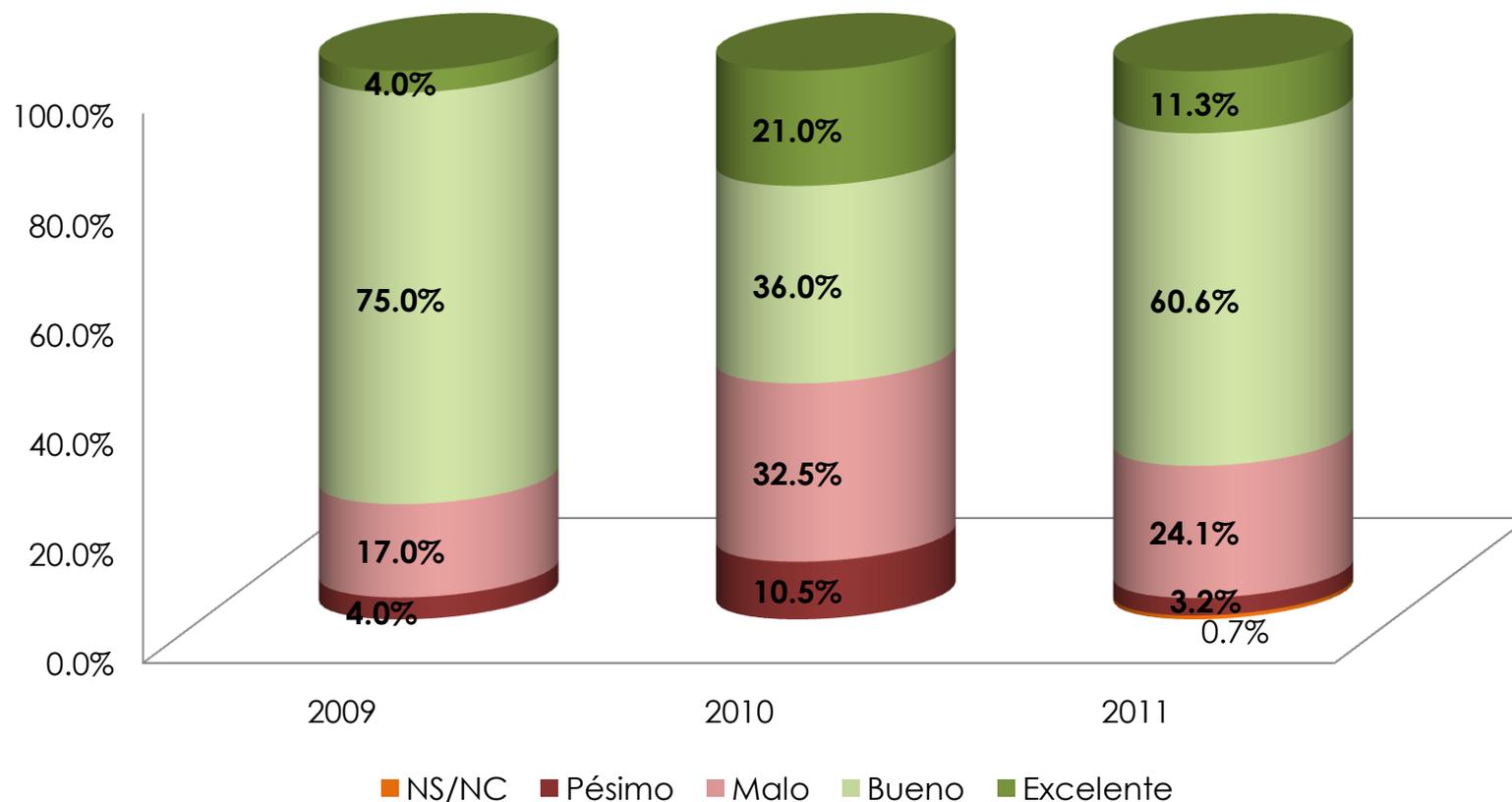


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### c) Rapidez en atención a usuarios:

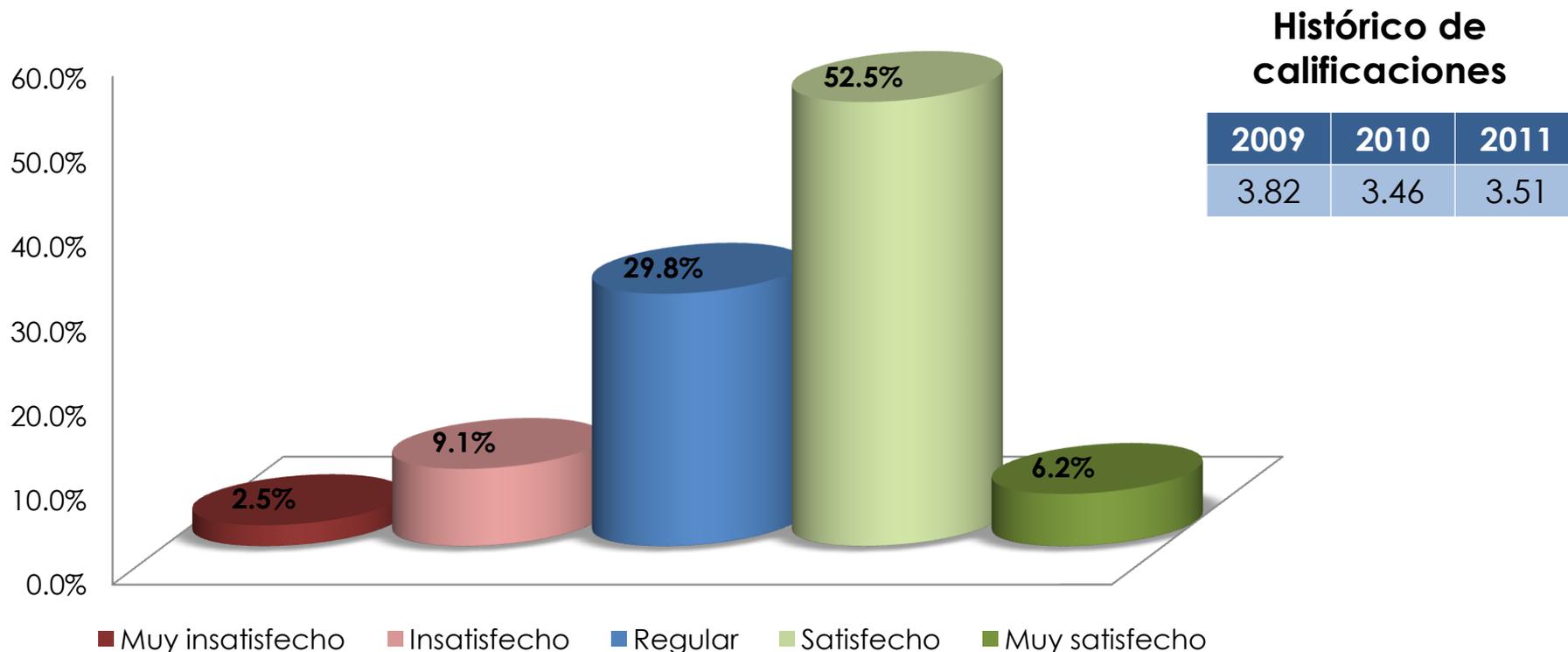


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Base: 100% de los entrevistados.

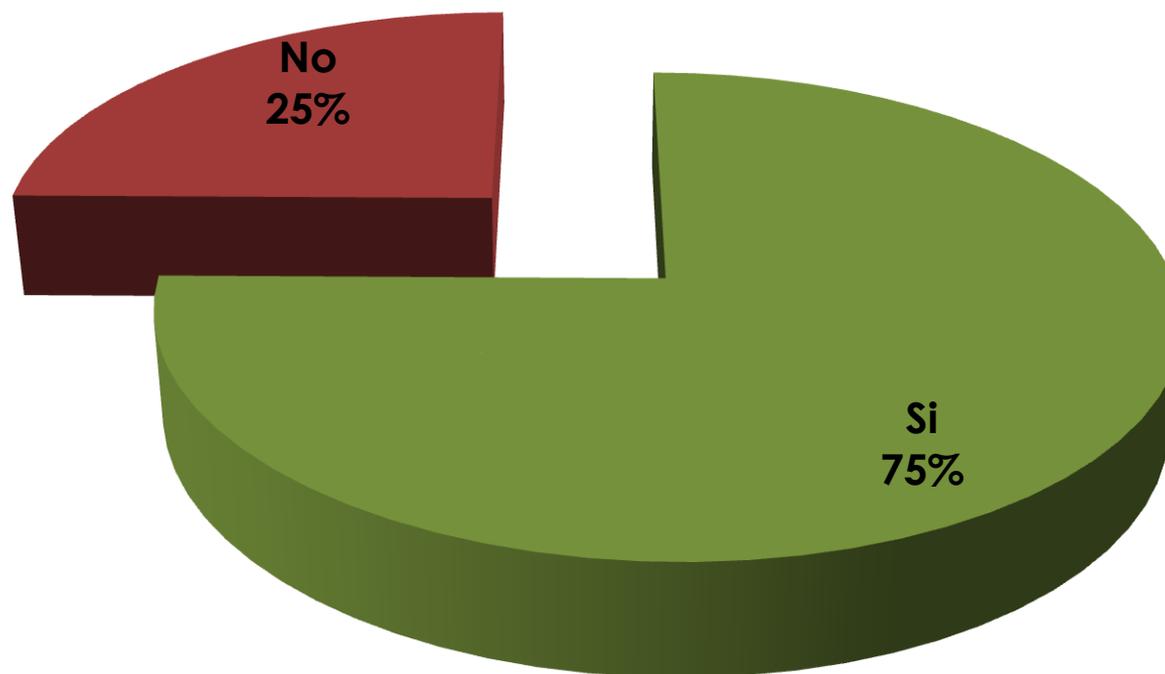


# Evaluación de la dependencia

- ✓ Servicio de Atención Personalizada Pago de Impuestos Federales y Estatales
- ✓ Servicio Pago Impuestos

## 4.2 Evaluación General

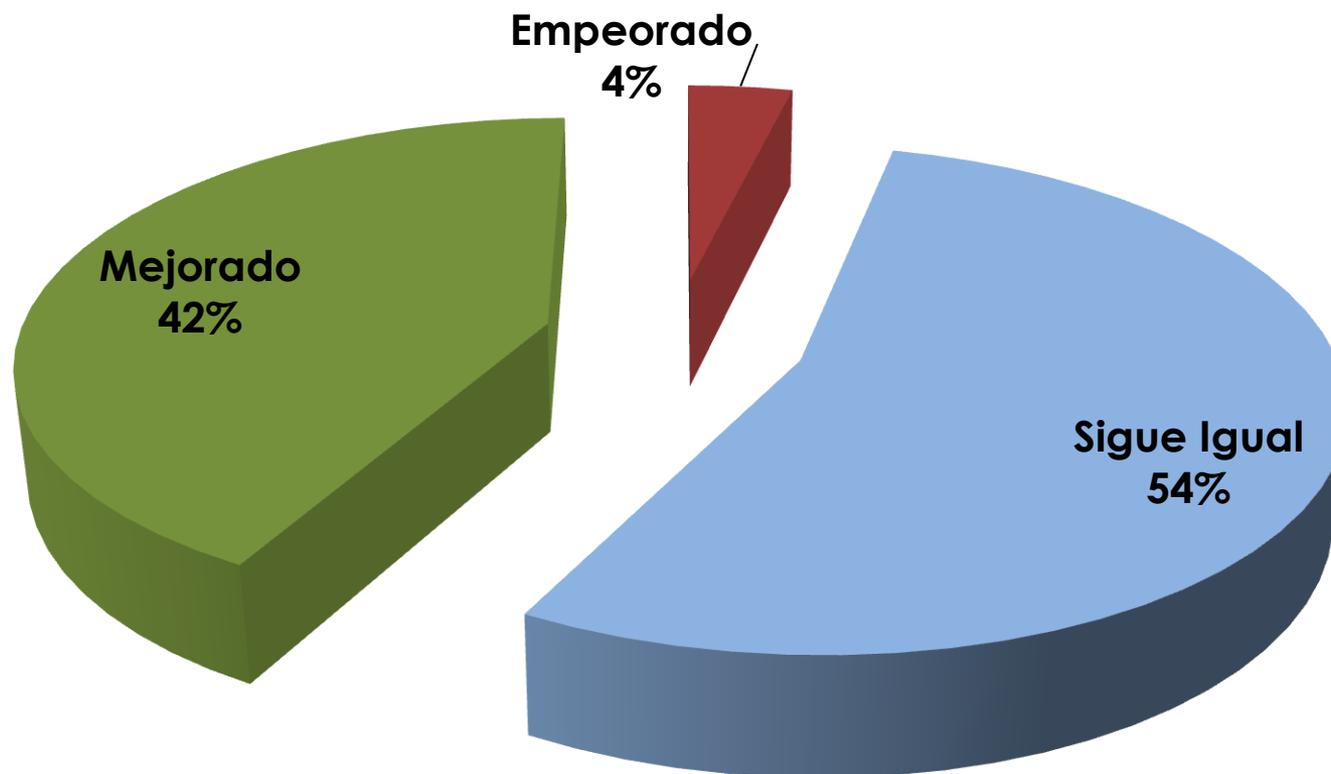
**¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?**



Base: 100% de los entrevistados.



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

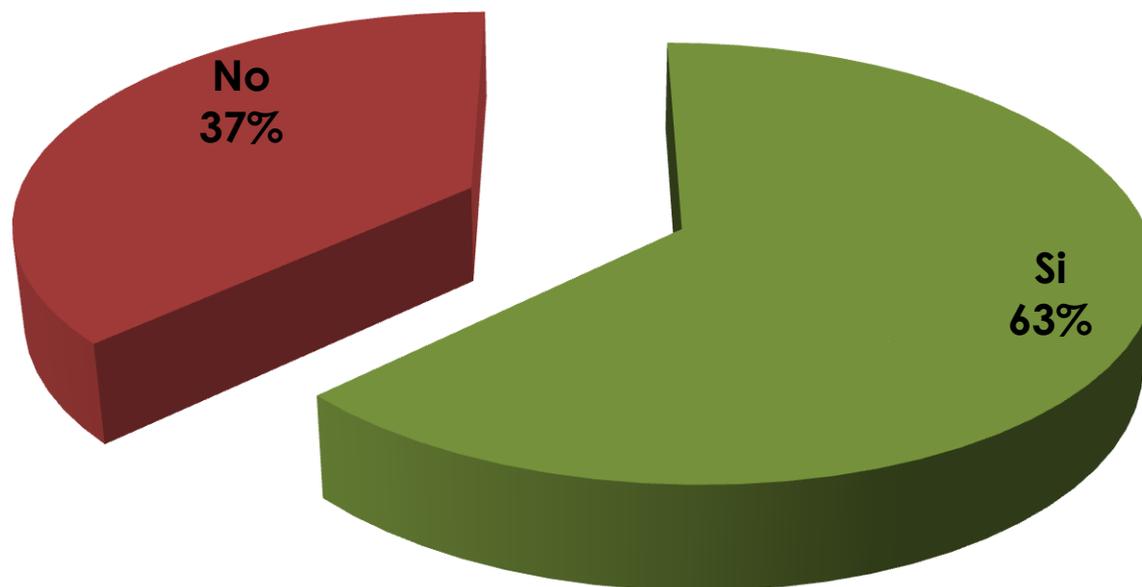


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.2 .1 Servicio Atención Personalizada Pago de Impuestos Federales y Estatales

**¿En los últimos 12 meses ha requerido de asesoría de la SEFIN para pagar algún impuesto estatal o federal (2% s/nomina, RTP, ISR, IVA, IETU)?**

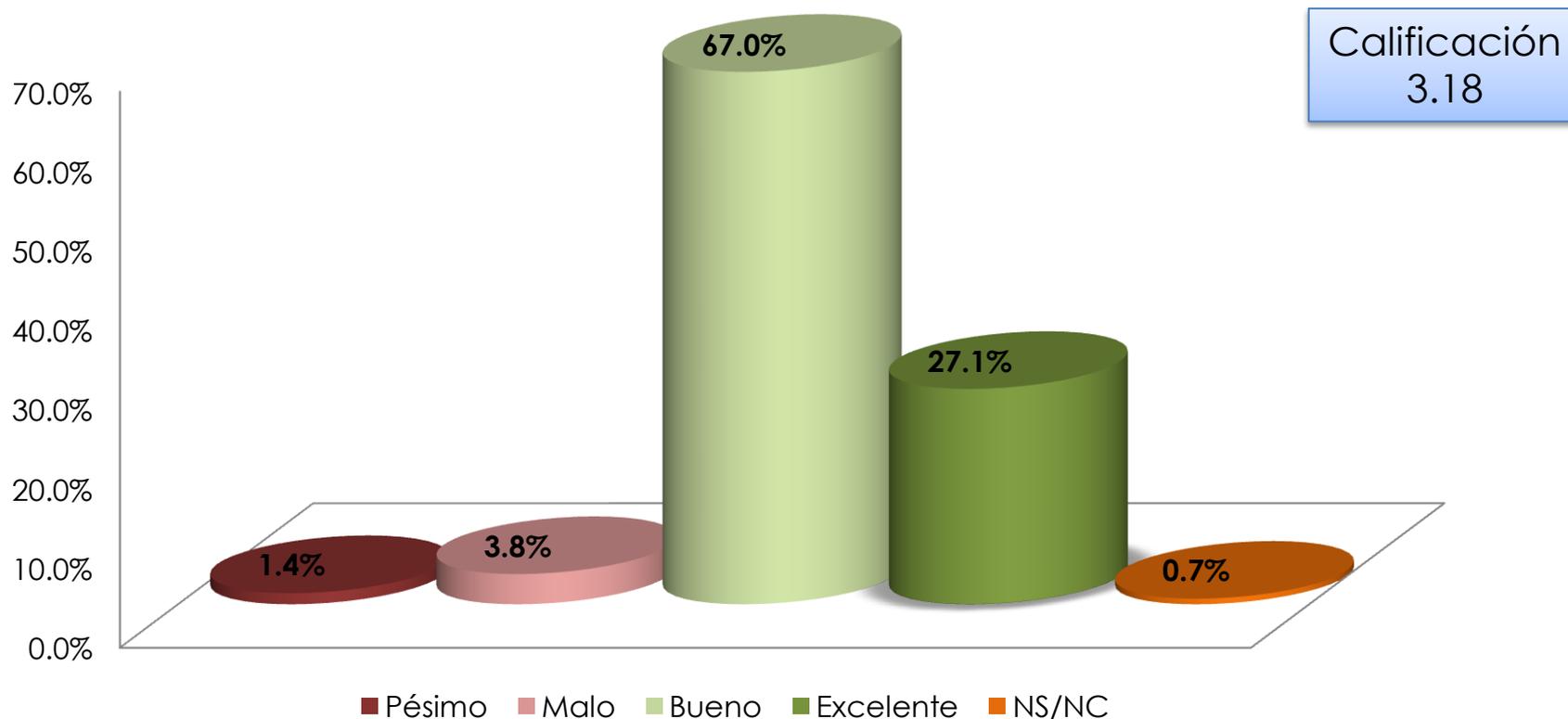


Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos



## 4.2 .1 Servicio Atención Personalizada Pago de Impuestos Federales y Estatales

### ¿Cómo evalúa la atención de la asesoría para pagar los impuestos?

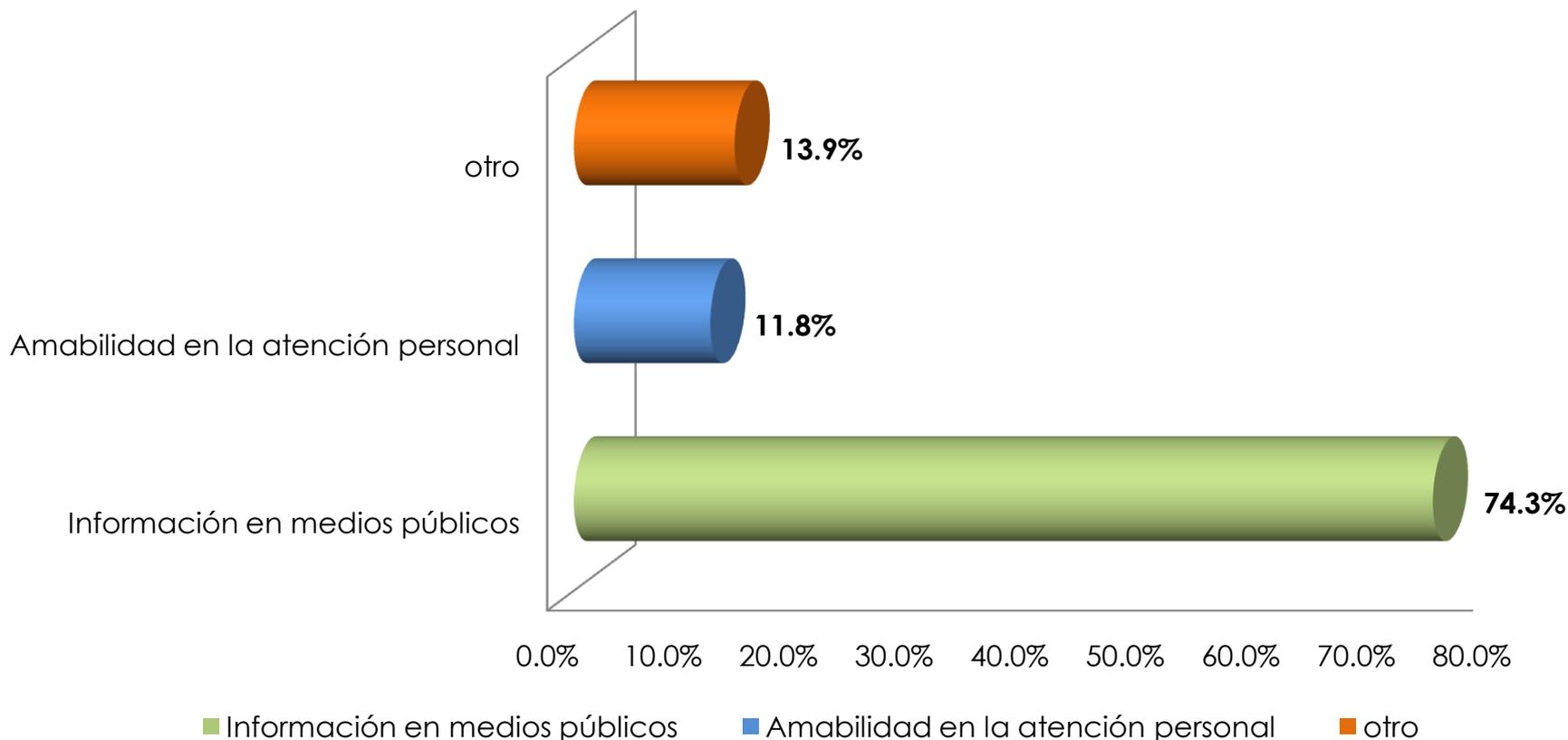


Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos .



## 4.2 .1 Servicio Atención Personalizada Pago de Impuestos Federales y Estatales

### ¿En qué etapa de la asesoría e información de impuestos, considera falta mayor impulso?

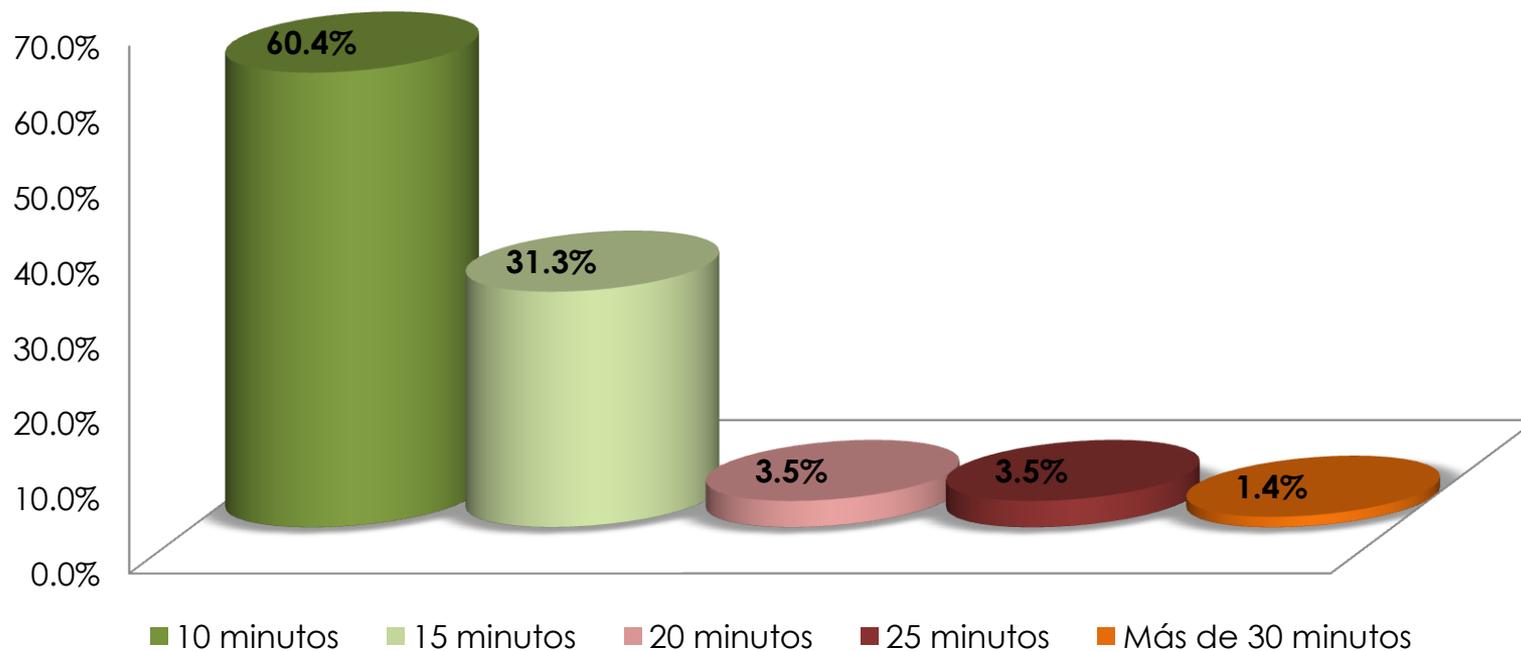


Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos .



## 4.2 .1 Servicio Atención Personalizada Pago de Impuestos Federales y Estatales

### ¿Cuál es el tiempo empleado para recibir la asesoría personal en la SEFIN?

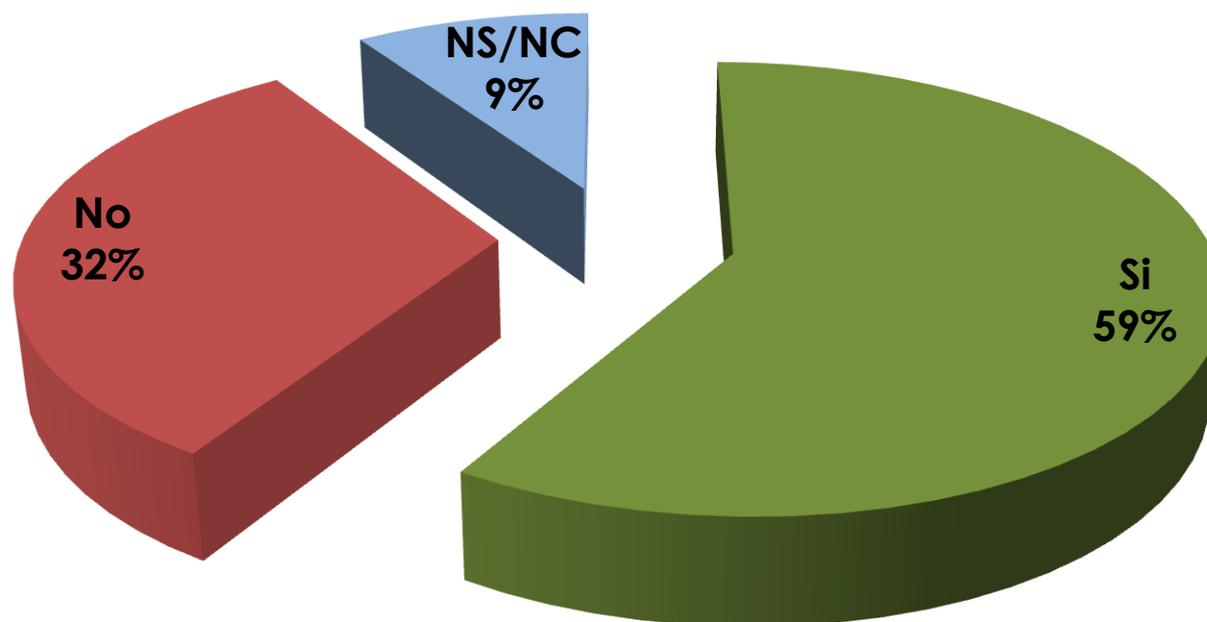


Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos .



## 4.2 .2 Servicio Pago Impuestos

¿En los últimos 12 meses ha realizado algún pago de impuestos sobre 2% s/nomina o de pequeños contribuyentes?



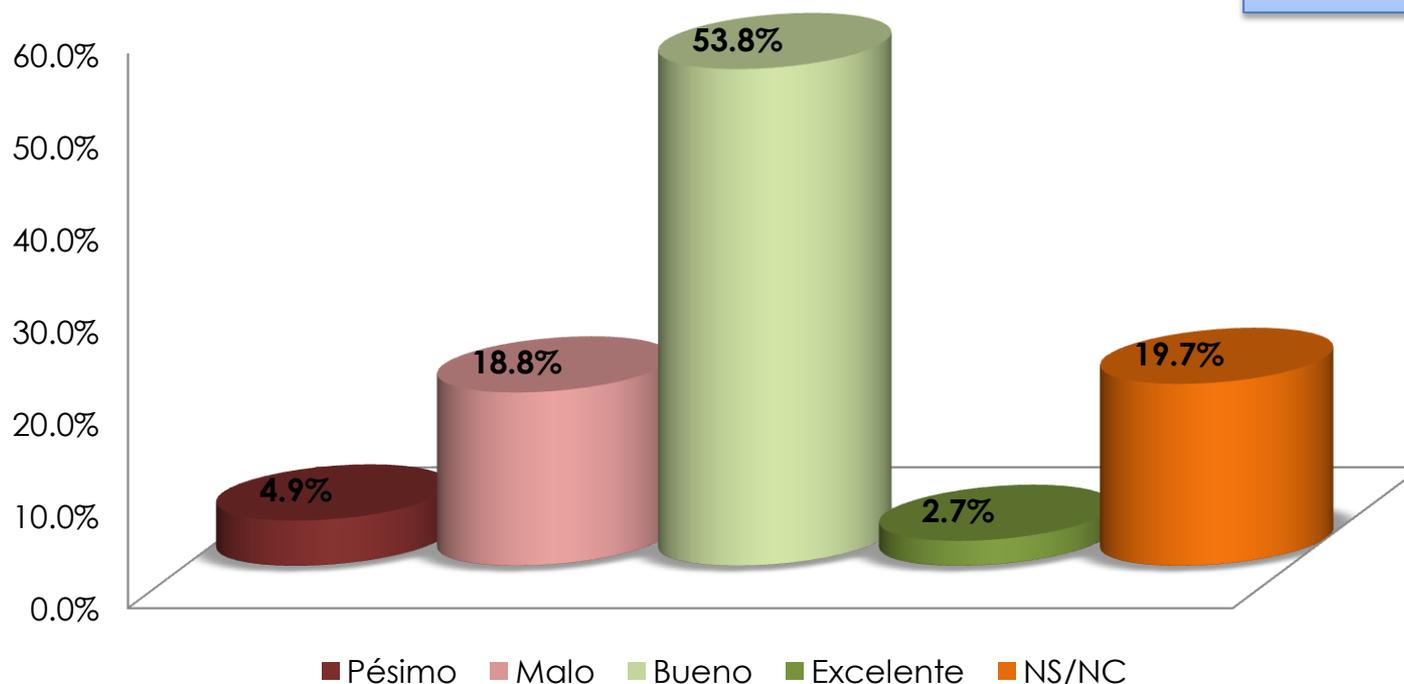
Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos.



## 4.2 .2 Servicio Pago Impuestos

### ¿Cómo evalúa la atención dada para pagar los impuestos?

Calificación  
2.15

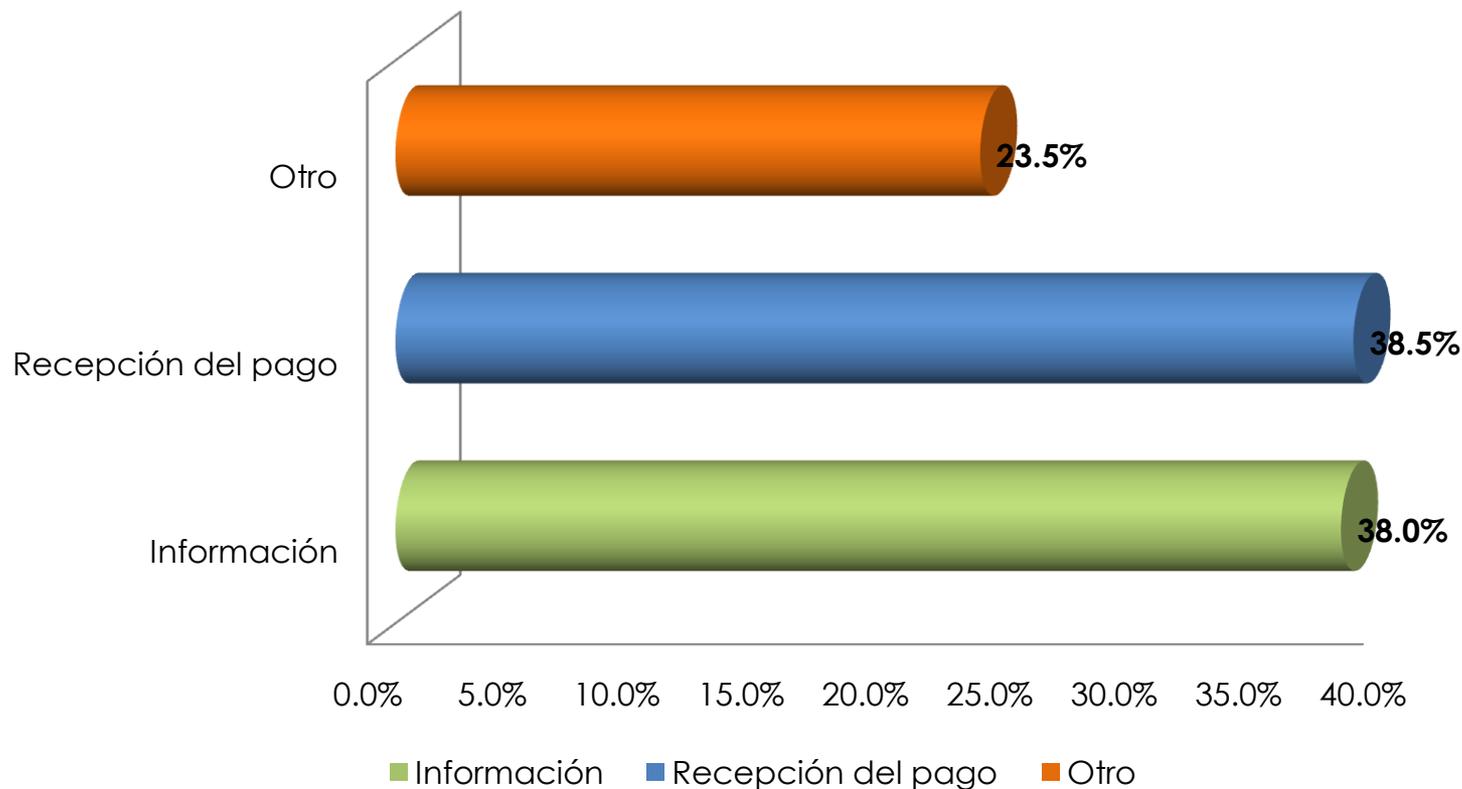


Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos.



## 4.2 .2 Servicio Pago Impuestos

¿En qué etapa de la atención para pagar los impuestos, considera falta mayor impulso?

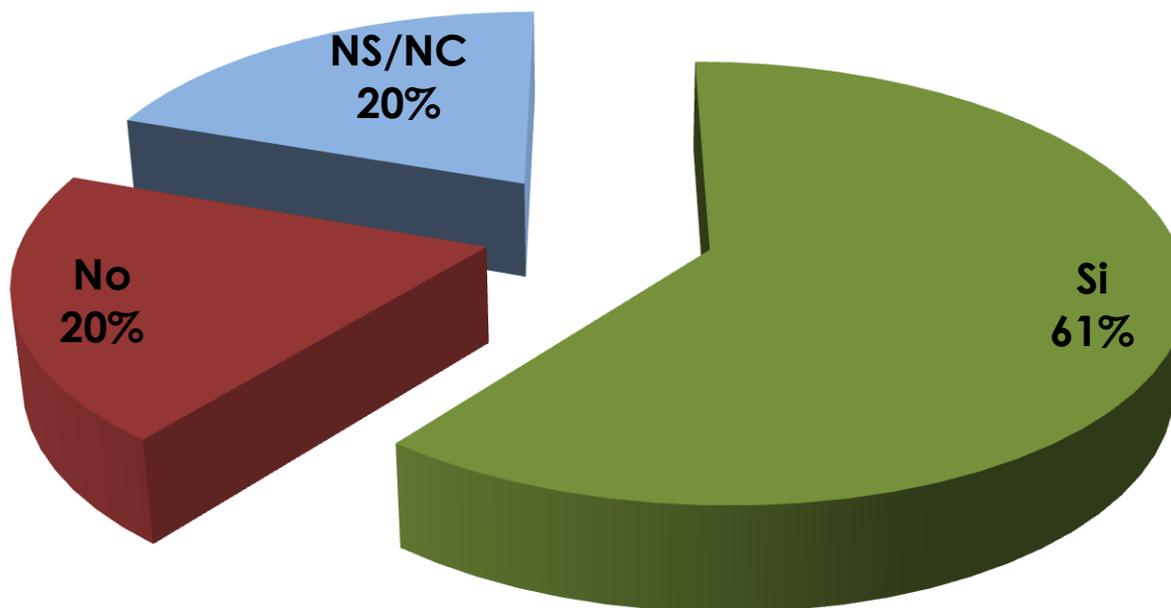


Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos .



## 4.2 .2 Servicio Pago Impuestos

¿Los requisitos para el pago de los impuestos, son claros y accesibles?



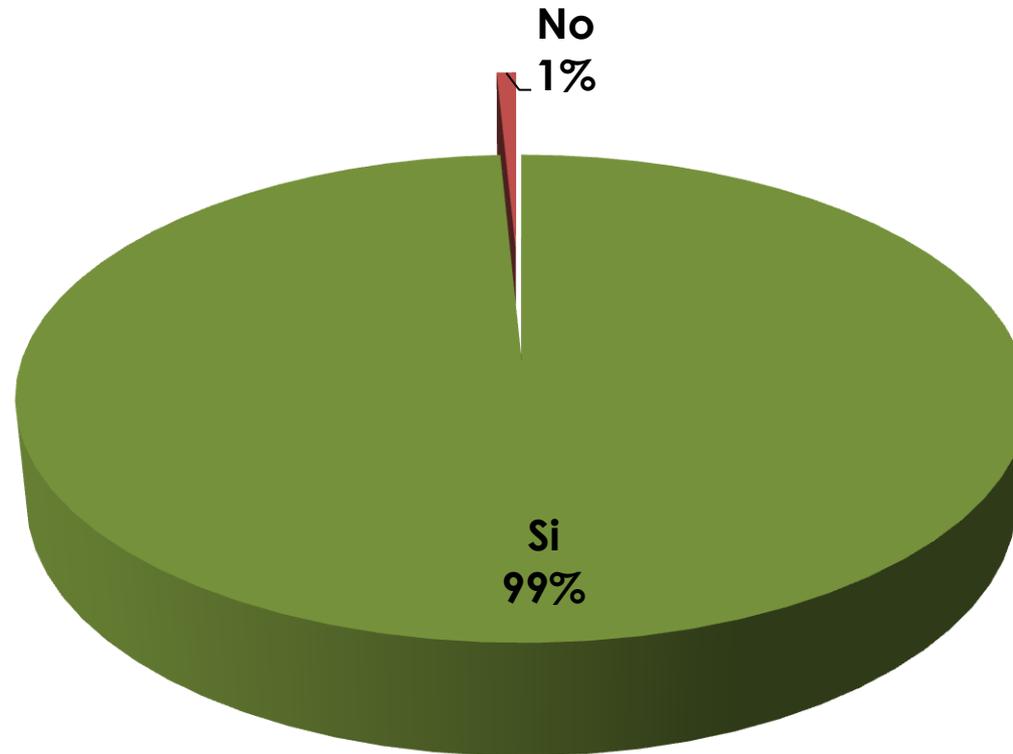
Base: 50% de los entrevistados. No hay comparativos dado que en los años anteriores no se evaluaron los mismos aspectos .



# Datos generales y sociodemográficos



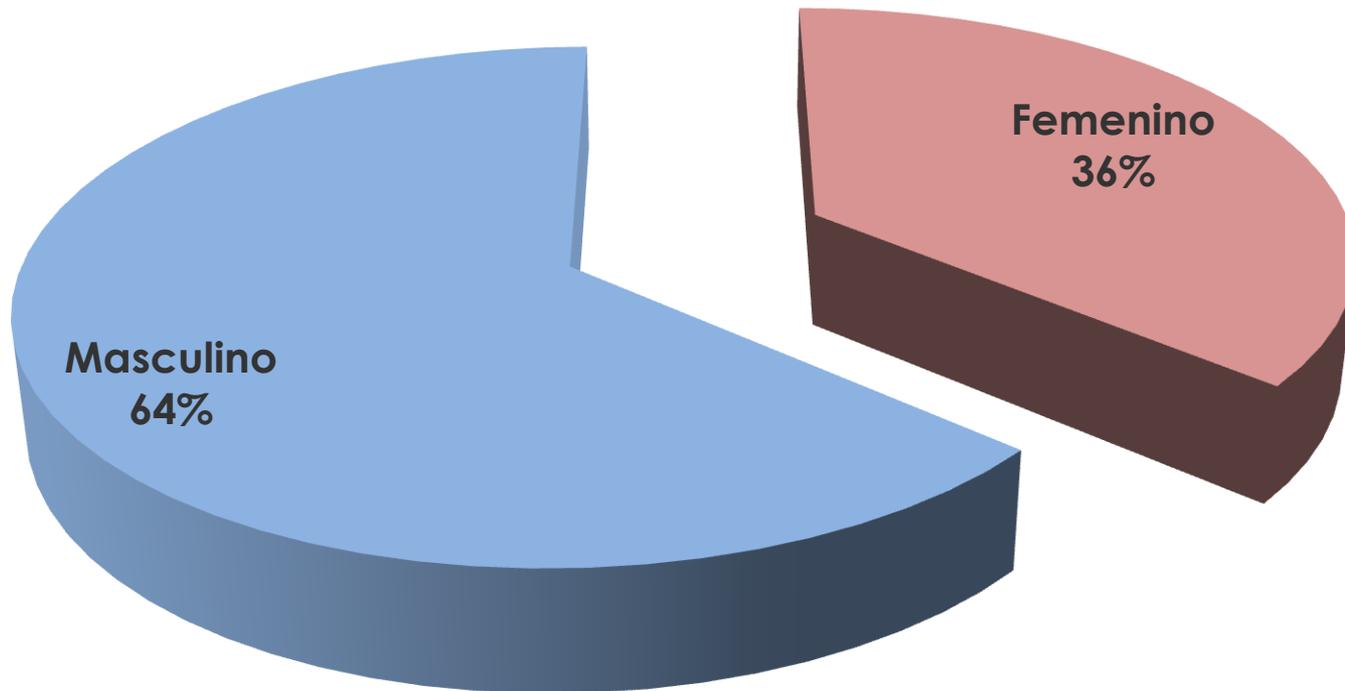
## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



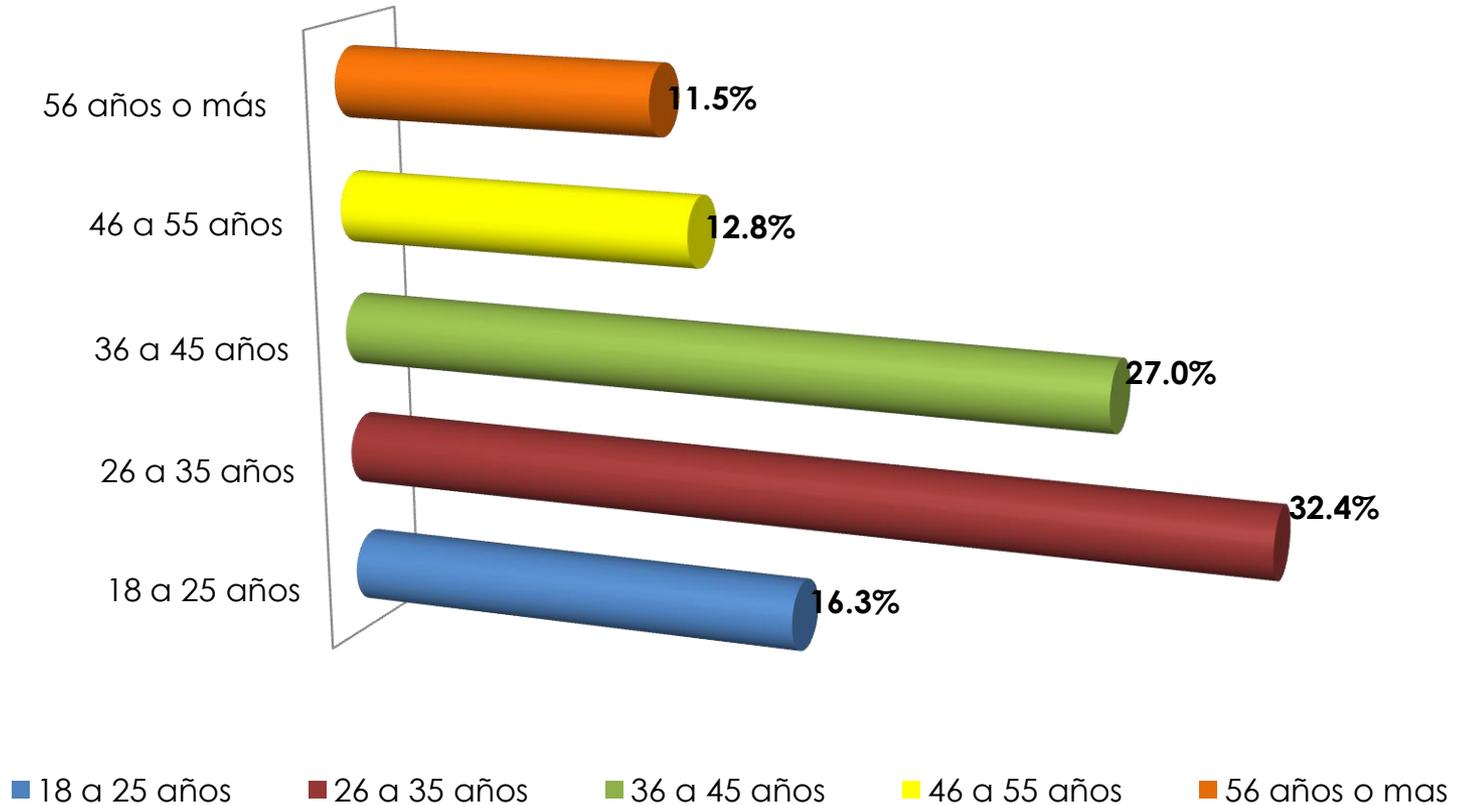
## Género



Base: 100% de los entrevistados.



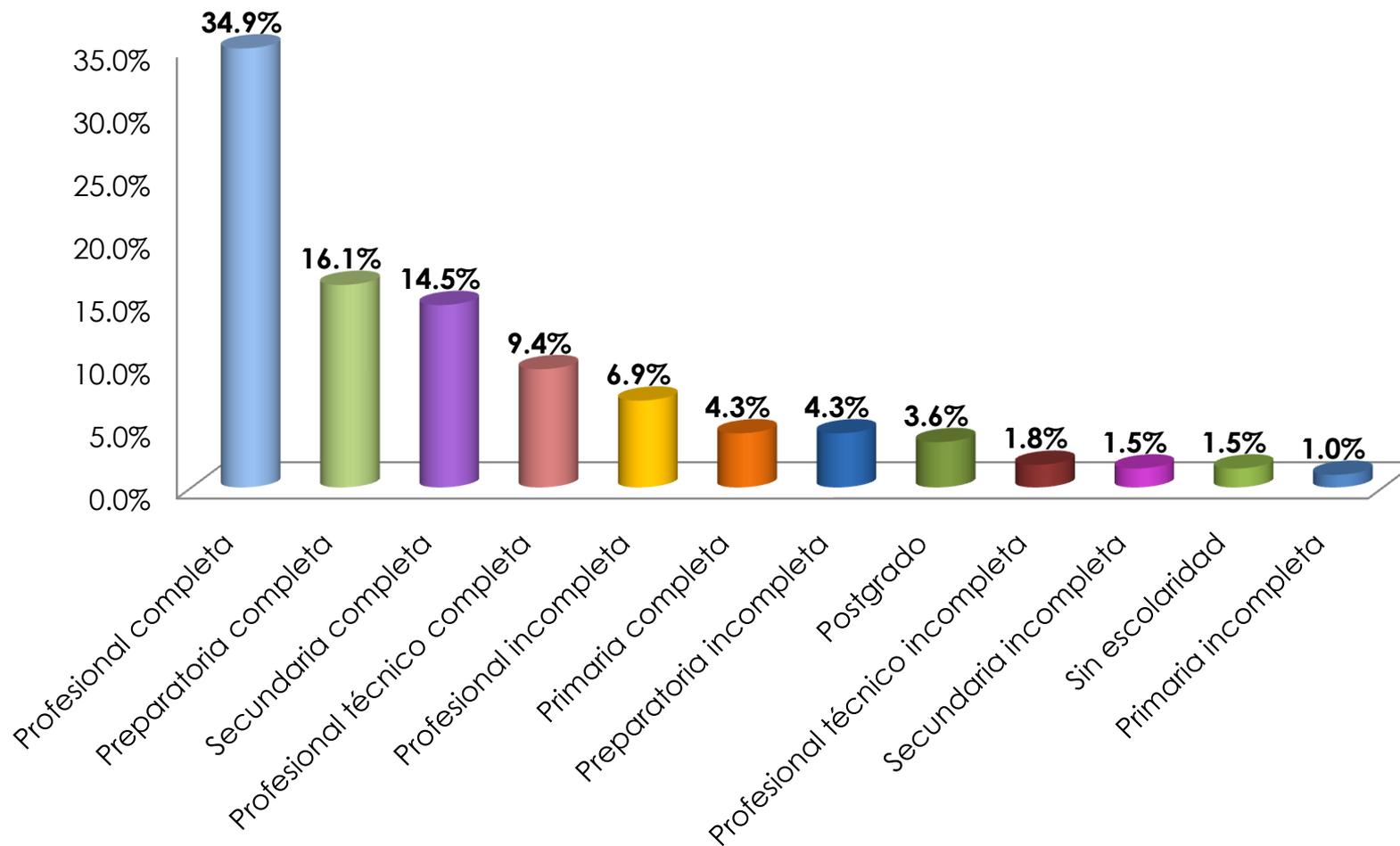
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



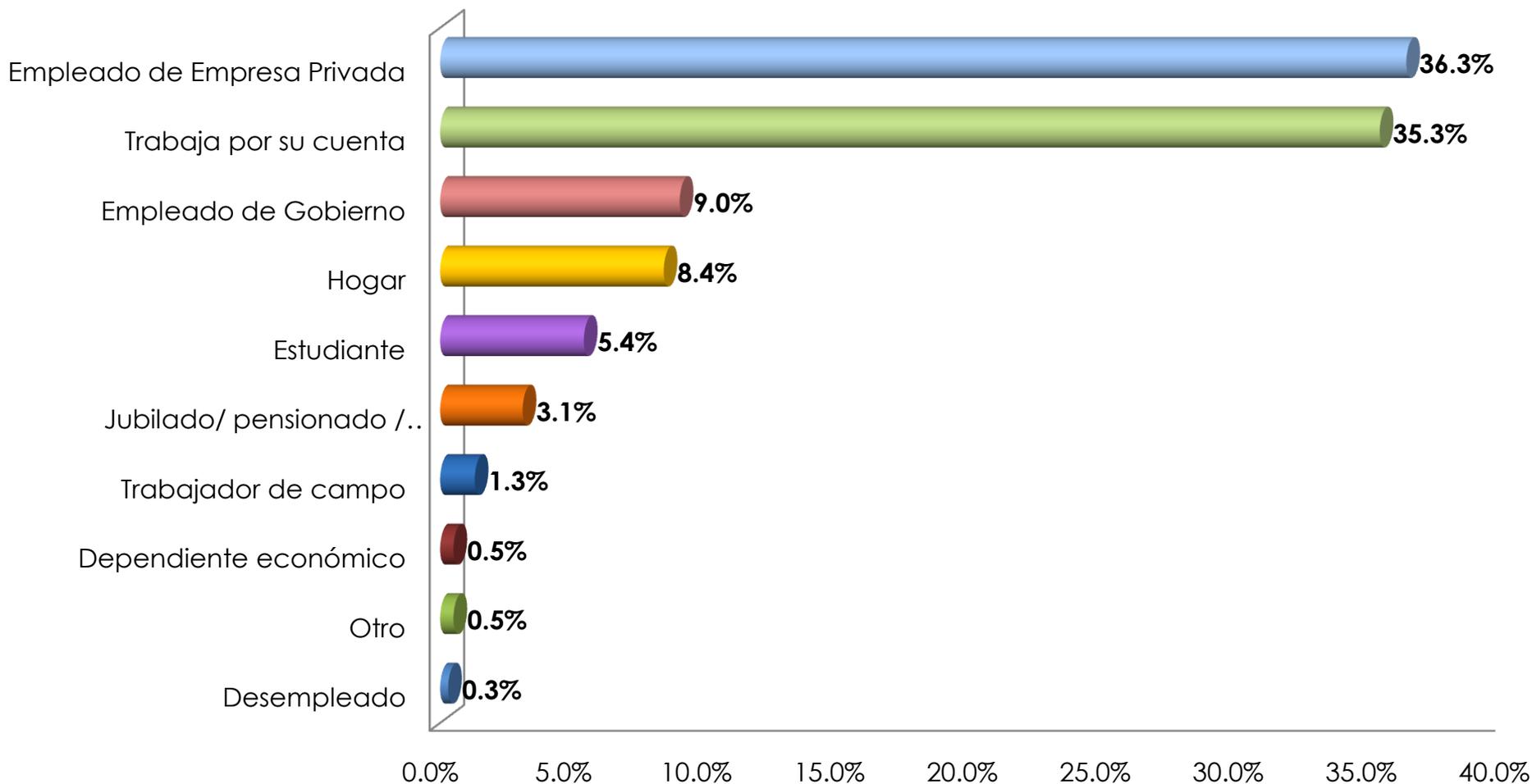
## Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



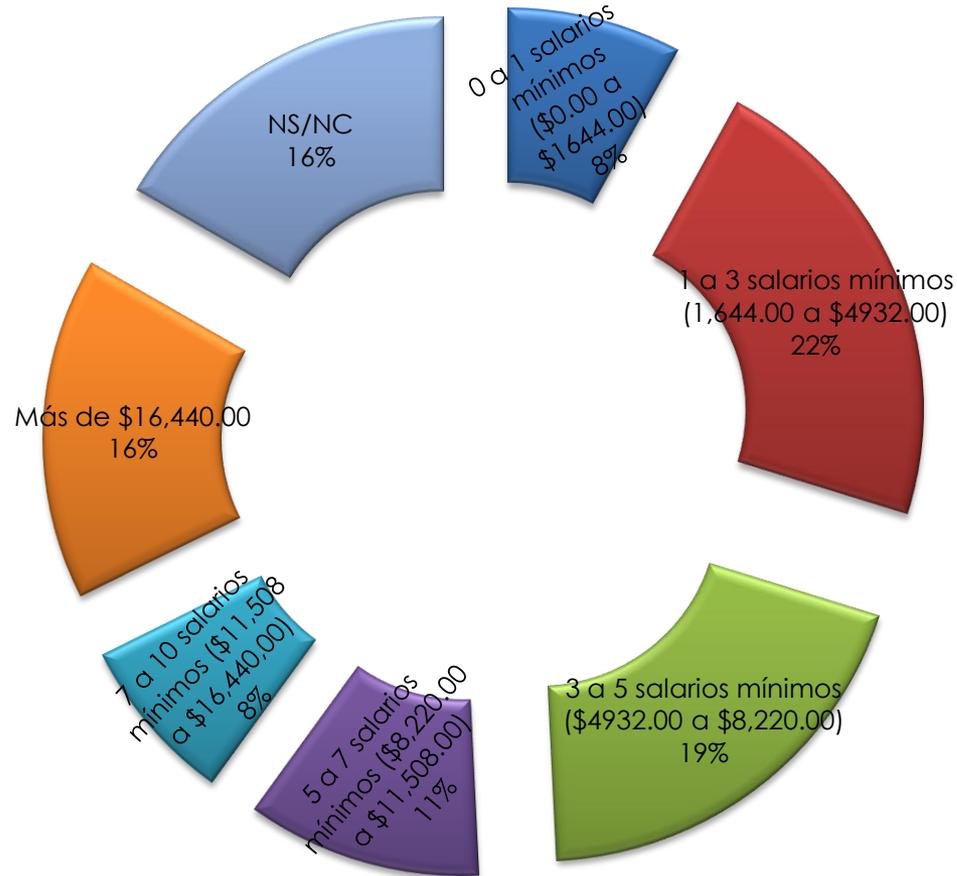
## Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



## Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

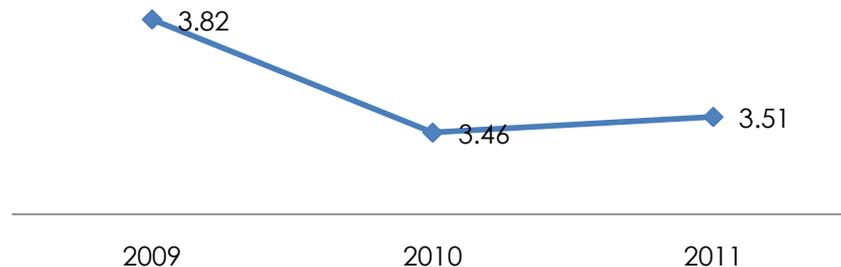
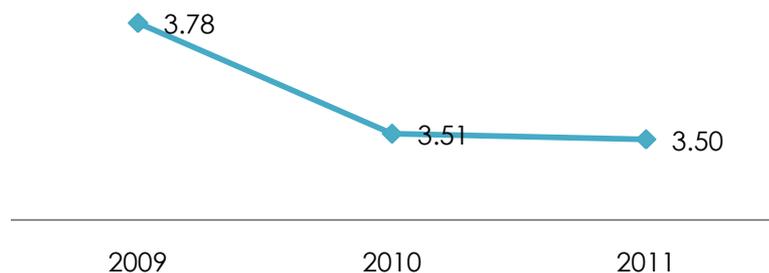


# Conclusiones



## Conclusiones generales de la dependencia

- En general el trabajo de la Secretaría se percibe como bueno, si embargo, hubo una disminución casi imperceptible respecto al año pasado, de 3.51 (2010) a 3.50 (2011).
- Hablando de la calidad de los servicios, amabilidad/trato del personal y la rapidez en atención a usuarios presentaron un incremento importante en relación a 2010.
- Respecto a la satisfacción del servicio que brinda la dependencia se muestra un incremento 3.46 (2010) a 3.51 (2011) pero a pesar de ello, se considera que la Secretaría sigue igual.



## **Atención personalizada pago de impuestos Federales y Estatales**

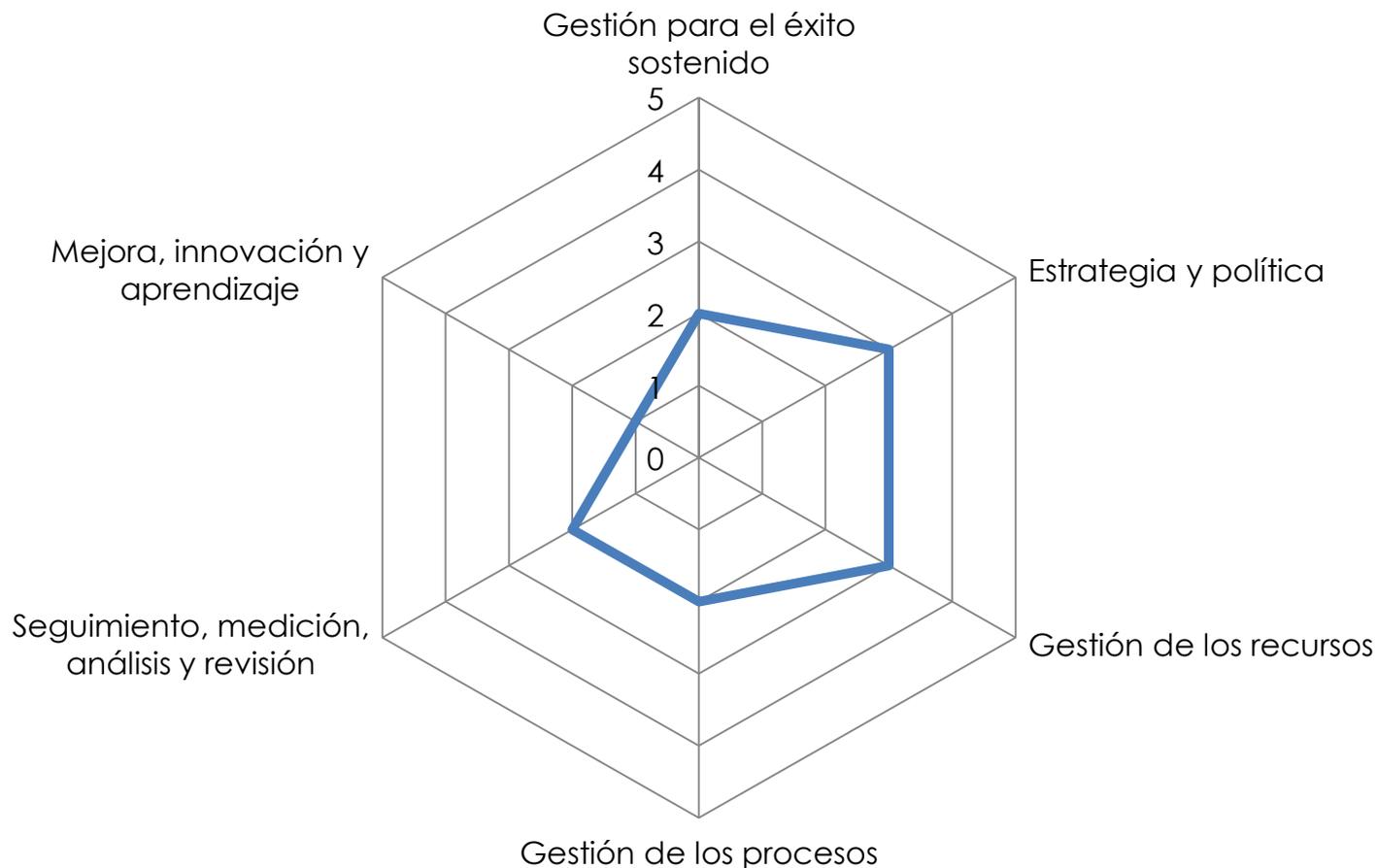
- En cuanto a la atención que se brinda en la asesoría para pagar impuestos por parte de la Secretaría se percibe como buena.
- Se considera que falta mayor impulso en la información en medios públicos, lo que representa un área de oportunidad.

## **Pago de impuestos**

- Con relación a la atención dada por la Secretaría para el pago de los impuestos se considera como buena. Y se percibe que se debe dar mayor impulso en la etapa de la recepción del pago. Asimismo, se aprecia que los requisitos del pago de impuestos son claros y accesibles.



## NIVEL DE MADUREZ - GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN



Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión para el éxito sostenido	2	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	3	Mantener y formalizar los procesos de asesoría y recaudación haciendo énfasis en la estandarización de los procesos y en el seguimiento y evaluación de las metas propuestas
Gestión de los recursos	3	Cambiar el enfoque de recursos de "manejo eficaz" a "manejo eficiente"
Gestión de los procesos	2	Formalización e implementación de un sistema de gestión de la calidad
Seguimiento, medición, análisis y revisión	2	Dirigir los resultados hacia metas específicas, planteamiento de metas y generación de acciones preventivas a problemas potenciales
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Implantar programas de seguimiento formal a problemas (métodos de investigación de causa raíz de problemas y problemas potenciales).

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## ANEXO 1

### TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ EN LA GRÁFICA DE RADAR

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	formal	Resultados pobres o resultados impredecibles. Orientación clara y evidente; sin datos disponibles sobre los resultados de mejora.
2	reactiva	Resultados de mejora. Orientación clara; datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora. Orientación clara; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Enfasis en la mejora continua	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).
5	"mejor en su clase"	

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de FINANZAS	Atención personalizada pago de impuestos federales y estatales	100	<u>Guadalajara</u> : Edificio de la Secretaría de Finanzas. Mezanine Pedro Moreno #281
	Pago Impuestos	300	<u>Guadalajara</u> : Pedro Moreno No. 281, Zona Centro, C.P. 44100. Recaudadoras: Lagos de Moreno/ Ciudad Guzmán/ Tepatitlan/ Puerto Vallarta

