

Secretaría de Finanzas. Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado
de Jalisco.



Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

7

• Metodología

12

• Informe de Resultados

53

• Conclusiones

1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaria de Planeación del Gobierno del Estado de Jalisco, tiene como objetivo conocer el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de los usuarios de las Secretarías que conforman el Poder Ejecutivo del Estado.

El estudio se realizó mediante una encuesta cara a cara en las veinte dependencias incluidas en el muestreo con una cuota individual de 400 cuestionarios, obteniendo un total de 8,000 entrevistas.

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 muestra 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.

Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

5

•Objetivos

1.2 Objetivos

Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- 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
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- 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.
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido.
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido.
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido.
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido.

7

• Metodología

1.3 Metodología | Vitrina metodológica

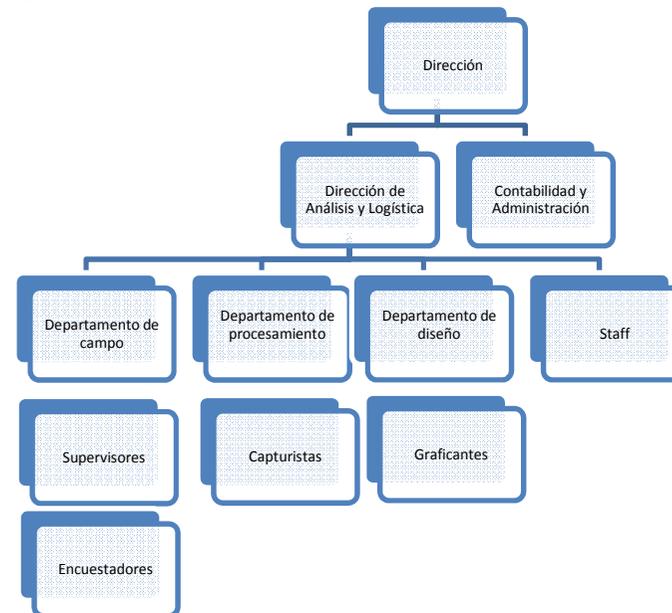
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas recaudadoras de impuestos de la dependencia del estado, en la ZMG.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	17 mayo-27 de mayo del 2010
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

1.4 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 el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

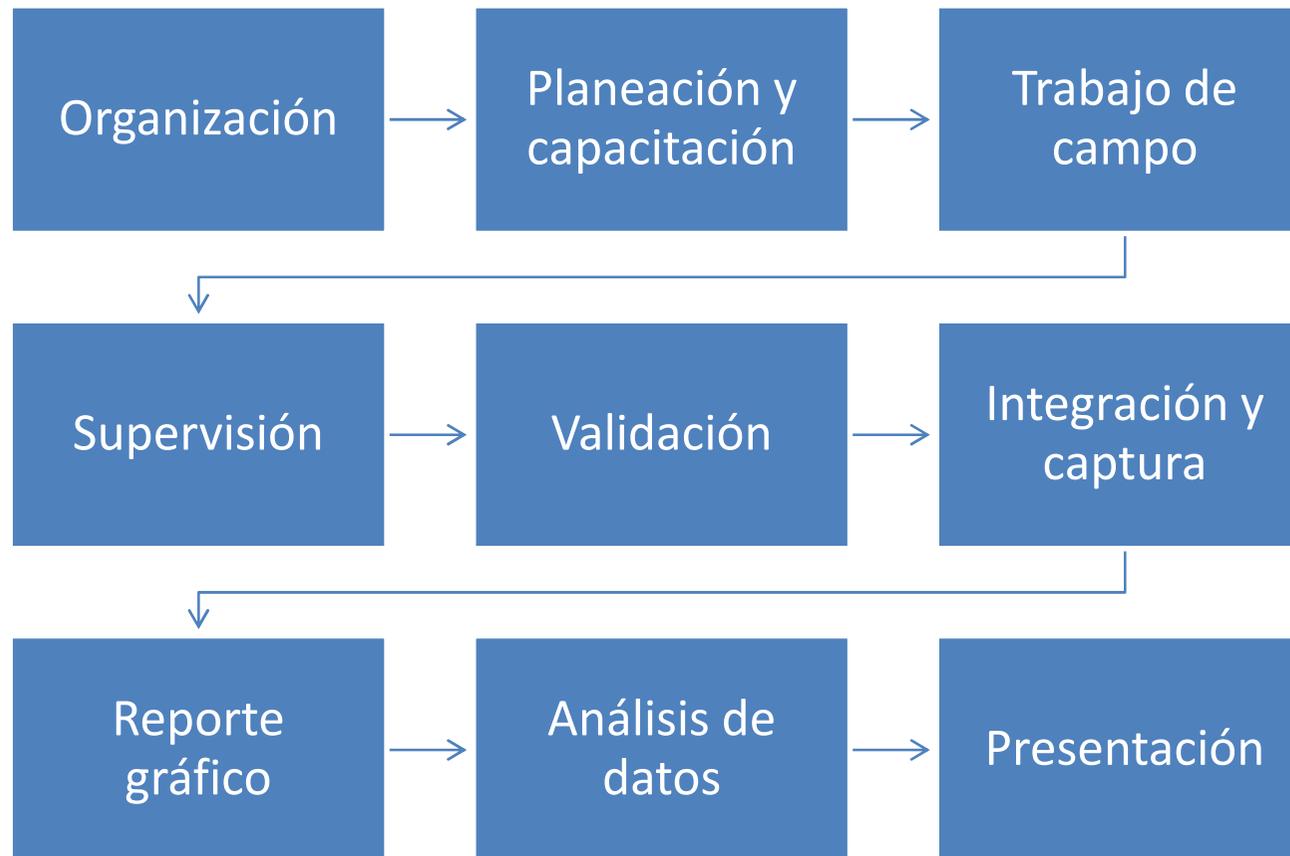
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



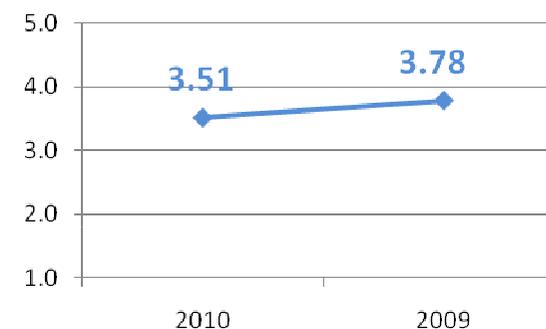
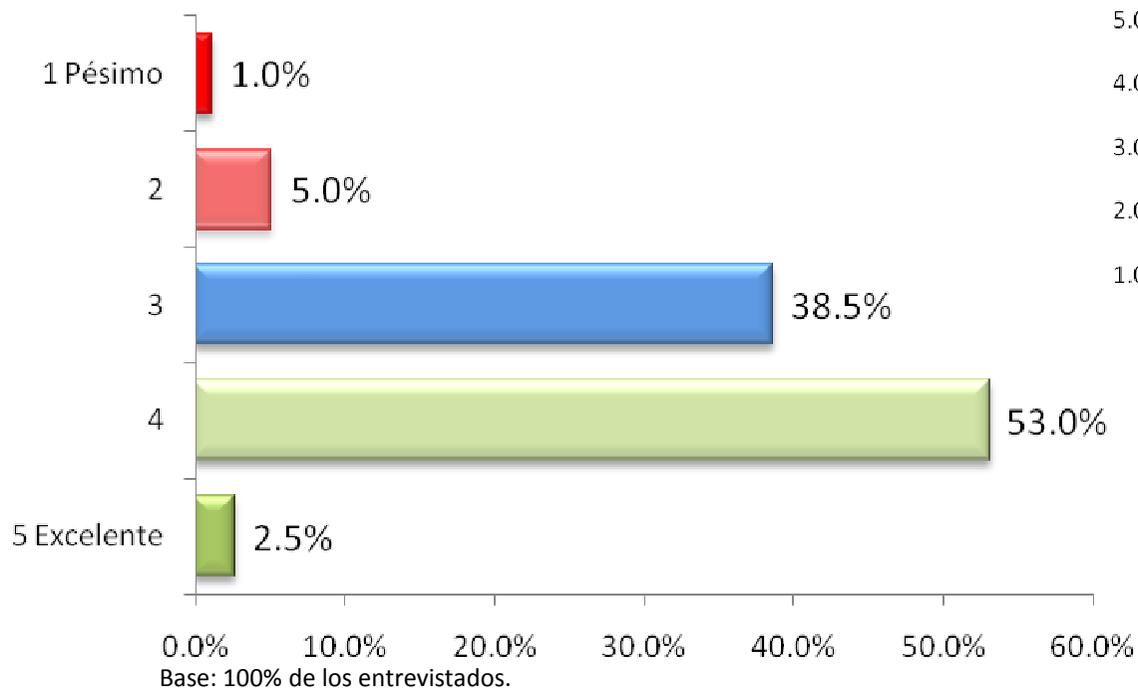
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

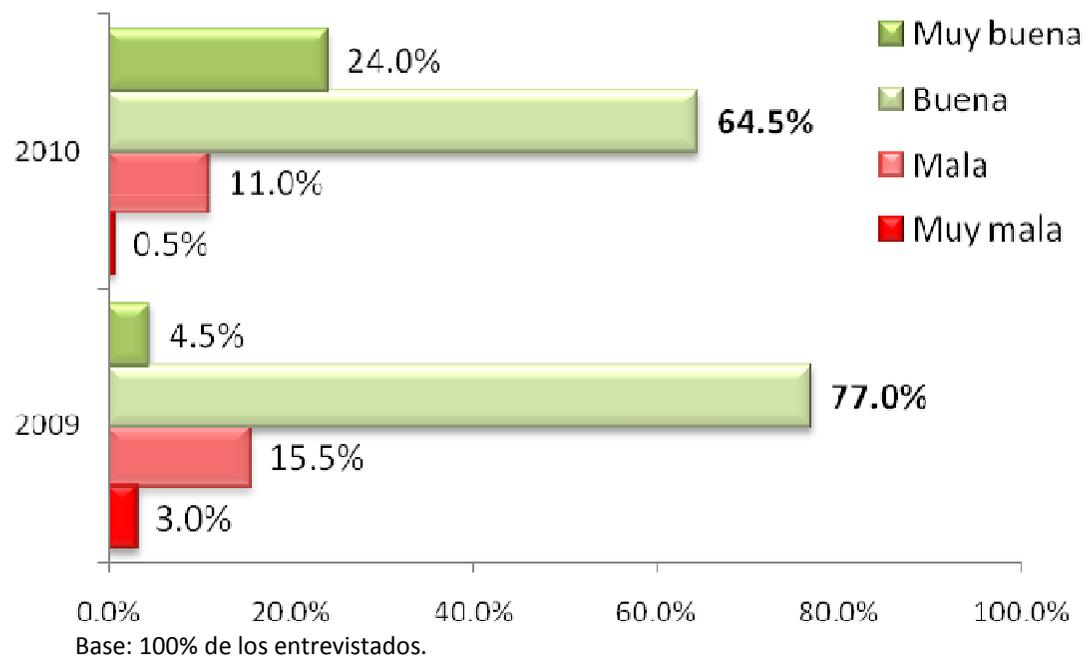
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

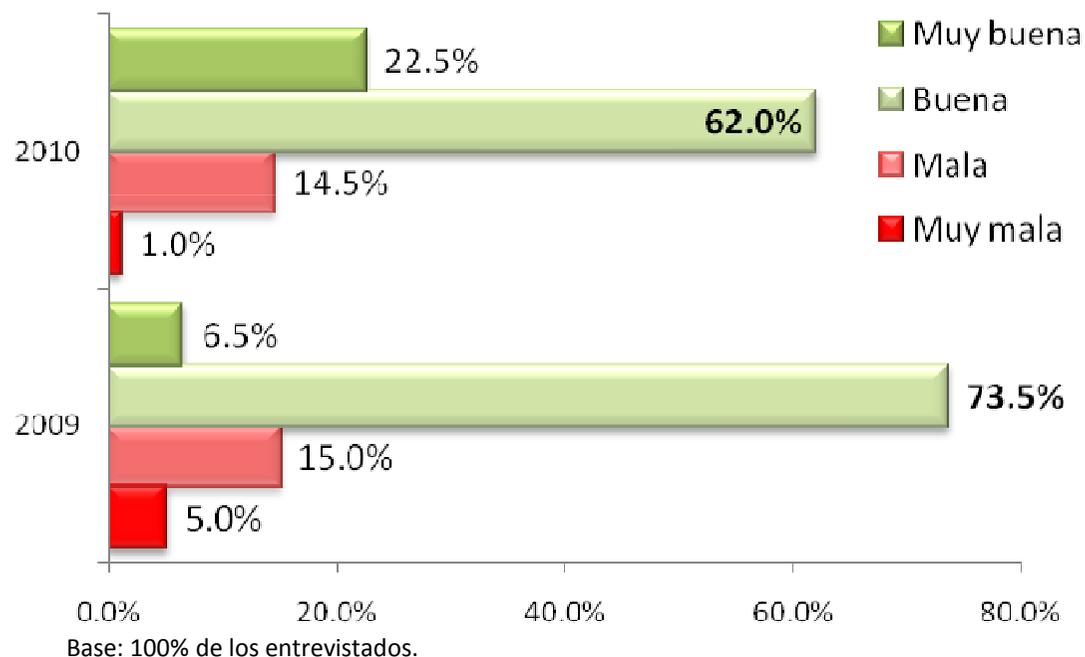
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

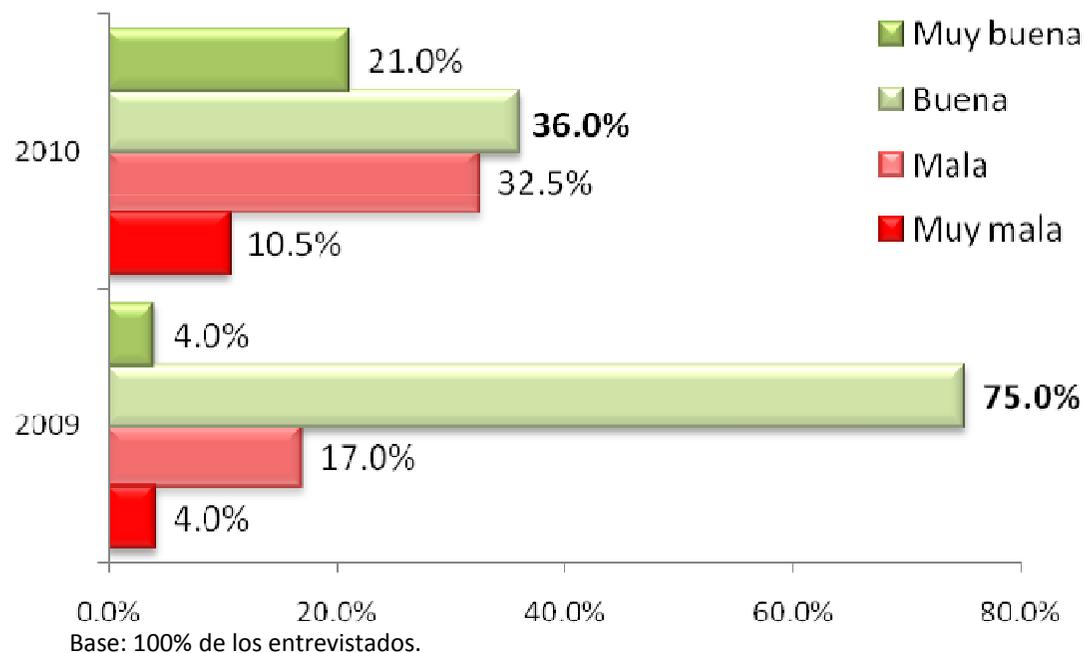
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

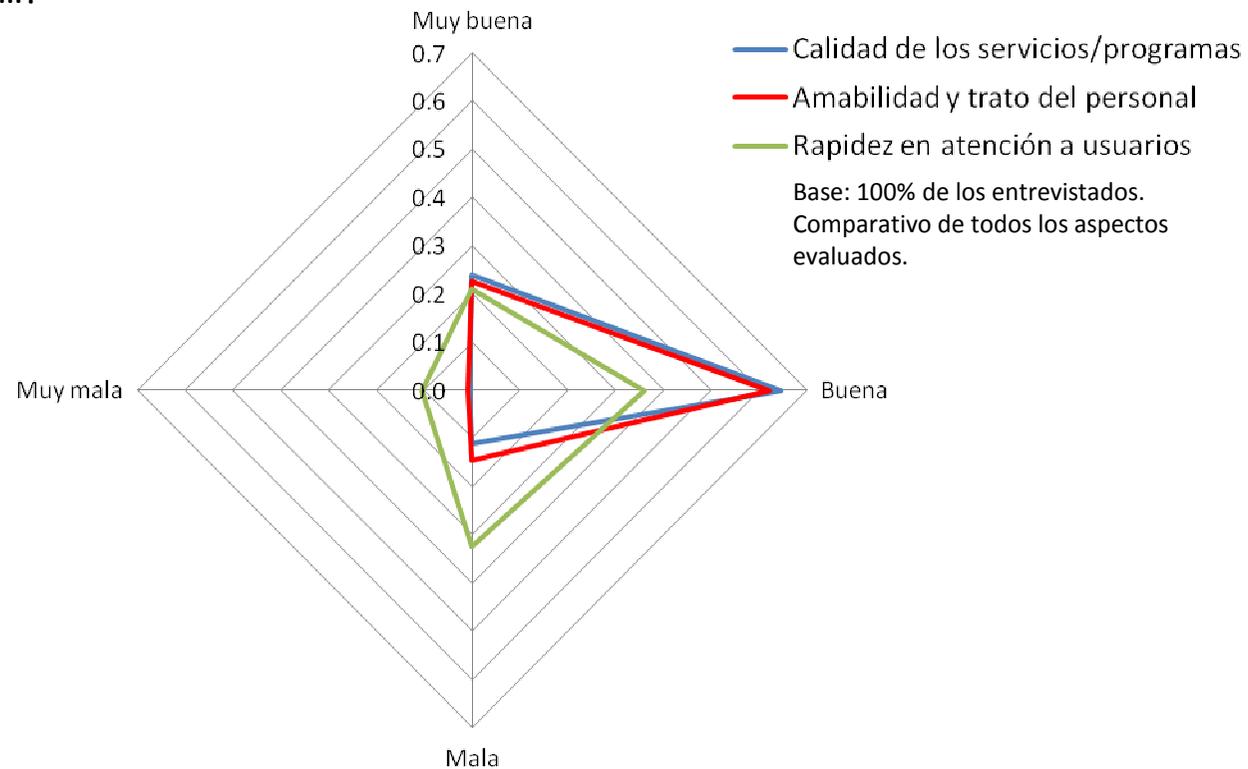
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

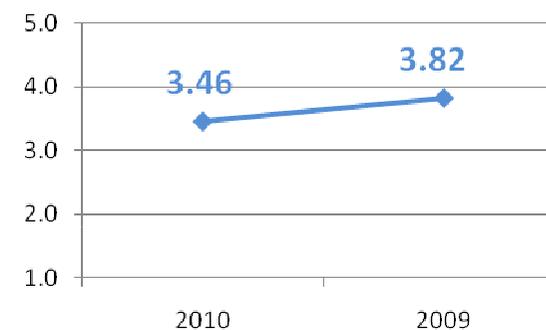
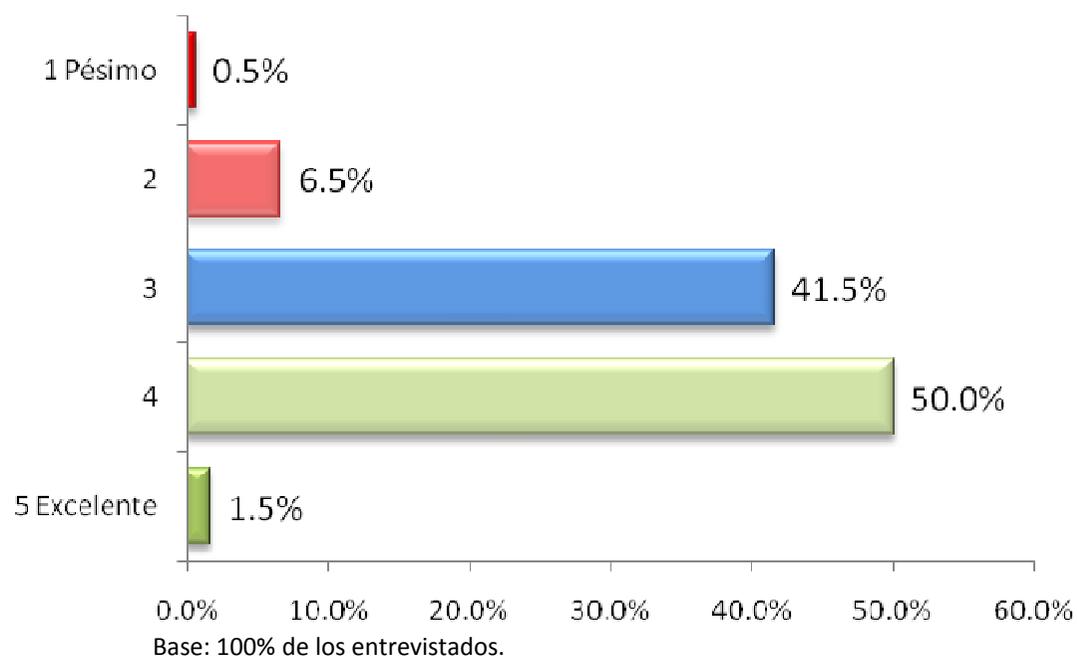
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

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 Administrativo		Rapidez en atención a usuarios	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Muy buena	4.5%	24.0%	6.5%	22.5%	4.0%	21.0%
Buena	77.0%	64.5%	73.5%	62.0%	75.0%	36.0%
Mala	15.5%	11.0%	15.0%	14.5%	17.0%	32.5%
Muy mala	3.0%	0.5%	5.0%	1.0%	4.0%	10.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Base: 100% de los entrevistados. Comparativo de todos los aspectos evaluados.

Satisfacción y servicio al usuario

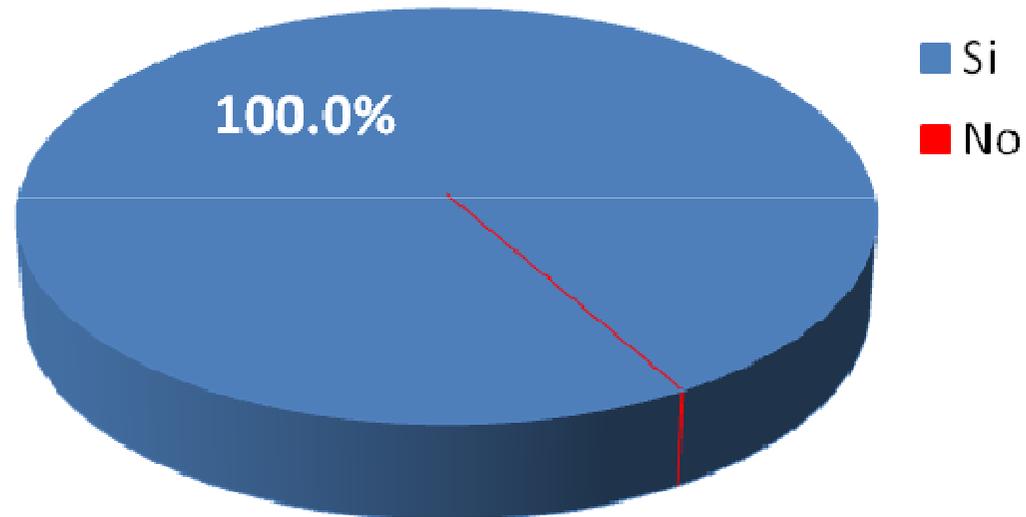
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

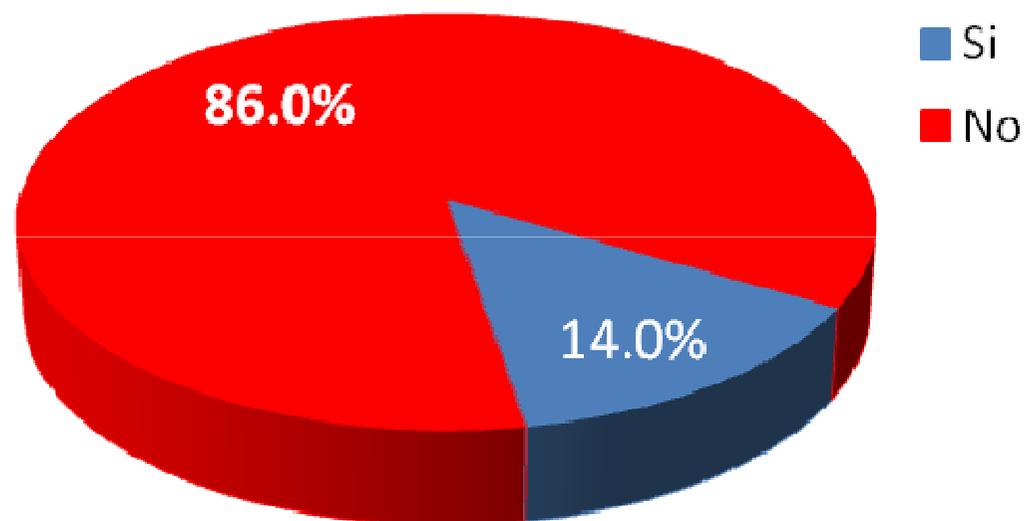
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Finanzas del Gob. del Edo?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

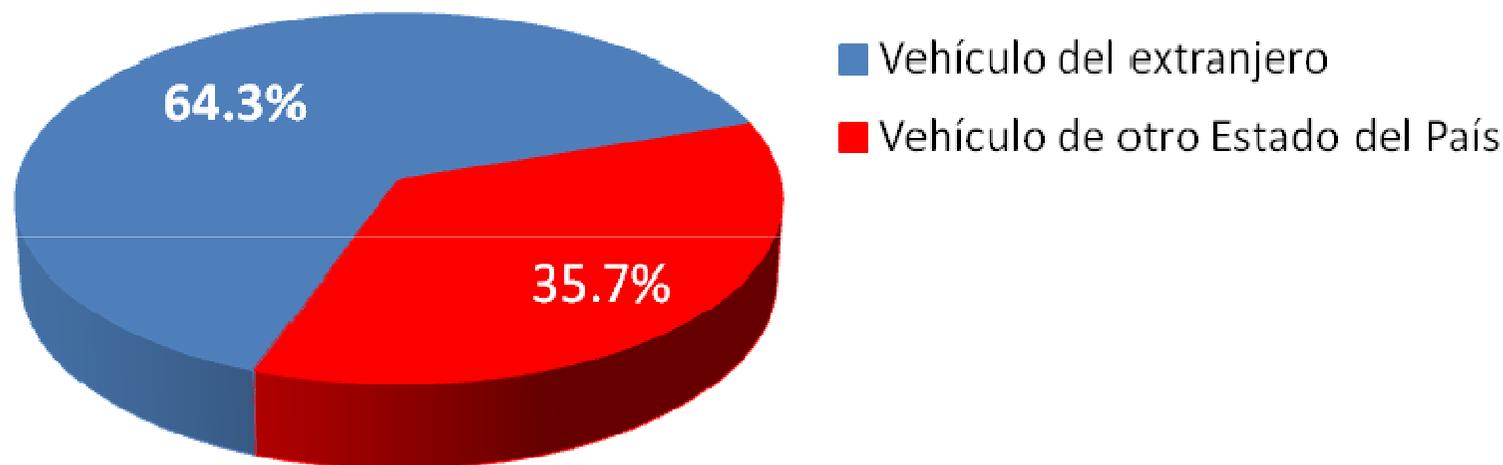
1. ¿En los últimos 12 meses ha realizado algún trámite de validación vehicular?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

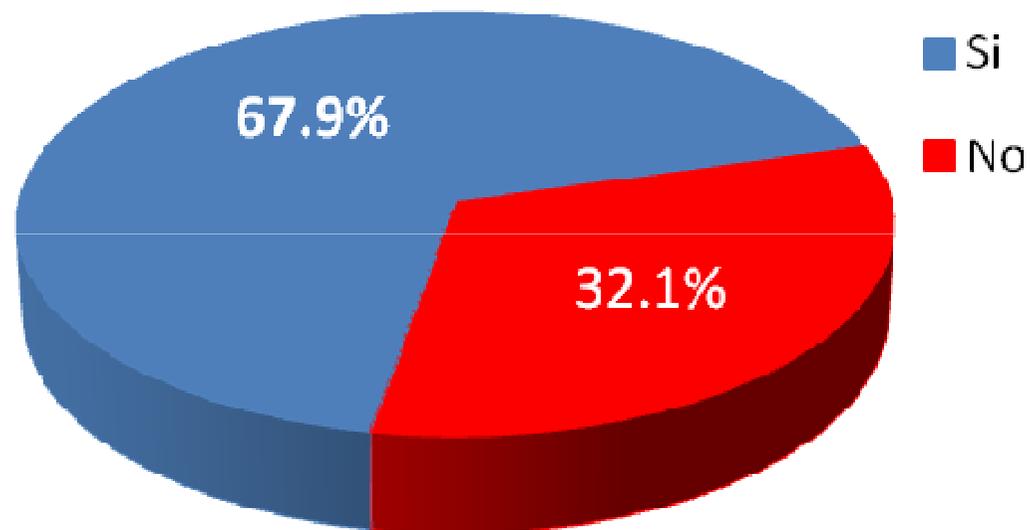
2. ¿Qué tipo de trámite de validación vehicular realizó?



Base: Entrevistados que en los últimos 12 meses han realizado algún trámite de validación vehicular (14%).

Evaluación de la dependencia

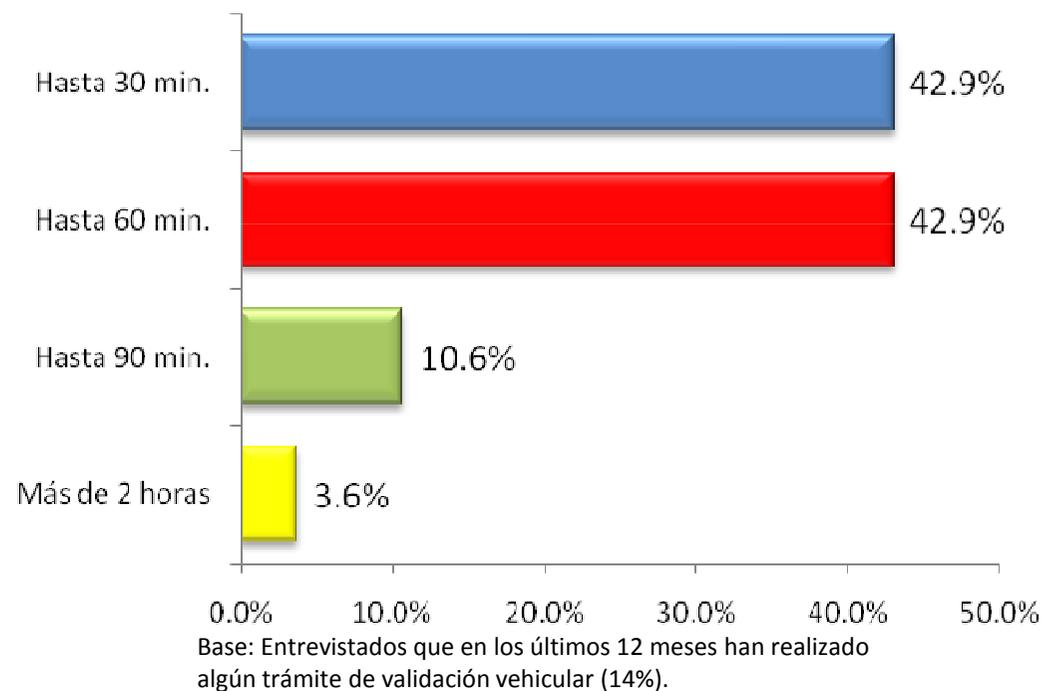
3. ¿Obtuvo fácilmente los requisitos con anterioridad para realizar su trámite?



Base: Entrevistados que en los últimos 12 meses han realizado algún trámite de validación vehicular (14%).

Evaluación de la dependencia

4. ¿Cuál es el tiempo de espera en la realización del trámite?



Evaluación de la dependencia

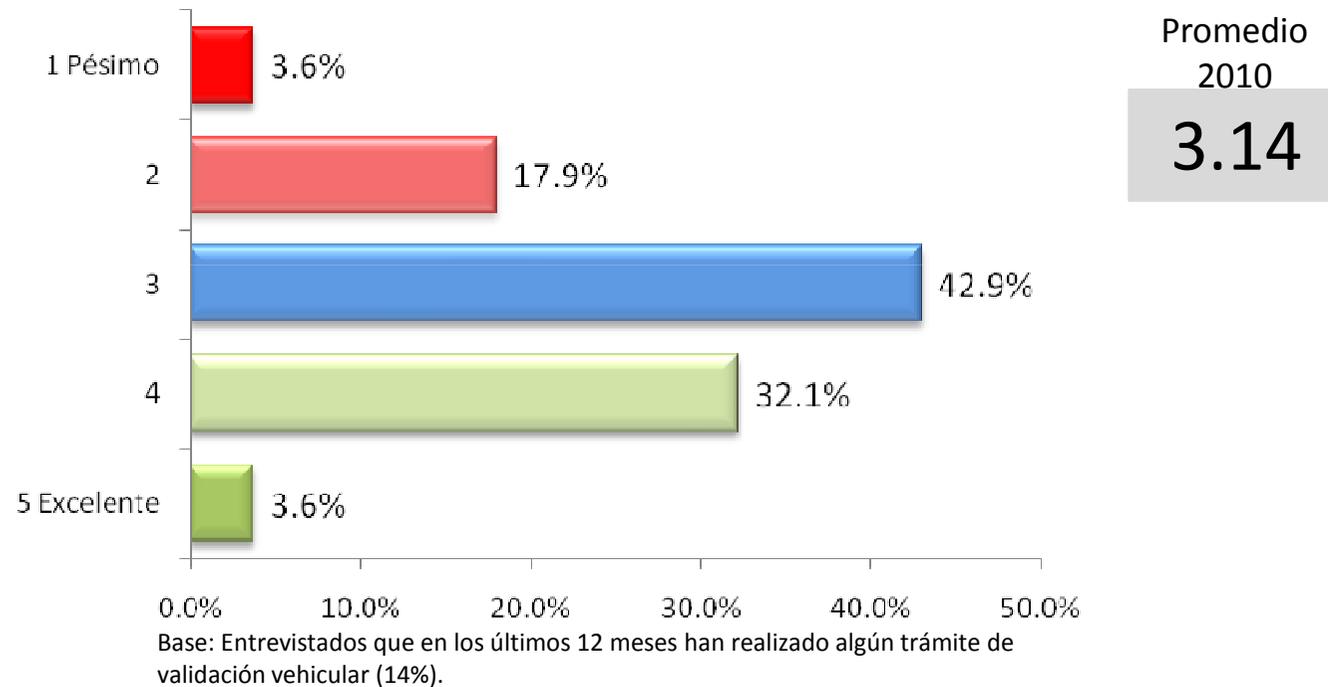
5. ¿Qué sugerencias harías para que fuera mas rápido el servicio?

	%
Se agilice más el trámite	25.0%
Todo esta bien	17.8%
Mejores precios	14.2%
No pongan tantas trabas para realizar los trámites	14.2%
Pusieran en la entrada lo que ocupas para cada trámite	3.6%
Más amabilidad y más personal	3.6%
También abrieran los sábados	3.6%
No platiquen que más personal	3.6%
Se acabe la burocracia	3.6%
Tengan más cuidado con el sistema	3.6%
Tuviera cajeros automáticos para refrendo	3.6%
Sea una fila especial para validaciones	3.6%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que en los últimos 12 meses han realizado algún trámite de validación vehicular (14%). Esta fue una pregunta abierta al entrevistado.

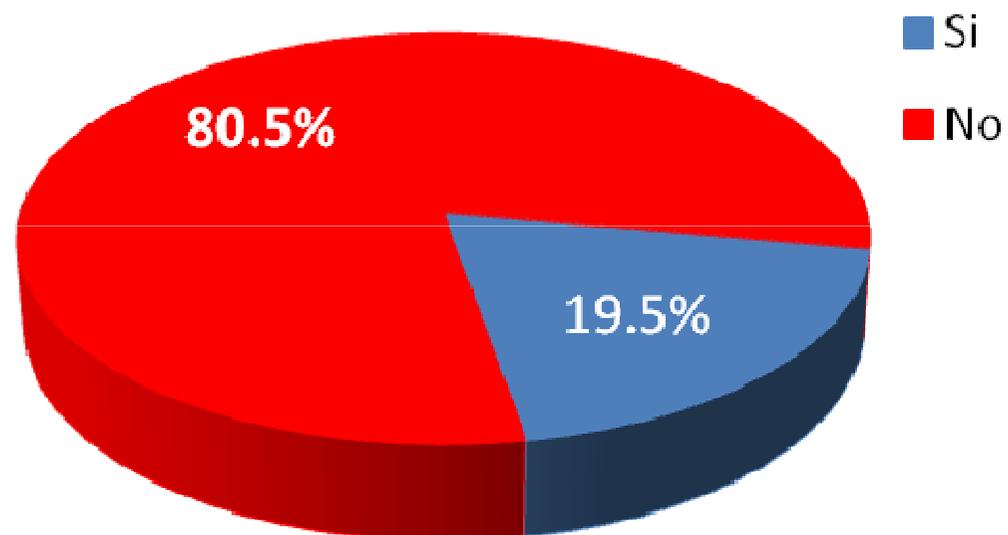
Evaluación de la dependencia

6. ¿Qué calificación le daría a este servicio considerando del 1 al 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente?



Evaluación de la dependencia

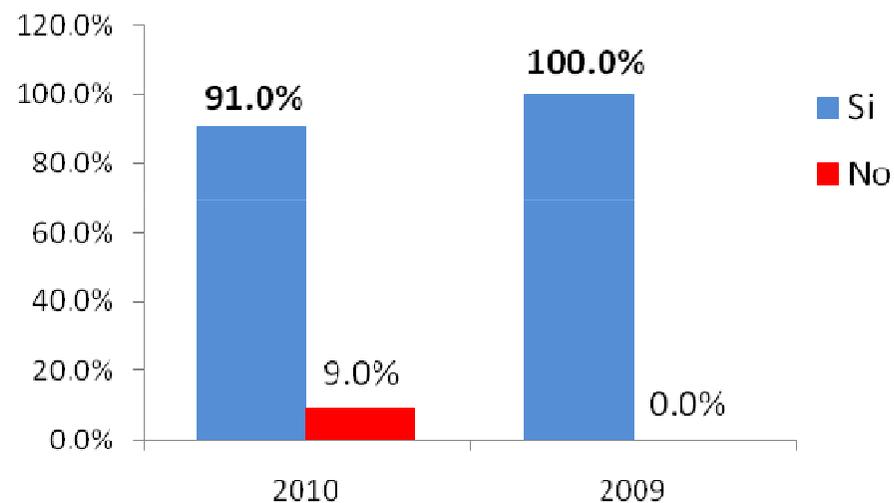
7. ¿Alguna vez ha dado algún incentivo/propina/ayuda/mordida para que le agilicen los trámites?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

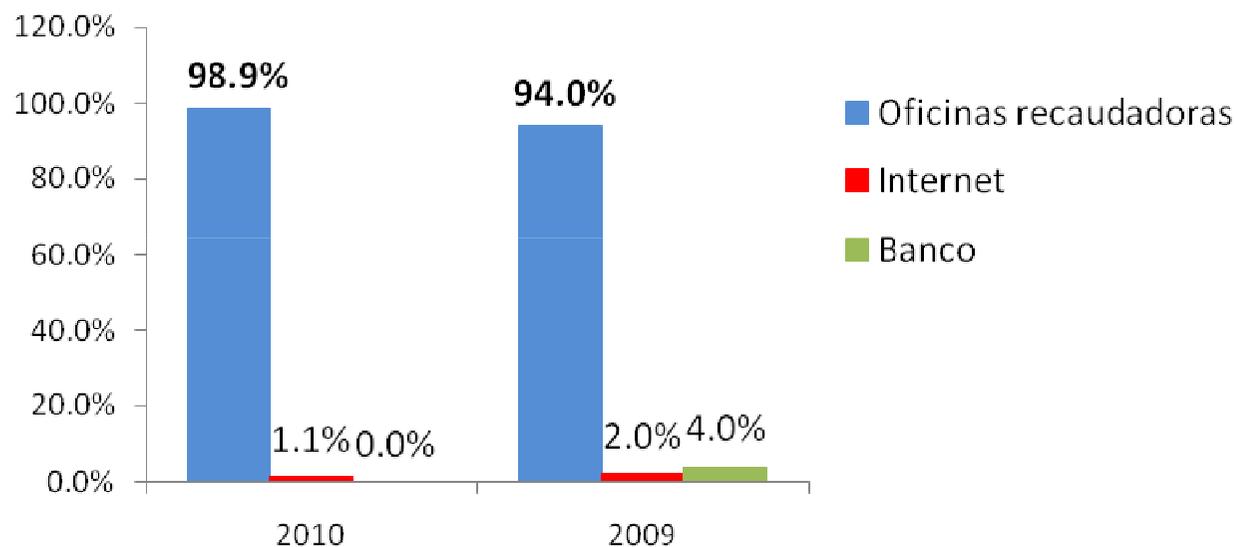
8. ¿Ha realizado usted algún trámite o pago en la Secretaria de Finanzas en los últimos 12 meses?
 (Ejemplos: impuestos, tenencia...)



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

9. ¿De que manera realiza los pagos a la Secretaria de Finanzas?

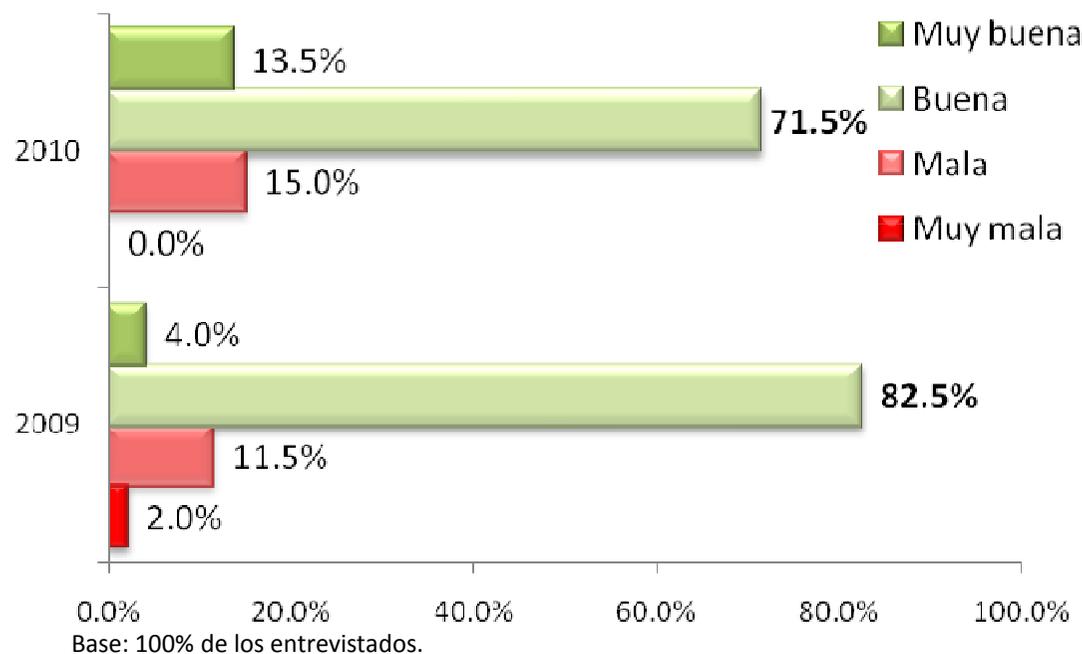


Base: Entrevistados que han realizado algún trámite o pago en la Secretaría de Finanzas en los últimos 12 meses; 2010 (91%), 2009 (100%).

Evaluación de la dependencia

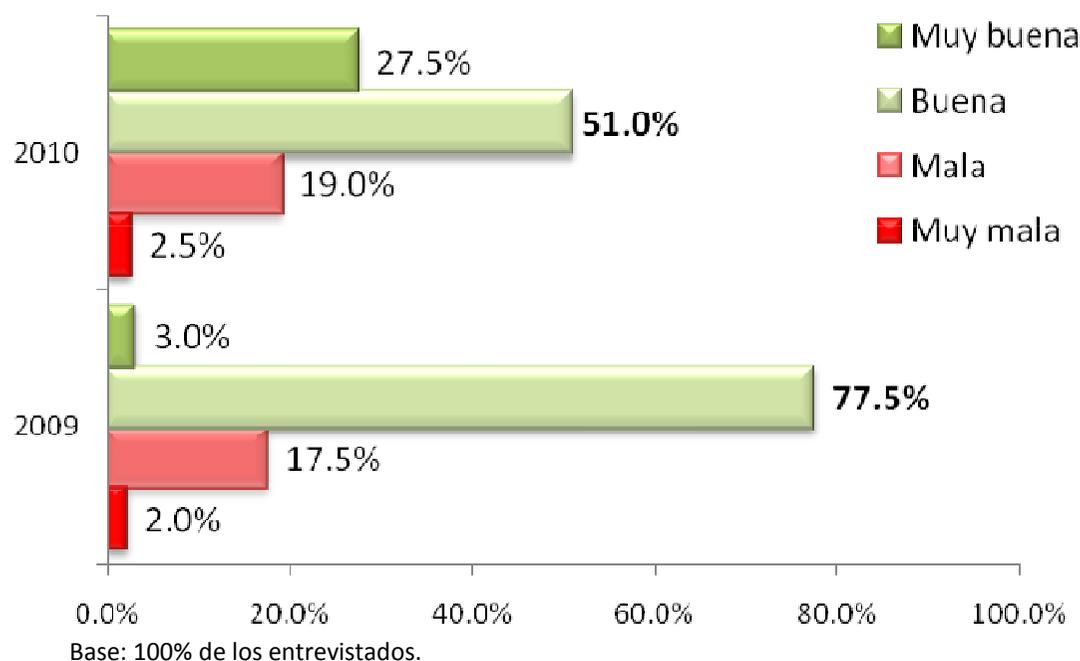
10. ¿Cómo evalúa usted las siguientes aspectos de la Secretaría de Finanzas?

a) Facilidad en los pagos



Evaluación de la dependencia

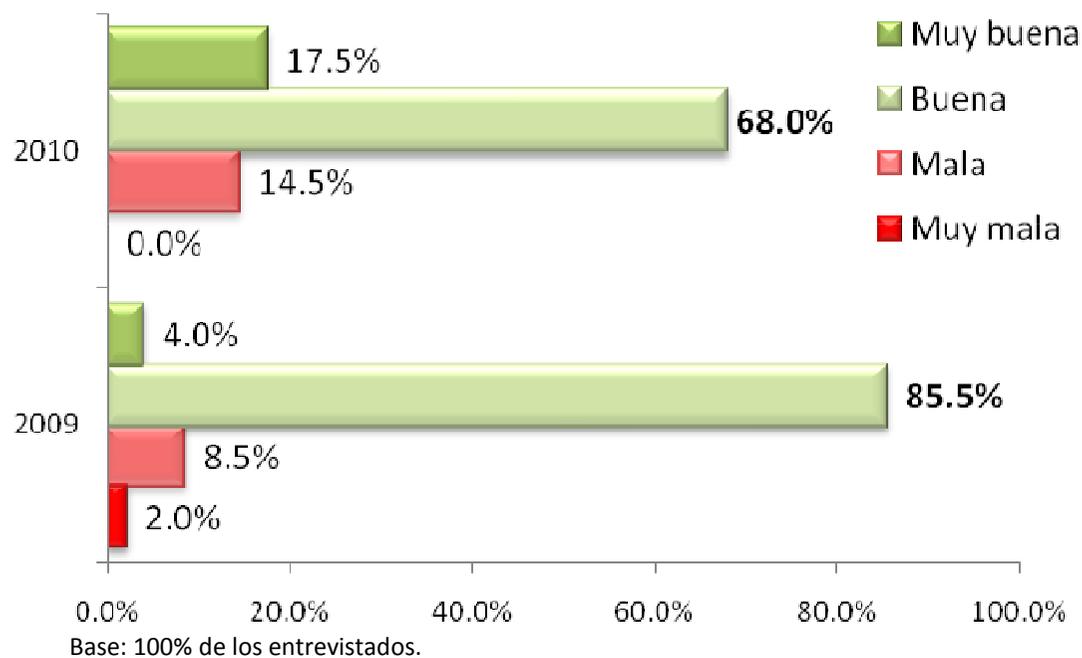
10. ¿Cómo evalúa usted las siguientes aspectos de la Secretaría de Finanzas?
 b) Confianza del sistema de recaudación



Evaluación de la dependencia

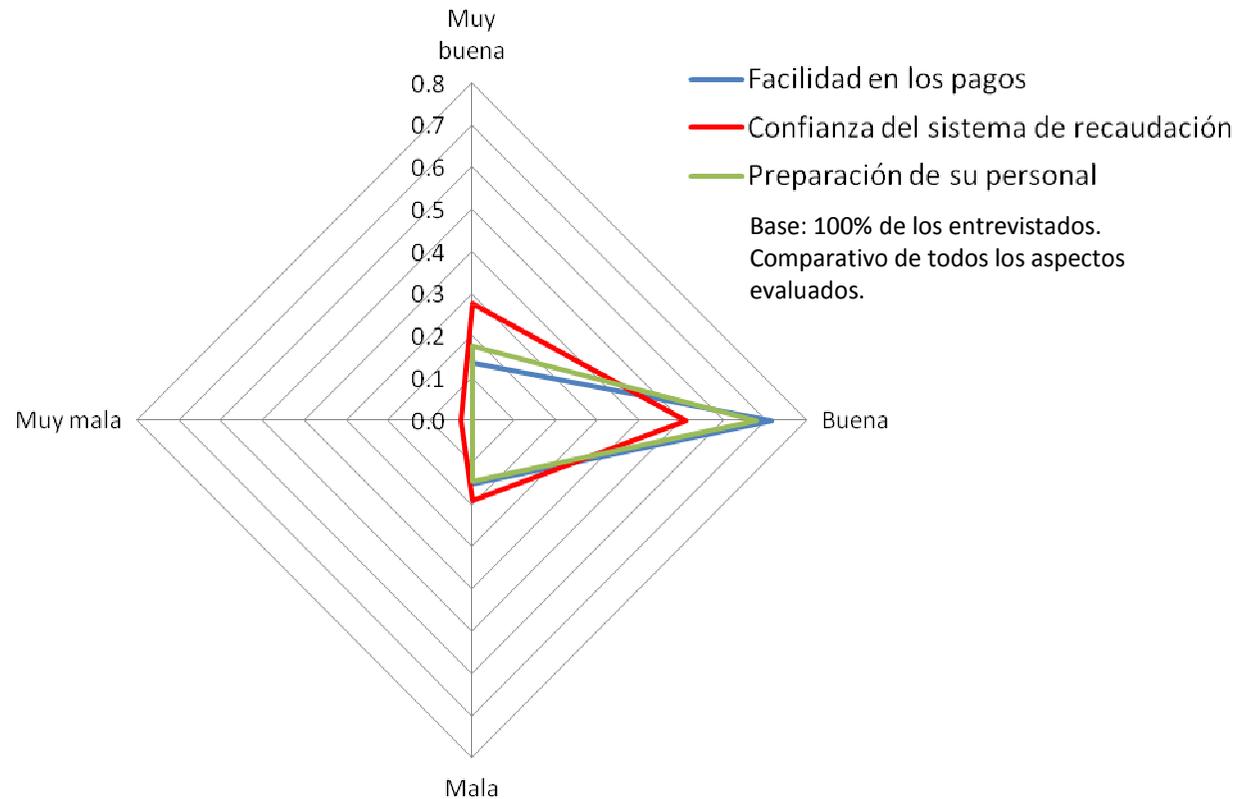
10. ¿Cómo evalúa usted las siguientes aspectos de la Secretaría de Finanzas?

c) Preparación de su personal



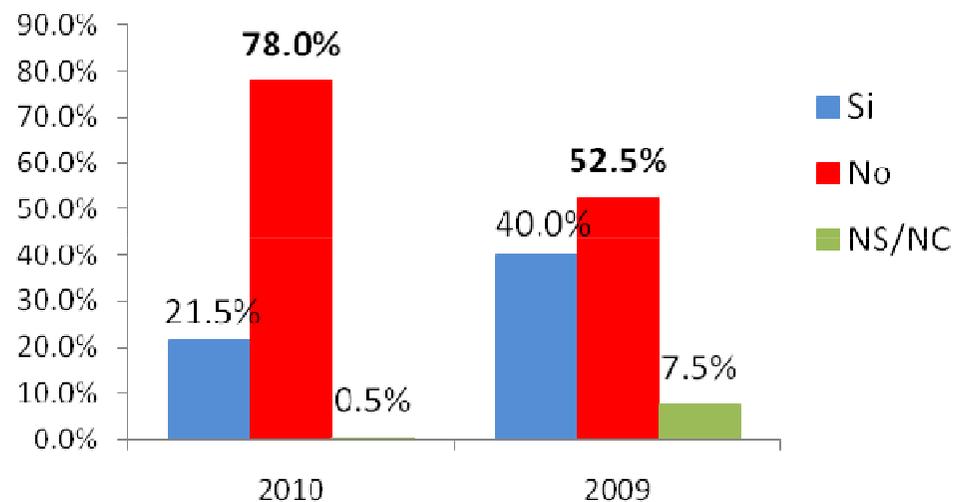
Evaluación de la dependencia

10. ¿Cómo evalúa usted las siguientes aspectos de la Secretaría de Finanzas?



Evaluación de la dependencia

11. ¿Considera que existe transparencia en la aplicación de los impuestos del Estado de Jalisco?

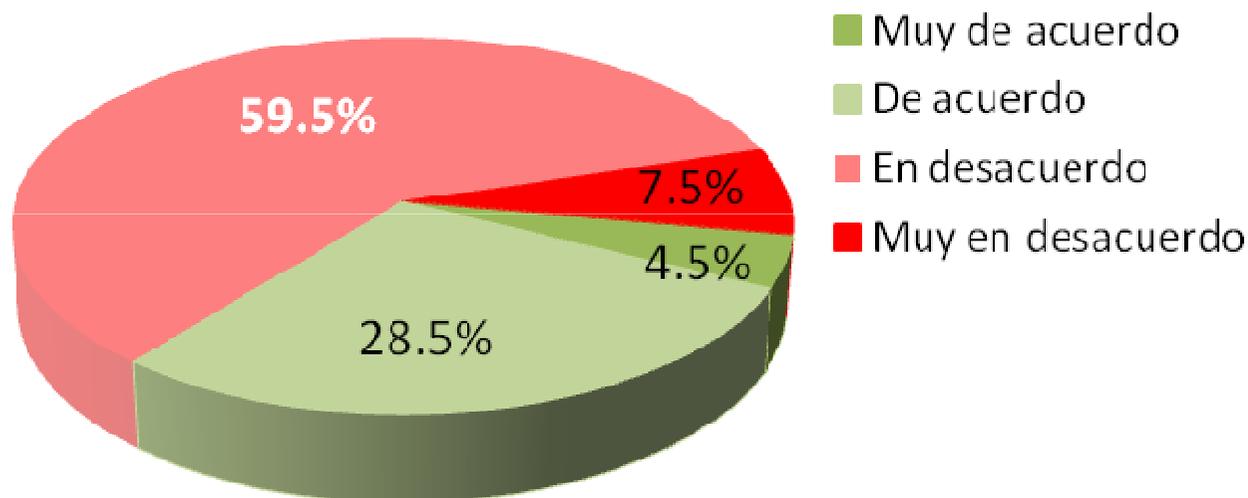


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

12. ¿Según las siguientes afirmaciones, me podría decir que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra con ellas?

a) Los impuestos se están destinando para el mejoramiento y crecimiento del Estado

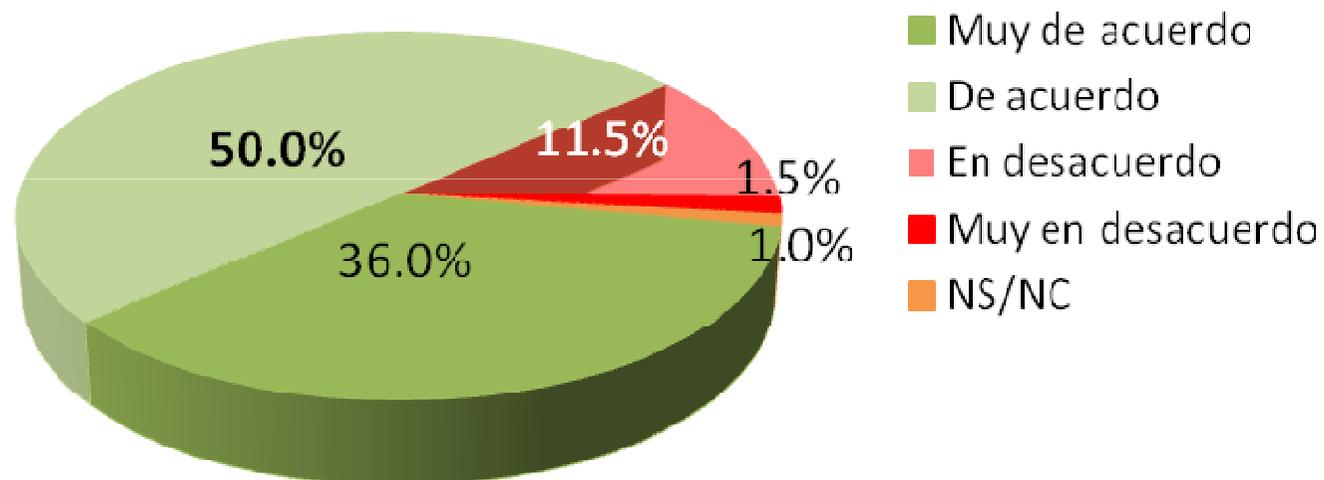


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

12. ¿Según las siguientes afirmaciones, me podría decir que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra con ellas?

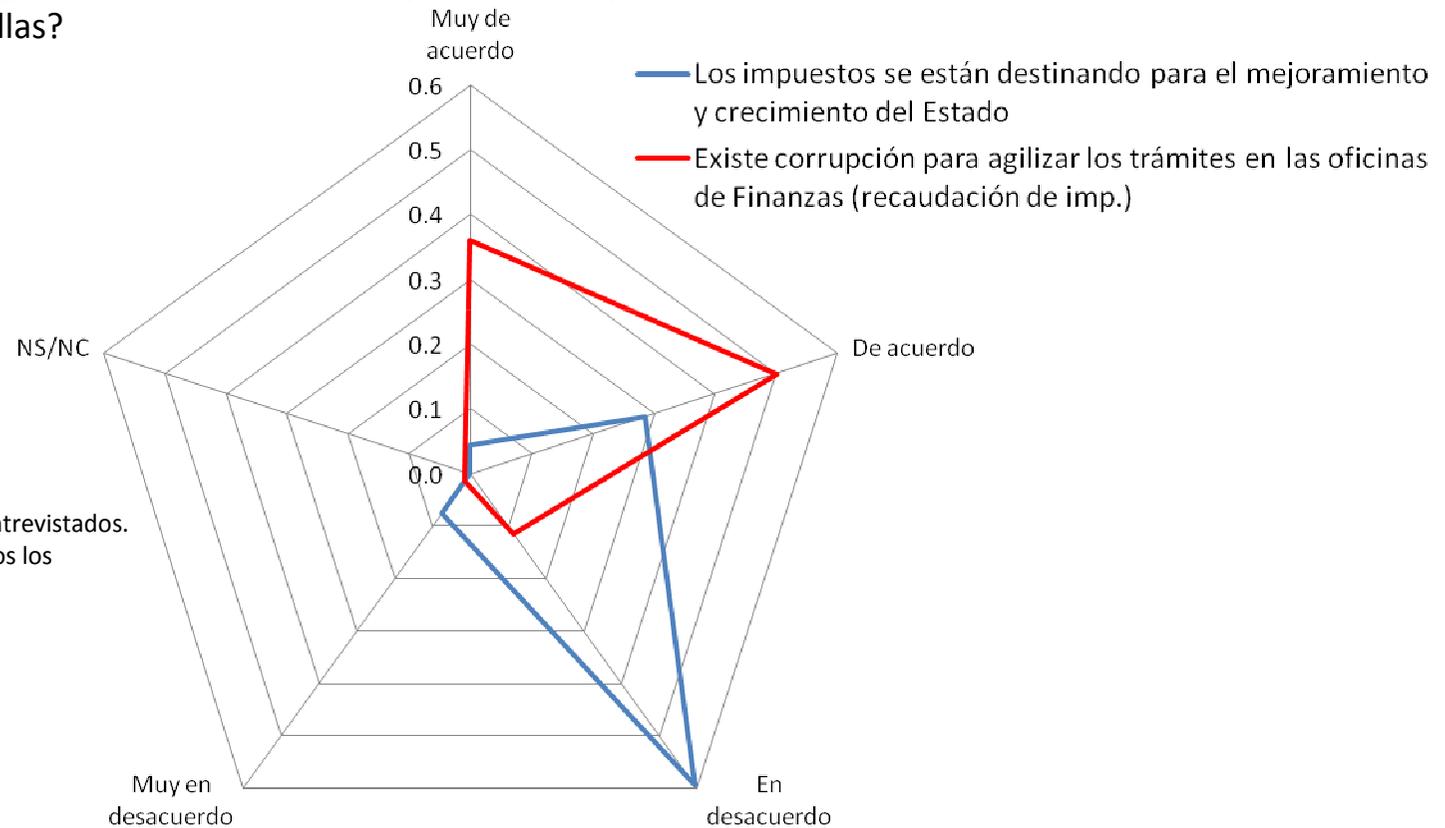
b) Existe corrupción para agilizar los trámites en las oficinas de Finanzas (recaudación de imp.)



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

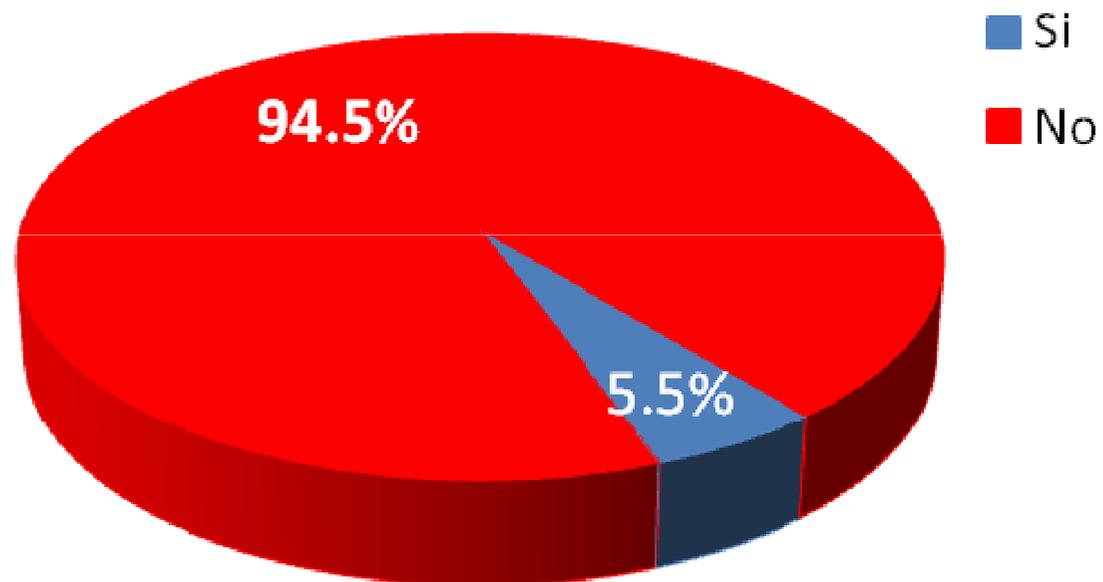
12. ¿Según las siguientes afirmaciones, me podría decir que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra con ellas?



Base: 100% de los entrevistados.
 Comparativo de todos los aspectos evaluados.

Evaluación de la dependencia

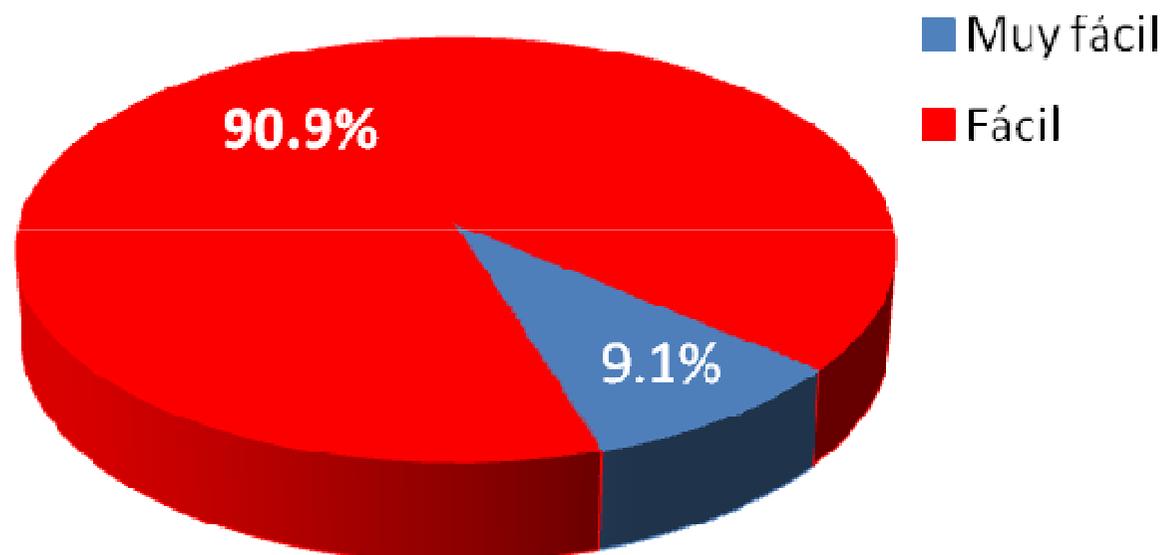
13. ¿Ha realizado usted vía internet algún pago de impuesto sobre tenencia?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

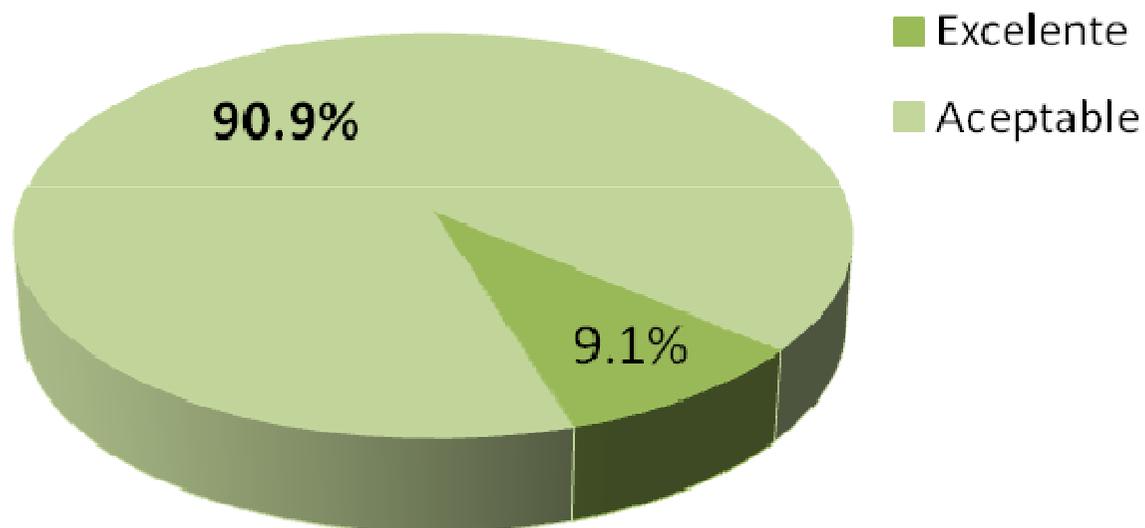
14. ¿Cómo considera la realización del pago por esta vía?



Base: Entrevistados que han realizado vía Internet algún pago de impuesto sobre tenencia (5.5%).

Evaluación de la dependencia

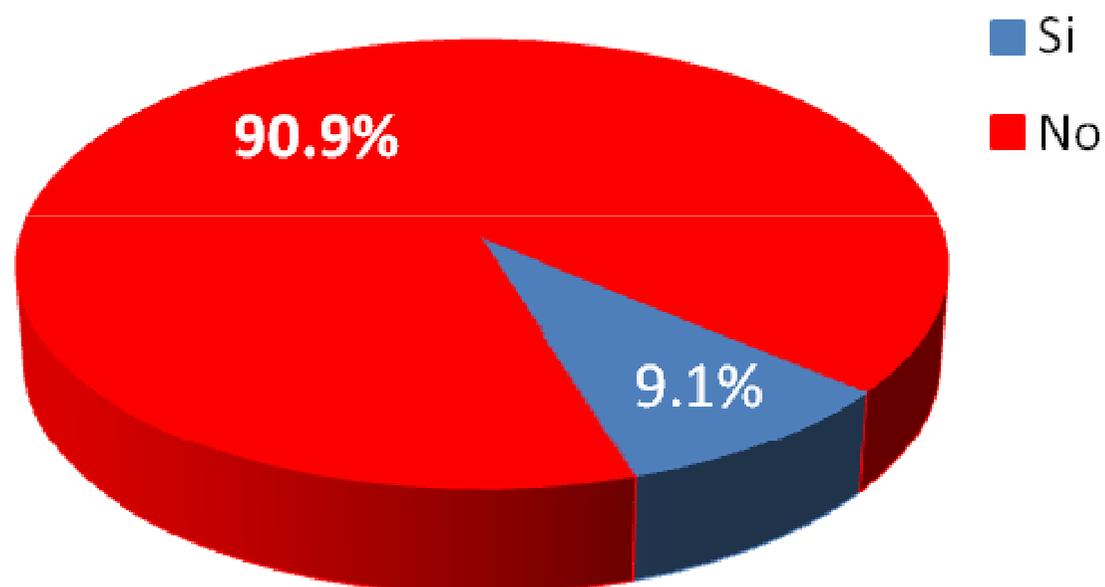
15. ¿Cómo considera el acceso a la página web para la realización de este servicio?



Base: Entrevistados que han realizado vía Internet algún pago de impuesto sobre tenencia (5.5%).

Evaluación de la dependencia

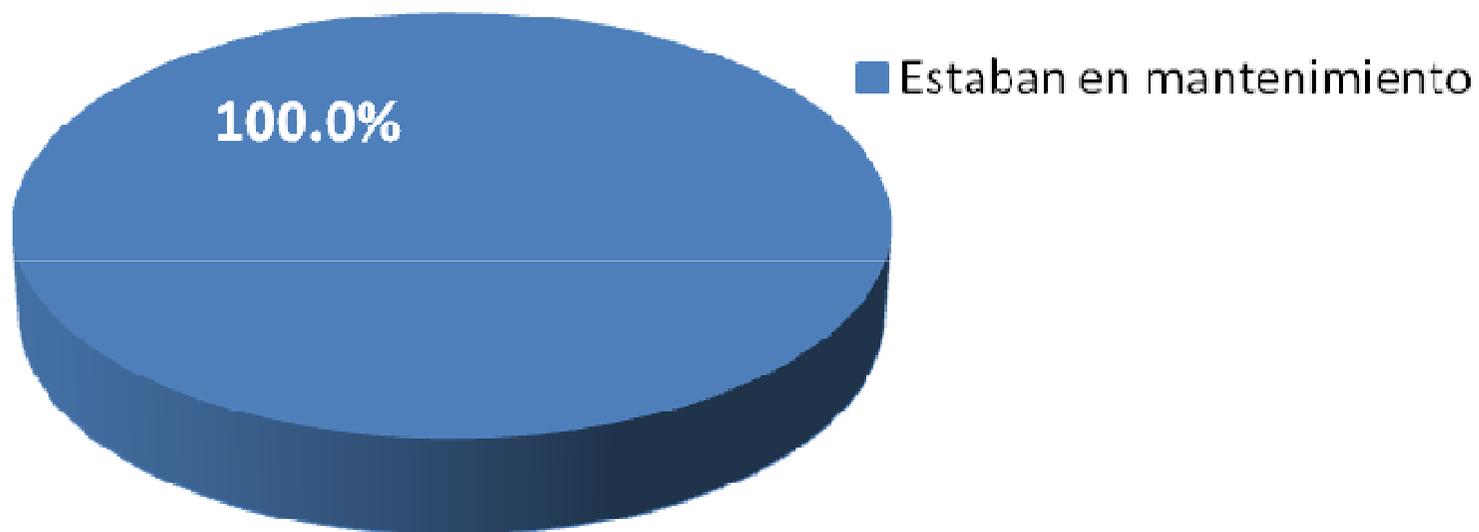
16. ¿Cuándo realizó su pago por este medio tuvo algún contratiempo?



Base: Entrevistados que han realizado vía Internet algún pago de impuesto sobre tenencia (5.5%).

Evaluación de la dependencia

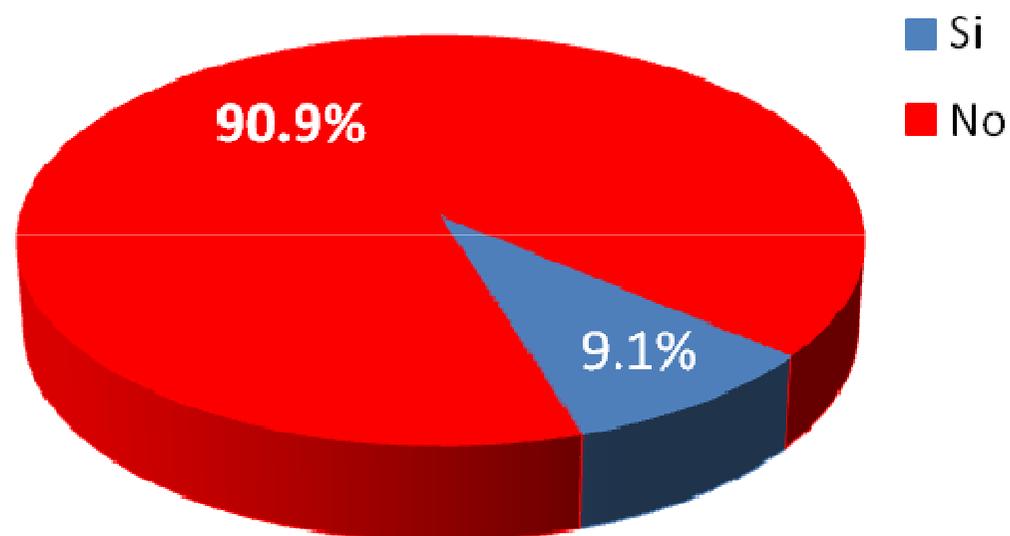
16.1 ¿Cuál contratiempo?



Base: Entrevistados que cuando realizaron su pago por ese medio tuvieron algún contratiempo (9.1%).

Evaluación de la dependencia

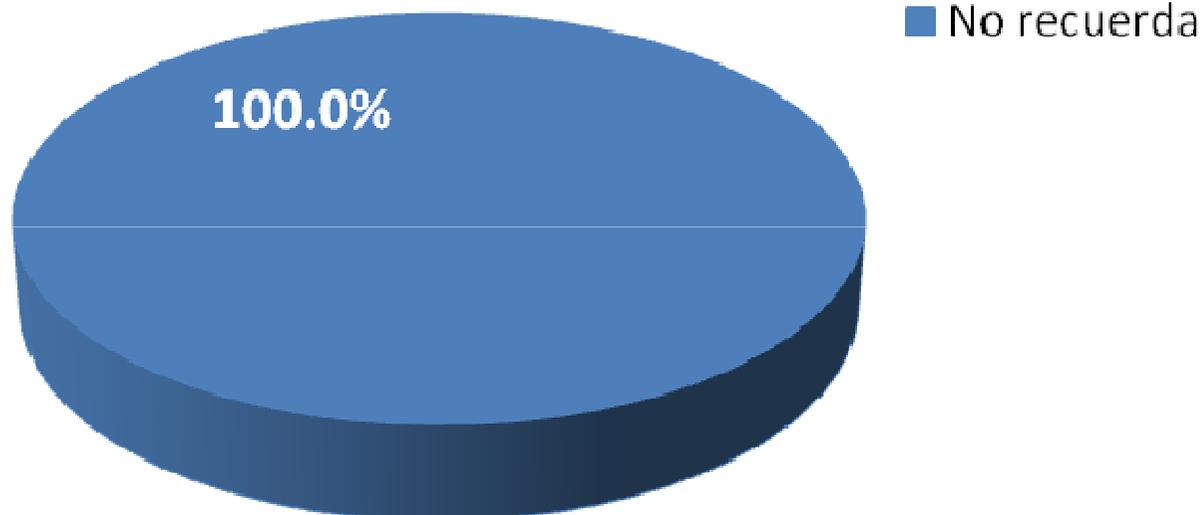
17. ¿Recibió su holograma y tarjeta de circulación en su domicilio?



Base: Entrevistados que han realizado vía Internet algún pago de impuesto sobre tenencia (5.5%).

Evaluación de la dependencia

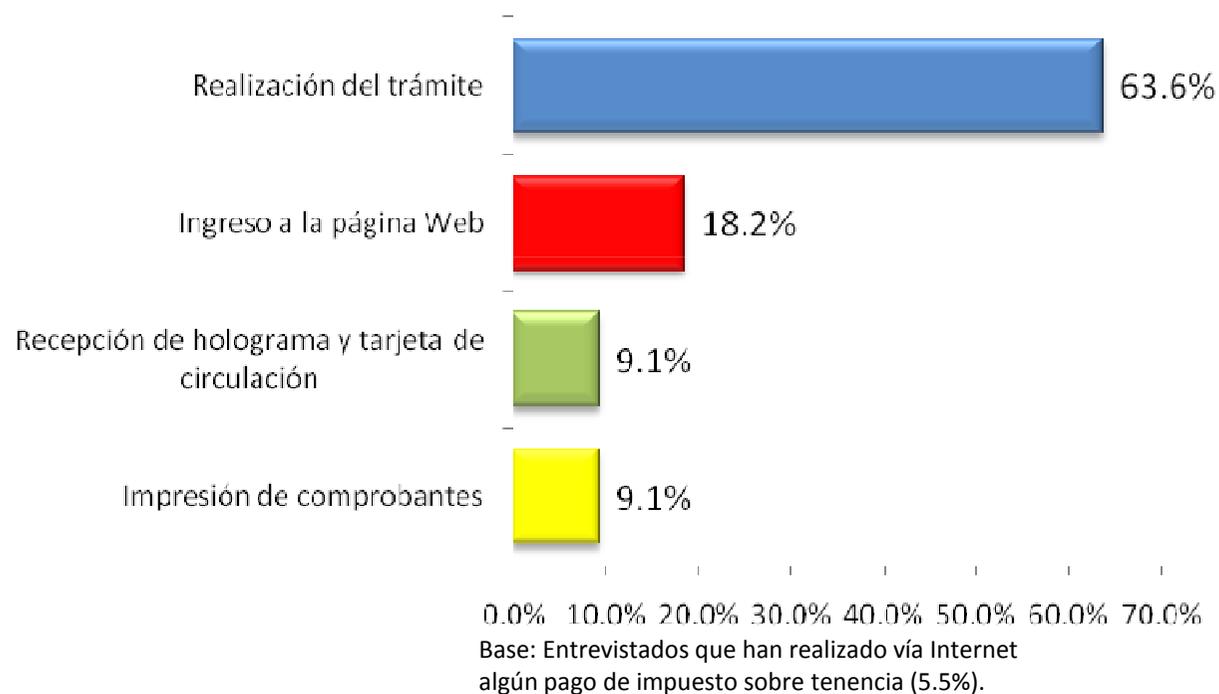
17.1 ¿En cuántas semanas?



Base: Entrevistados que recibieron su holograma y tarjeta de circulación en su domicilio (9.1%).

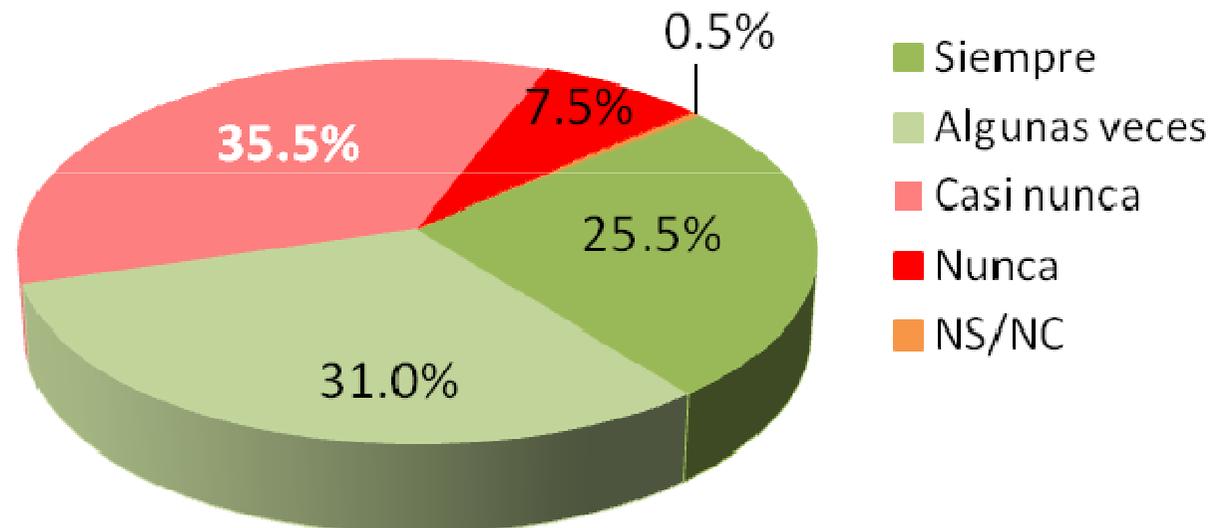
Evaluación de la dependencia

18. ¿Dónde considera que falta mayor impulso para la realización del servicio de pago de impuesto sobre tenencia?



Evaluación de la dependencia

19. ¿Encuentras información en las oficinas de la Secretaria de Finanzas, que te indique el horario de atención al contribuyente, pagina web donde realizar consultas, correo electrónico a donde dirigir una queja o sugerencia, 01800. Para solicitar informes, teléfono local para realizar consultas, directorio ó plano de las oficinas recaudadoras de la secretaria de finanzas?



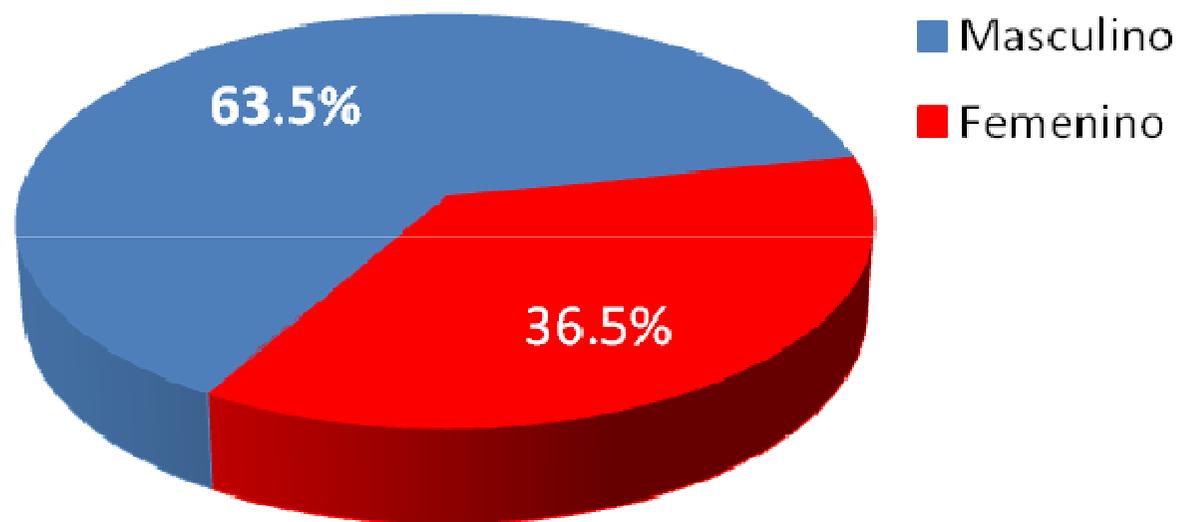
Base: 100% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

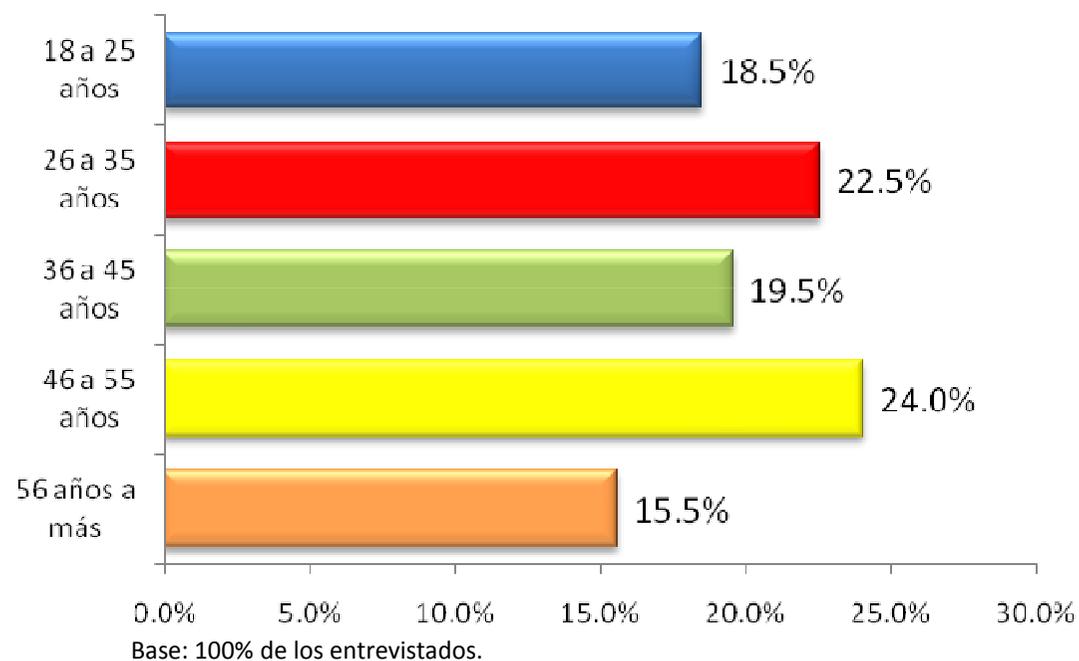
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

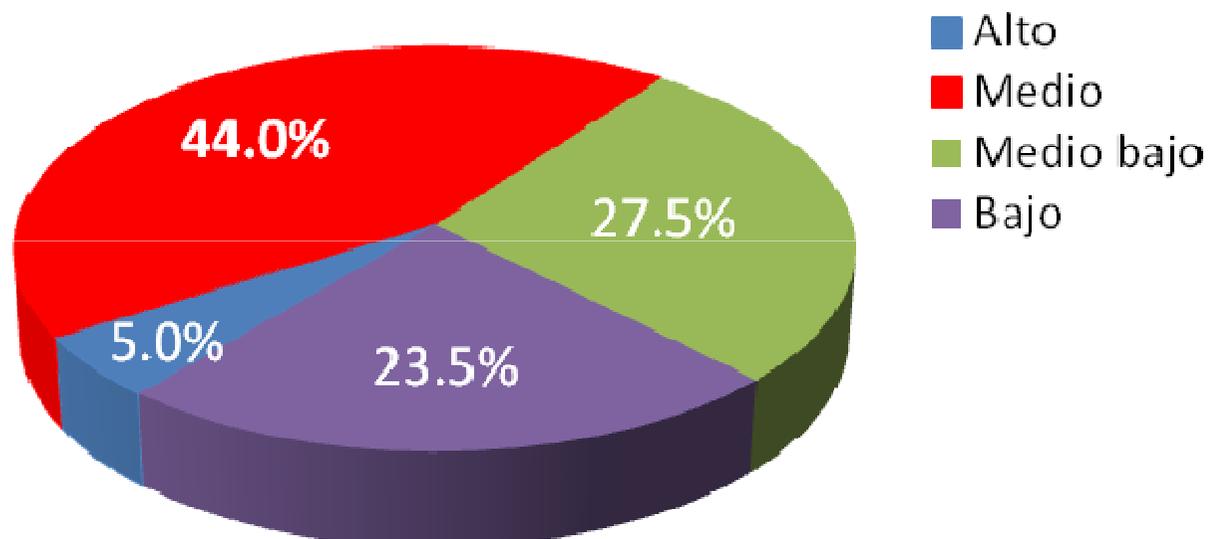
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

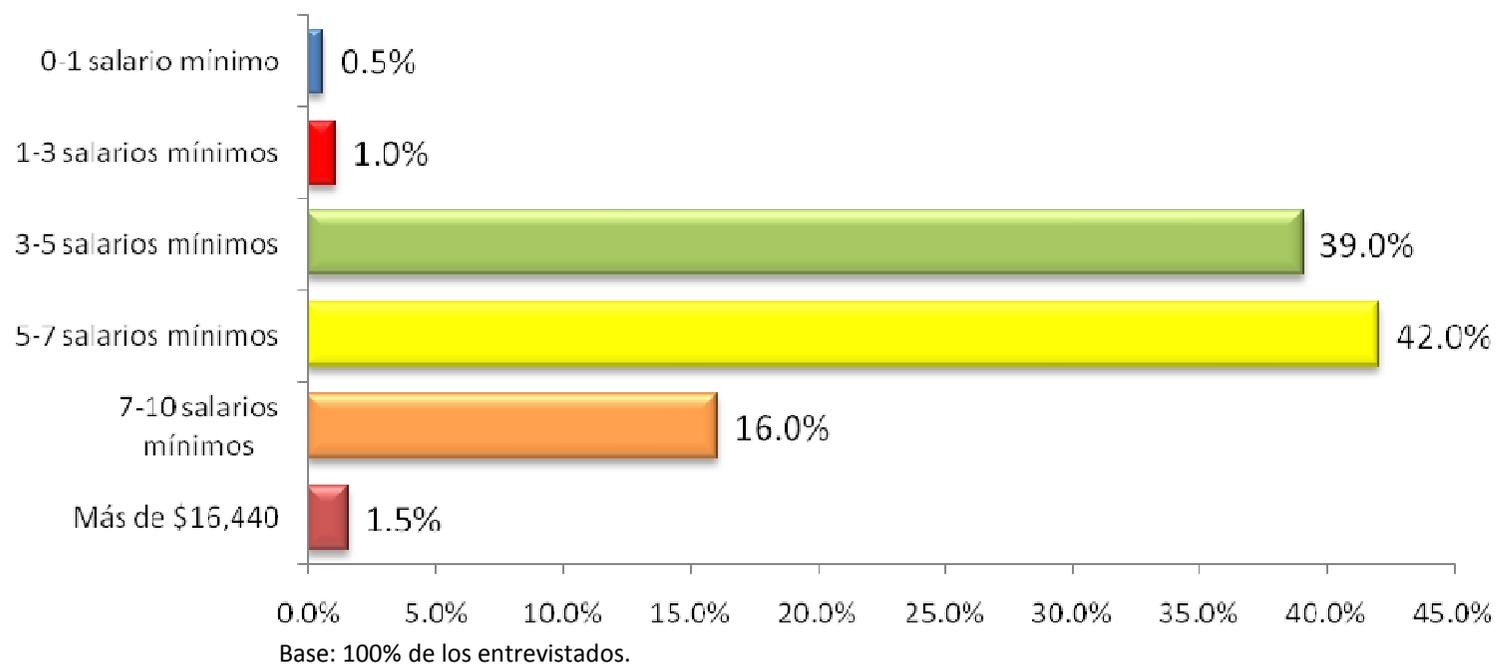
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



53

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

Satisfacción y servicio a usuarios

- La satisfacción general sobre la dependencia se evaluó con una calificación promedio de 3.46 en el presente estudio; se registró 0.36 puntos por debajo de la calificación promedio obtenida en 2009, que fue de 3.82 puntos en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. Respecto a 2009, los resultados del estudio tendieron a concentrarse en calificaciones de regular (3), reduciéndose las calificaciones de buena (4) y excelente (5).
- Las variables de amabilidad y calidad desarrollaron un comportamiento positivo respecto al año pasado, mientras la rapidez se proyectó de manera negativa, afectando considerablemente el promedio general en cuanto a las variables de satisfacción evaluadas.
- El aspecto más apreciado por los usuarios de la Secretaría de Finanzas fue la calidad en el servicio, con 88.5% de las evaluaciones buenas y muy buenas; además, registró un incremento de 7% en relación con 2009. La amabilidad fue el segundo aspecto mejor evaluado, con 84.5% de más menciones positivas (buenas y muy buenas), cuyo crecimiento en la percepción de los usuarios fue 4.5% comparado con 2009.

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

- La rapidez en el servicio que brinda la Secretaría de Finanzas decreció 22% respecto al año anterior, colocando una calificación promedio de 76.6% de evaluaciones positivas (buenas y muy buenas).

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	80.0%	84.5%
Rapidez	79%	57%
Calidad	81.5%	88.5%
Promedio General	80.2%	76.6%

Base: suma de calificaciones buenas y muy buenas de la dependencia. Comparativo basado en los resultados obtenidos en el periodo 2009.

- La Secretaría de Finanzas desarrolló una percepción negativa importante sobre la rapidez en el servicio; a pesar de que se considera un trato amable, existe una mala imagen en este aspecto, cuyo crecimiento es acelerado, dada la pendiente de 23% que se registró en el presente ejercicio.

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

Evaluación de la dependencia

- El 14% de los entrevistados ha realizado algún trámite de validación vehicular en la Secretaría de Finanzas, de los cuales 69.7% consideró que obtuvo con facilidad los requisitos para realizar sus trámites y el tiempo promedio osciló entre los 30 y 60 minutos, según 85.8% de las menciones.
- El 19.5% de los entrevistados afirma haber dado alguna vez incentivos o propinas para agilizar algún trámite.
- Sólo 1.1% de los entrevistados ha hecho algún trámite, vía internet, lo que representa un área de oportunidad para la dependencia. En 2009 este aspecto ocupó 2% de las menciones, el aspecto de pago en banco pasó de 4% en 2009 a 0% en 2010.

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

- Para 78% de los entrevistados en la Secretaría, no existe transparencia en la aplicación de los impuestos, mientras que en 2009 este aspecto fue de 60%, además de que 67% se encuentra en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación de que los impuestos se están destinando al mejoramiento y crecimiento del estado de Jalisco.
- Por otro lado, 86% de los entrevistados consideró que en las oficinas de la Secretaría de Finanzas hay corrupción para agilizar los trámites. Lo anterior constituye los principales aspectos negativos sobre la dependencia.
- En 2009 los aspectos de facilidad para realizar los pagos se mantuvieron en 86.5% de menciones positivas (buenos y muy buenos), en 2009 la evaluación sobre este aspecto fue de 85% (menciones buenas y muy buenas).
- La confianza en el sistema de recaudación se redujo en 2% con respecto a 2009, ubicándose en 78.5% (calificaciones positivas buenas y muy buenas), en este aspecto el año pasado se colocó en 80.5%.

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

Aspectos principales sobre la Secretaría de Finanzas:

