



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Julio-Agosto del 2012



www.tag-research.com.mx



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social	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 Procuraduría de la Defensa del Trabajo	26
4.2.3 Evaluación Junta Local de Conciliación y Arbitraje	39
4.2.4 Evaluación Servicio Nacional de Empleo	54
4.3 Análisis General de Resultados	68
5. Datos generales y sociodemográficos	70
6. Conclusiones y hallazgos	74



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 del Trabajo y Previsión Social, 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 del Trabajo y Previsión Social, 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 del Trabajo y Previsión Social 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 Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Asesoría PDT Domicilio: Calle Independencia no. 100, esq. Humboldt, Gdl. Junta Local de Conciliación y Arbitraje Domicilio: Calle Independencia no.100, esq. Humboldt, Gdl. Servicio Nacional de Empleo Domicilio: Paseo Degollado no. 54, Plaza Tapatía, Gdl.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de Julio al 08 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	400 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 +/- 4.38%



Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría de Trabajo y Previsión Social	Asesoría PDT	100	Calle Independencia No. 100, Esq. Humboldt, Zona Centro. CP 44100
	Junta Local de Conciliación y Arbitraje	150	Oficinas de La Junta Local de Conciliación Y Arbitraje. Calle Independencia No. 100, Esq. Humboldt, Zona Centro. C.P 44100 Guadalajara, Jal.
	Servicio Nacional de Empleo	150	Oficinas del Servicio Nacional del Empleo. Paseo Degollado No. 54, Plaza Tapatía, Guadalajara, Jal.



¿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 del Trabajo y Previsión Social



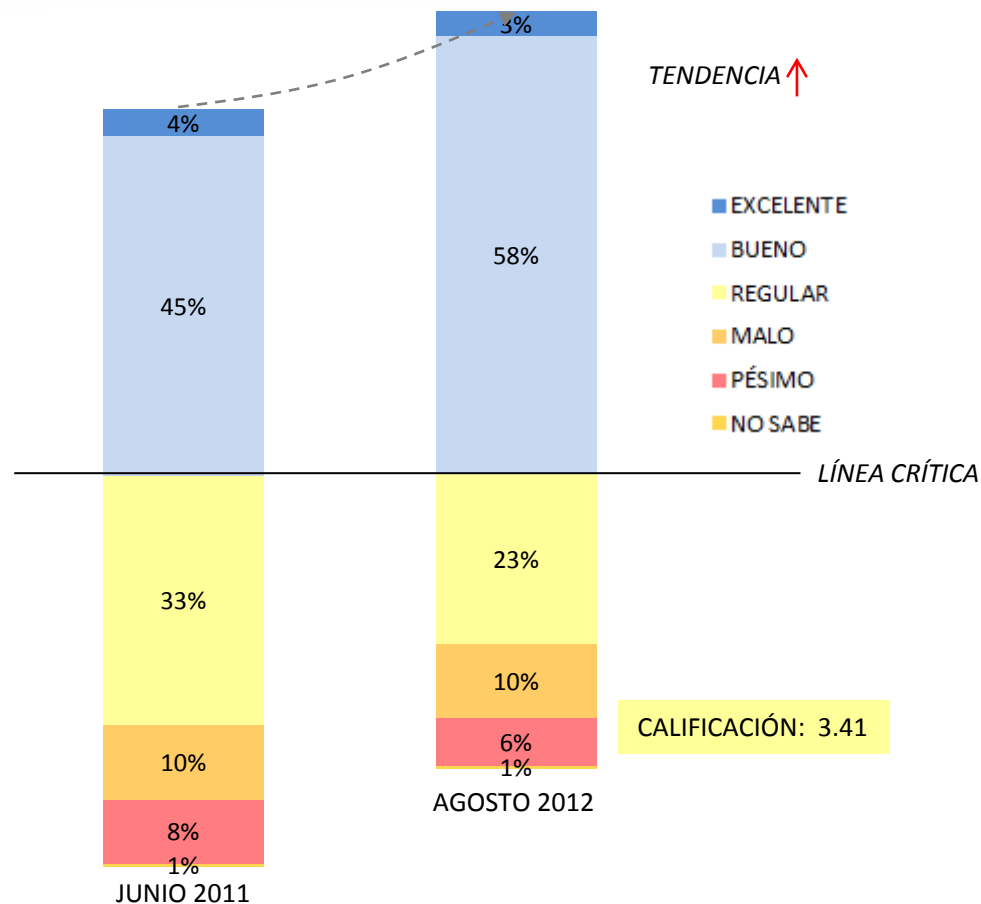


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





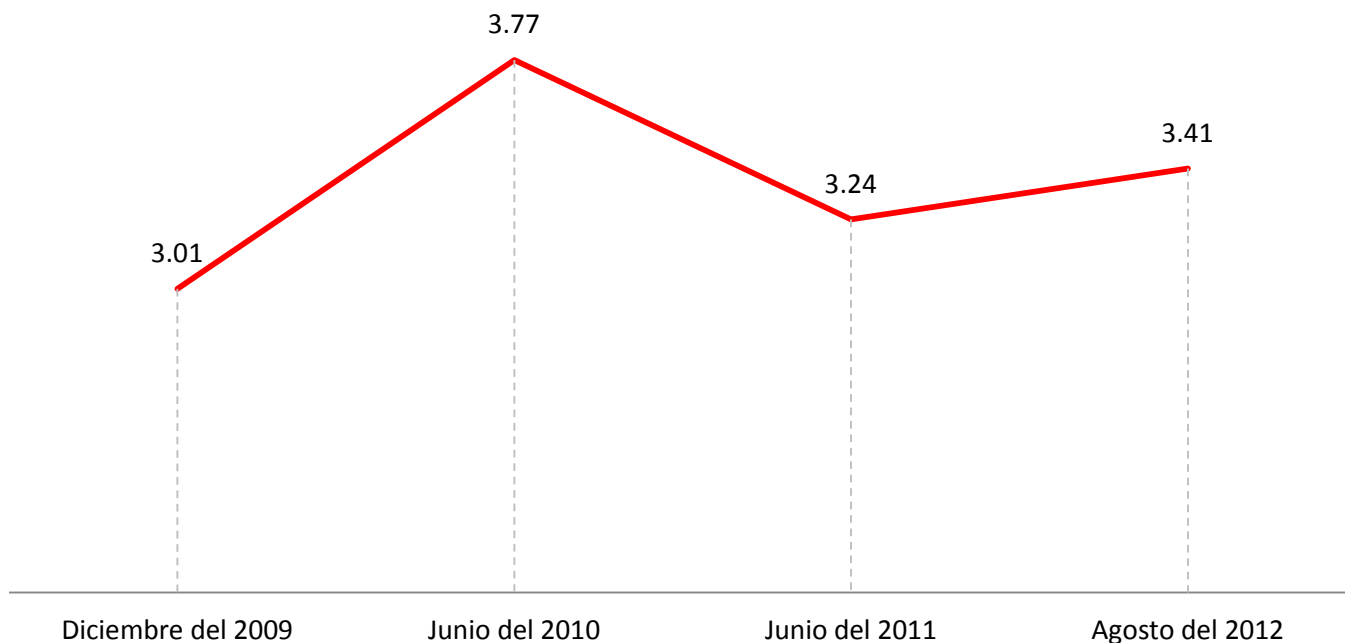
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco?

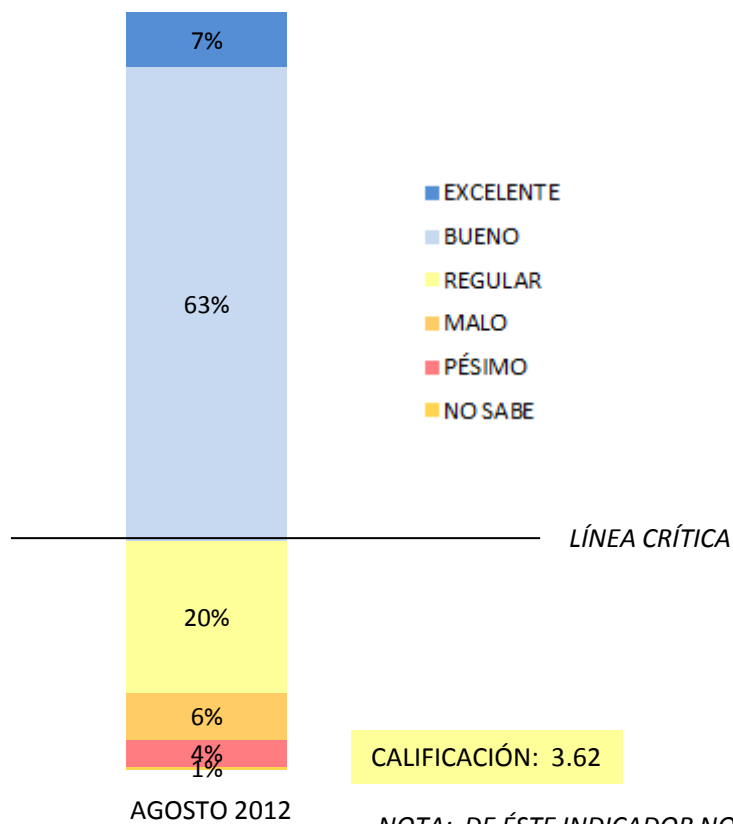
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

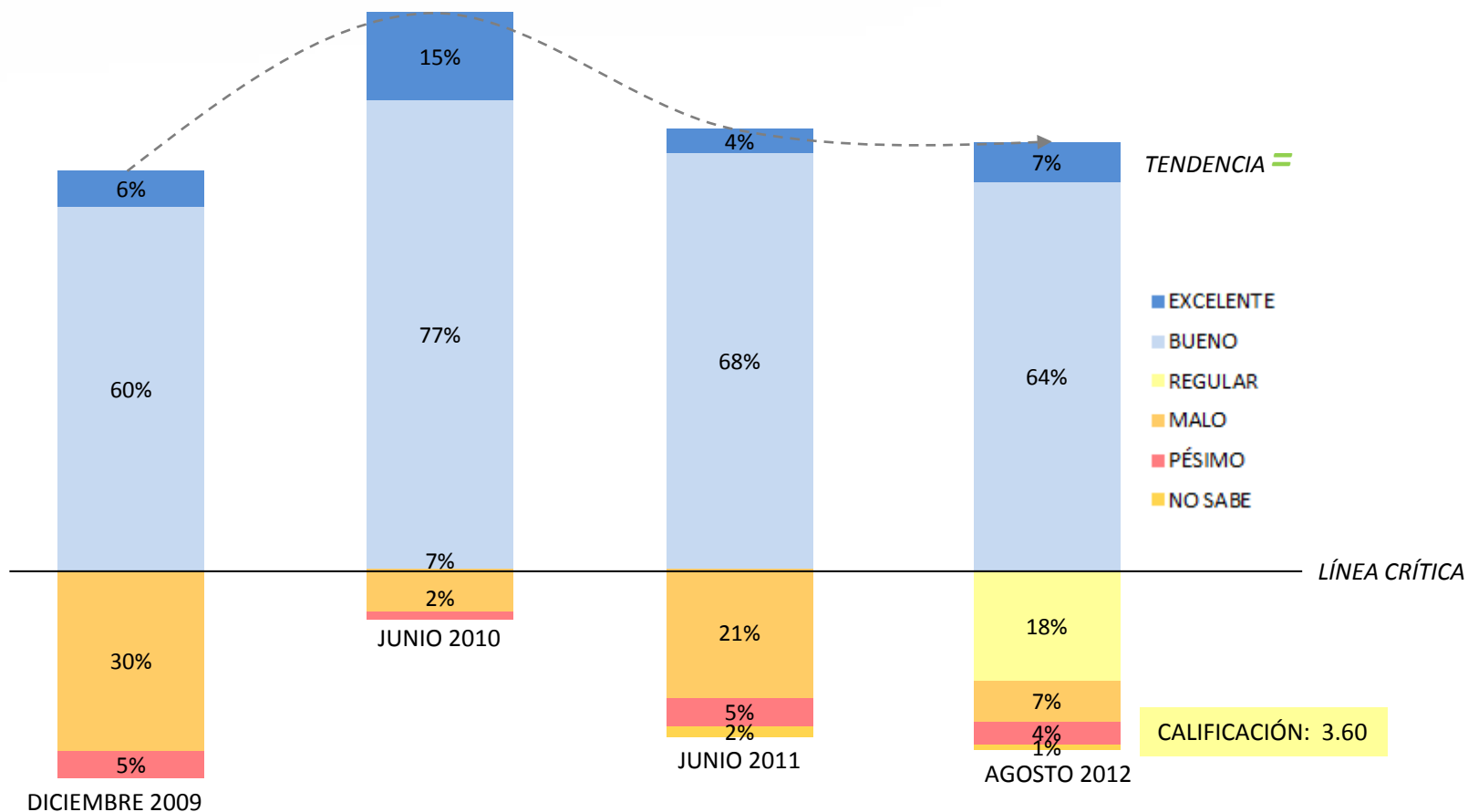
A) *La imagen del servidor público*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

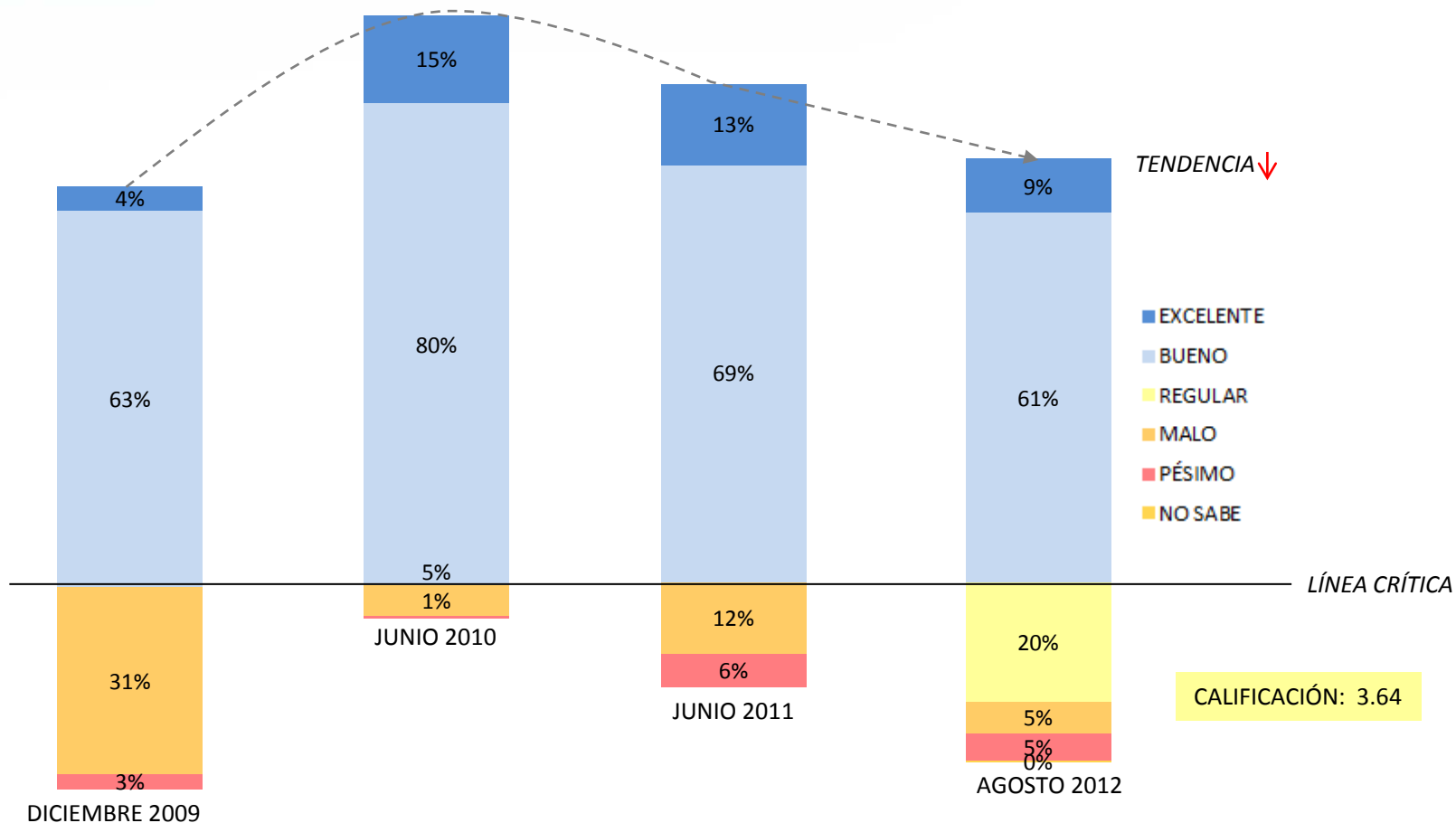
B) Calidad de los servicios / programas





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

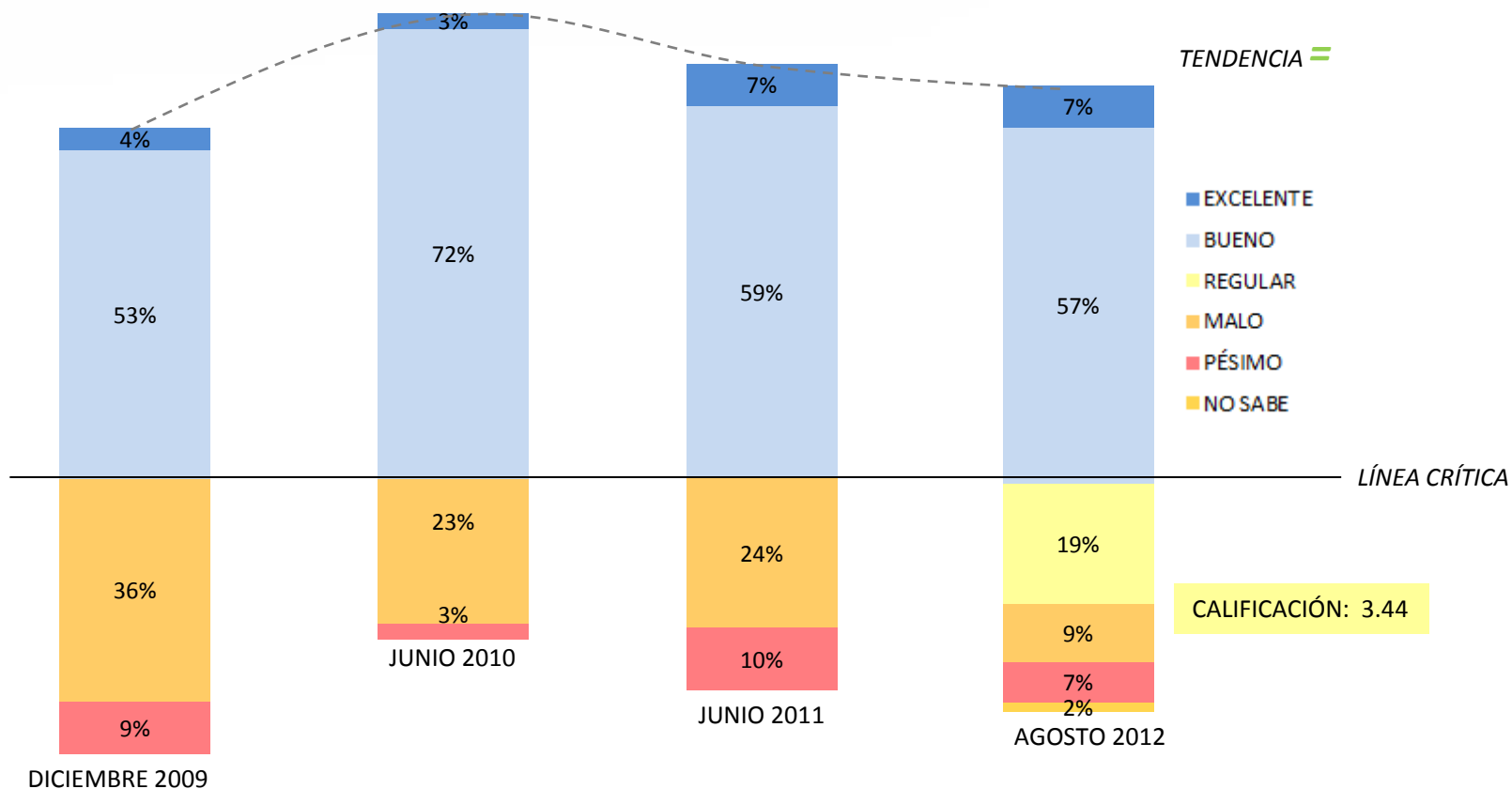
C) Amabilidad y trato del personal





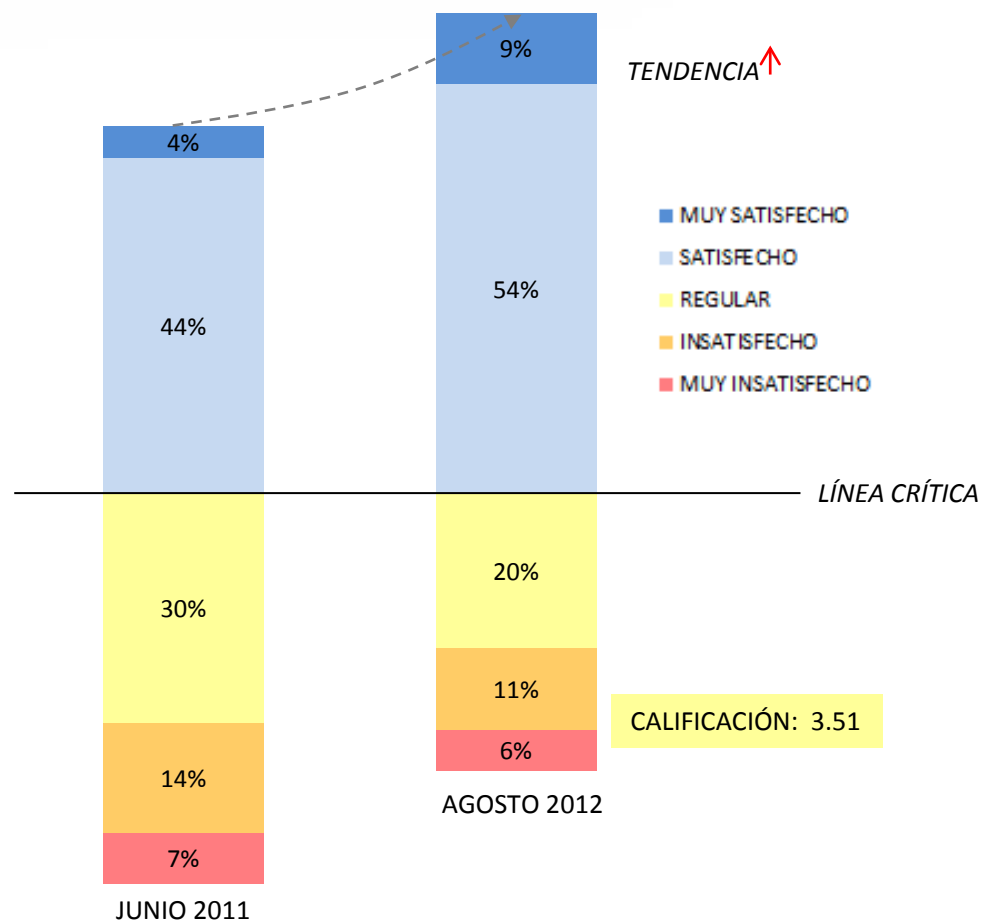
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención a usuarios





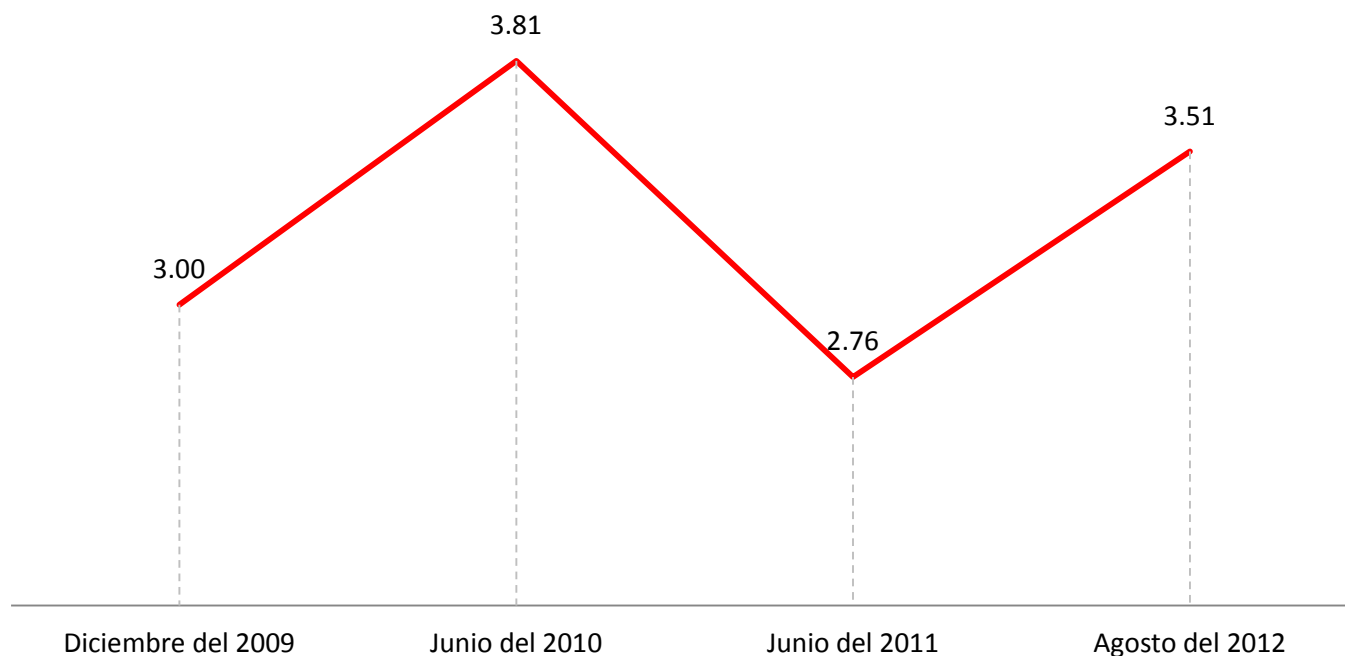
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco?

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación General

4.2.2 Evaluación Asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo

4.2.3 Evaluación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje

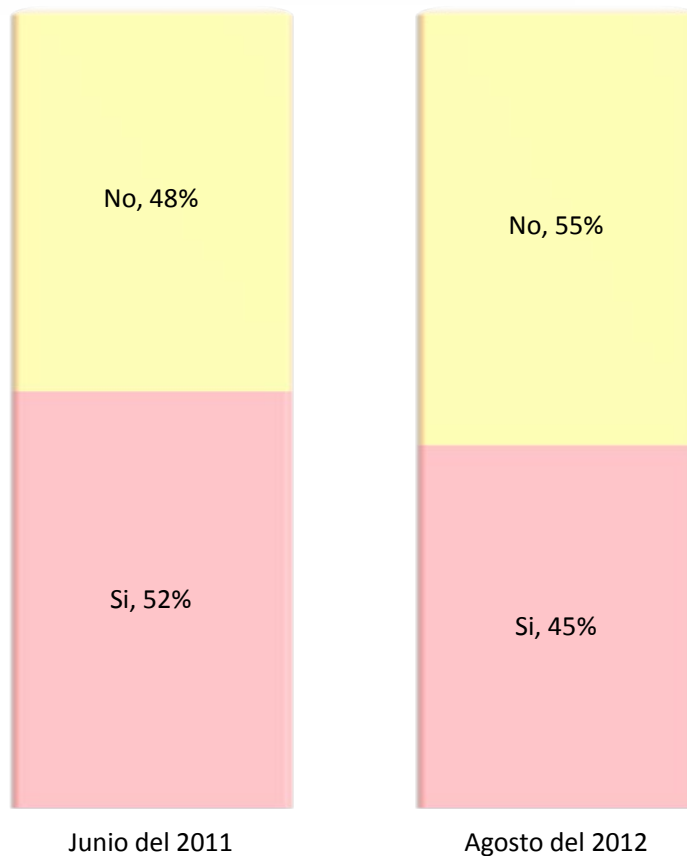
4.2.3 Evaluación Servicio Nacional de Empleo



4.2.1 Evaluación General



¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Secretaría del Trabajo y de Previsión Social del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	34%	36%
SIGUE IGUAL	52%	41%
EMPEORADO	14%	22%



4.2.2 Evaluación Asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo

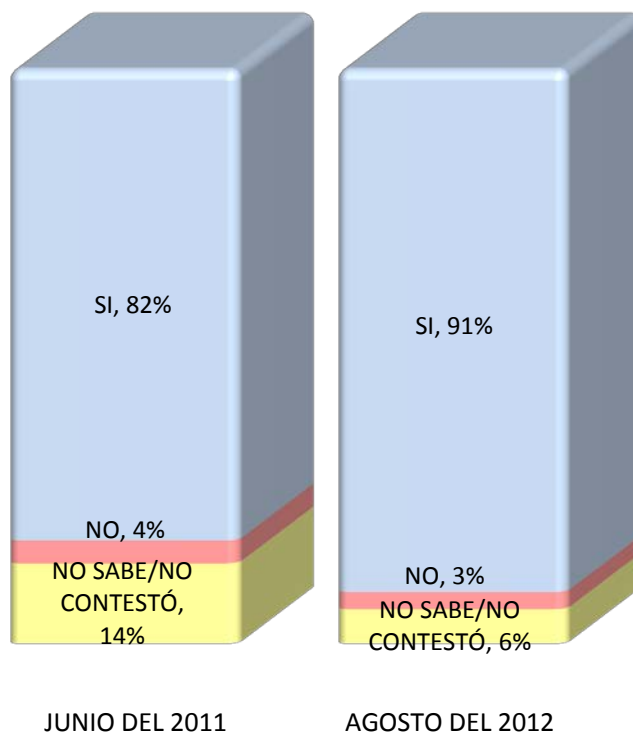


¿De que manera se entero del servicio de asesoría que ofrece la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco?

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
RECOMENDACIÓN	61%	82%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	16%	11%
LE INFORMARON EN CONCILIACIÓN	15%	3%
OTROS	8%	4%



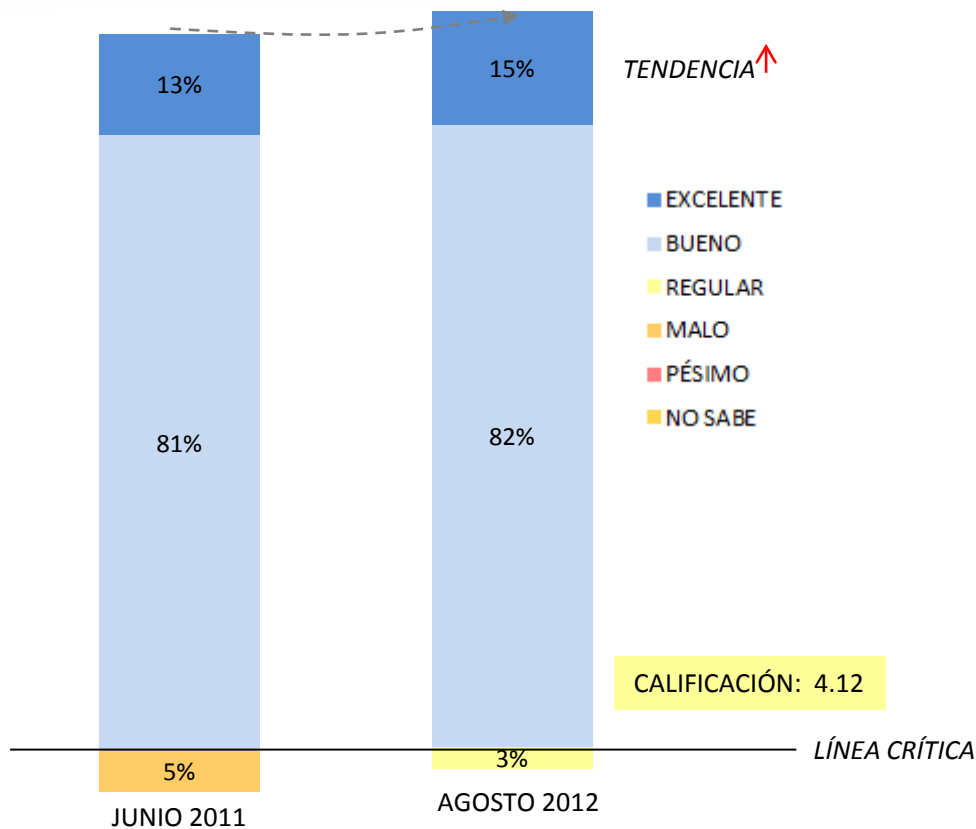
¿Considera que este servicio ha sido de utilidad para resolver su problema?





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?

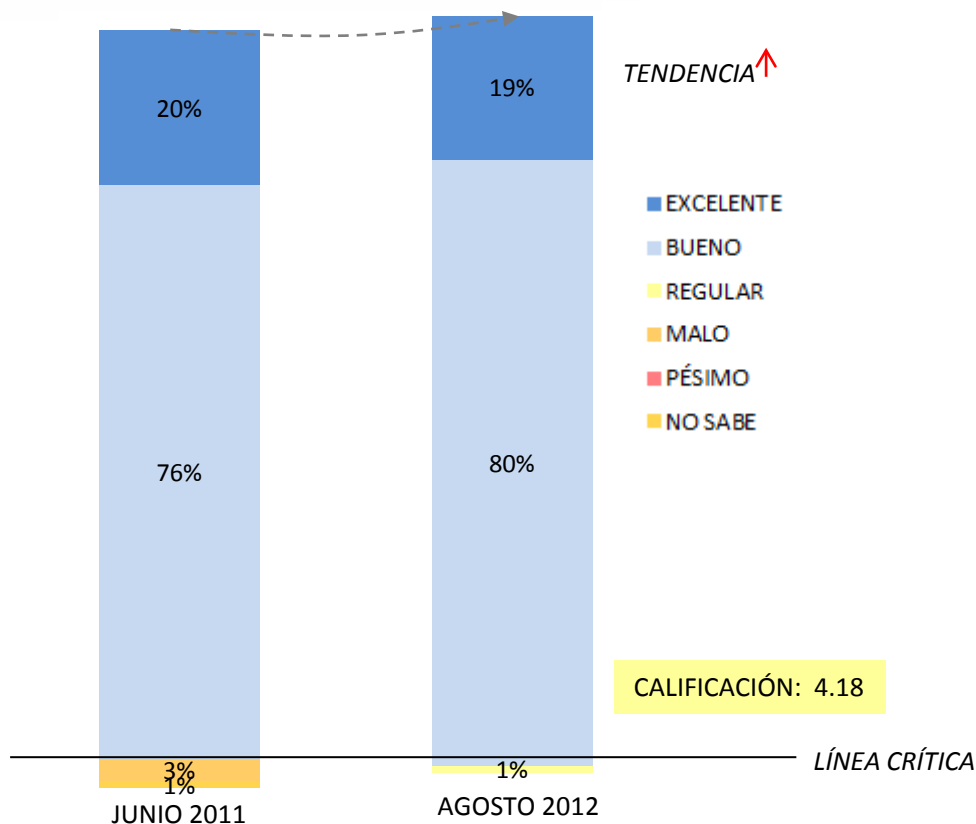
A) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?

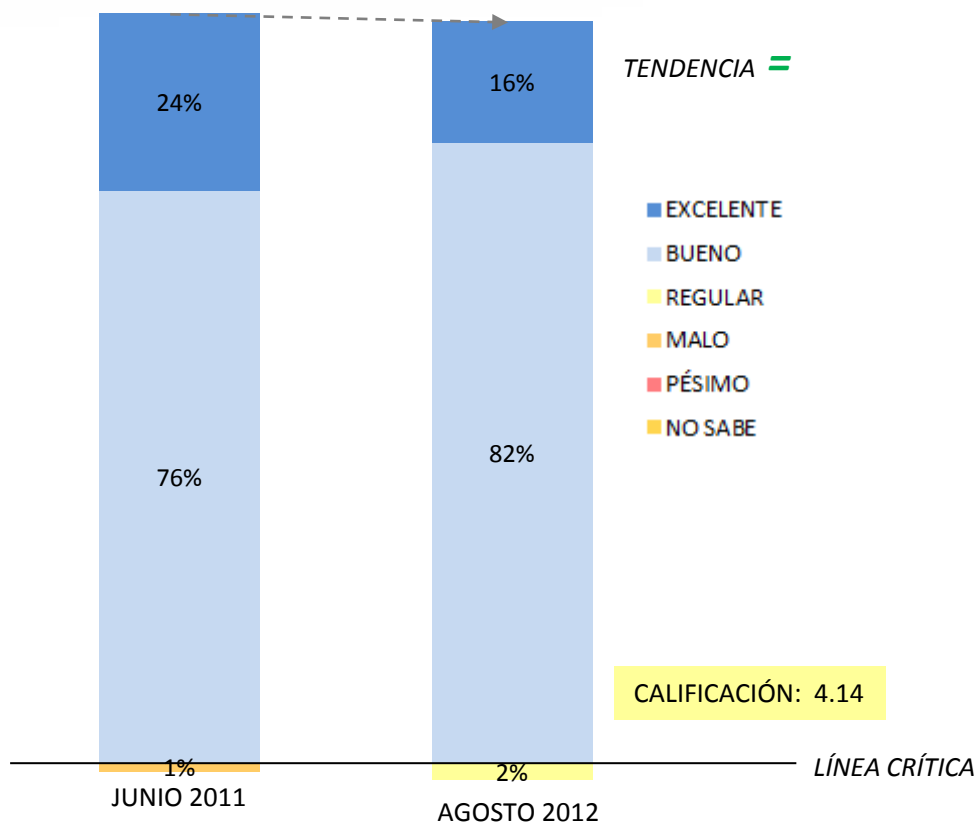
B) Conocimientos de las personas que atienden





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?

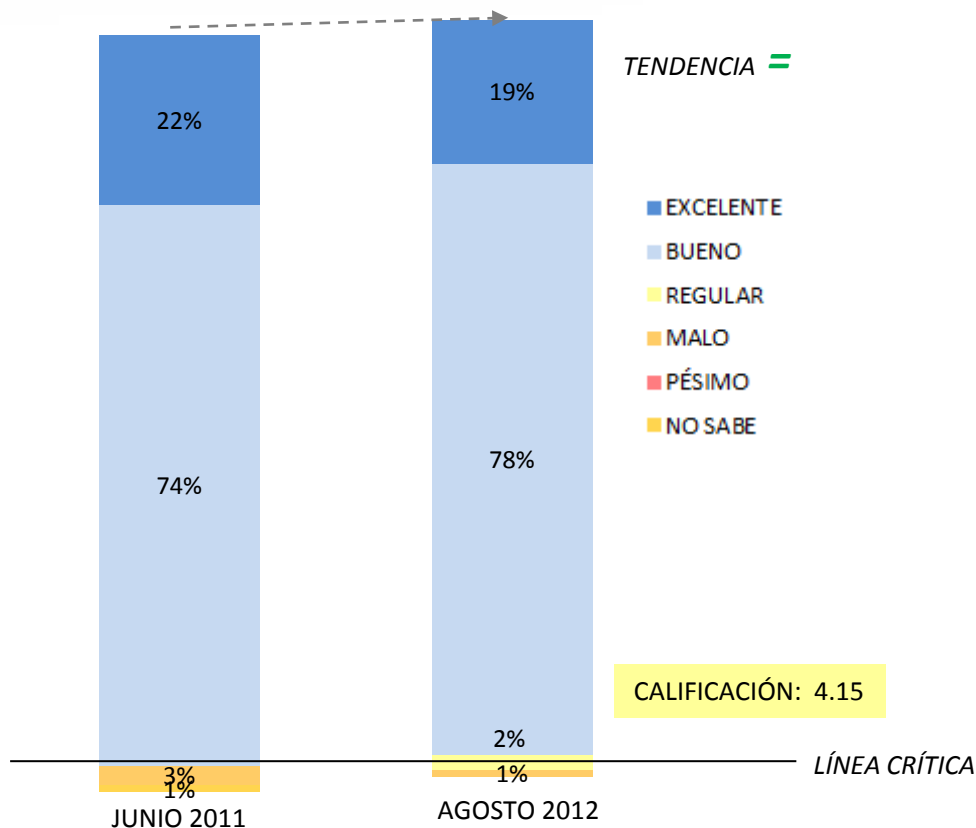
C) Amabilidad de los funcionarios





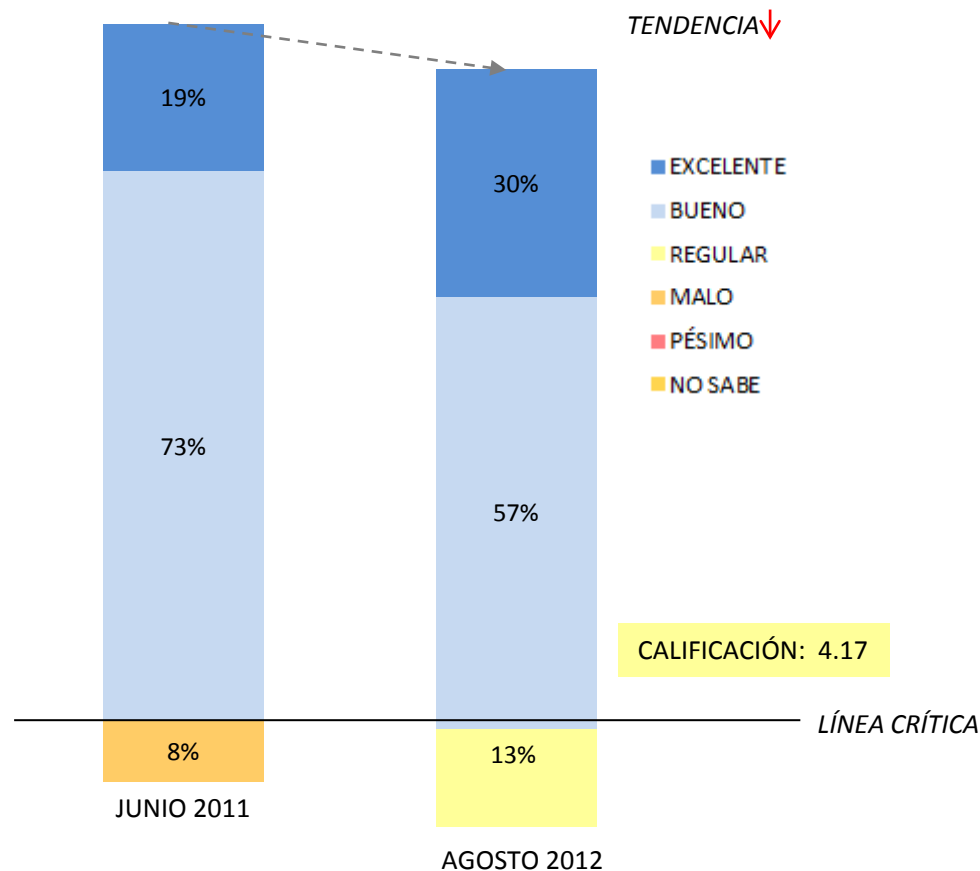
¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?

D) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





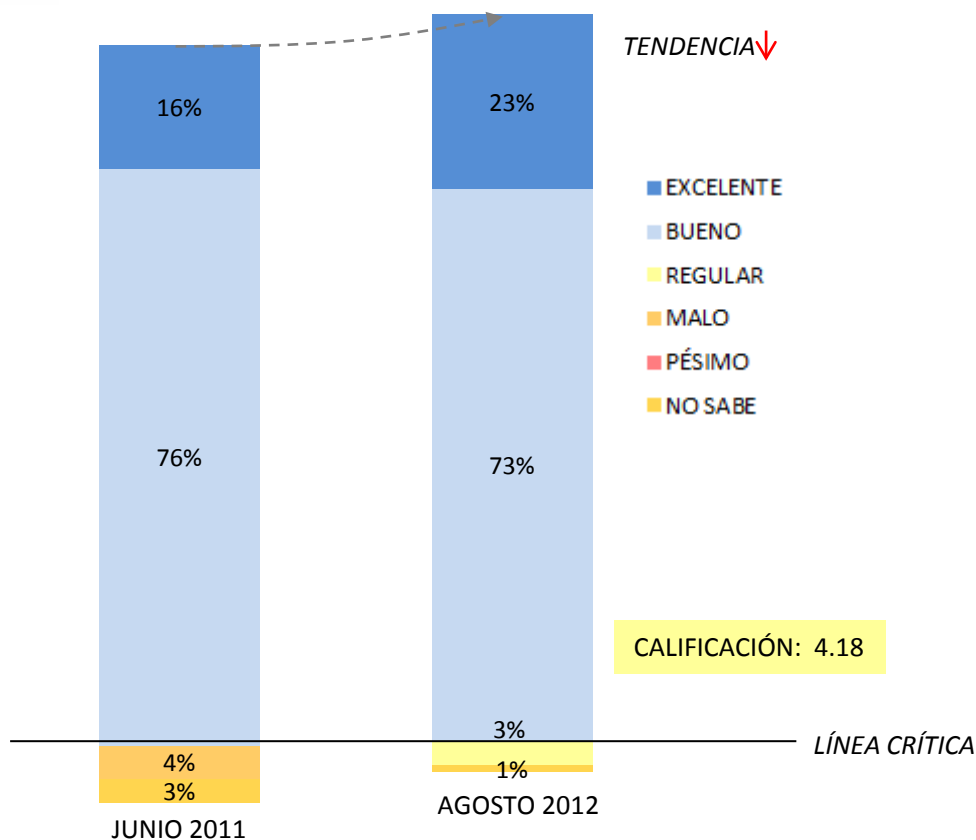
¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?
E) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?

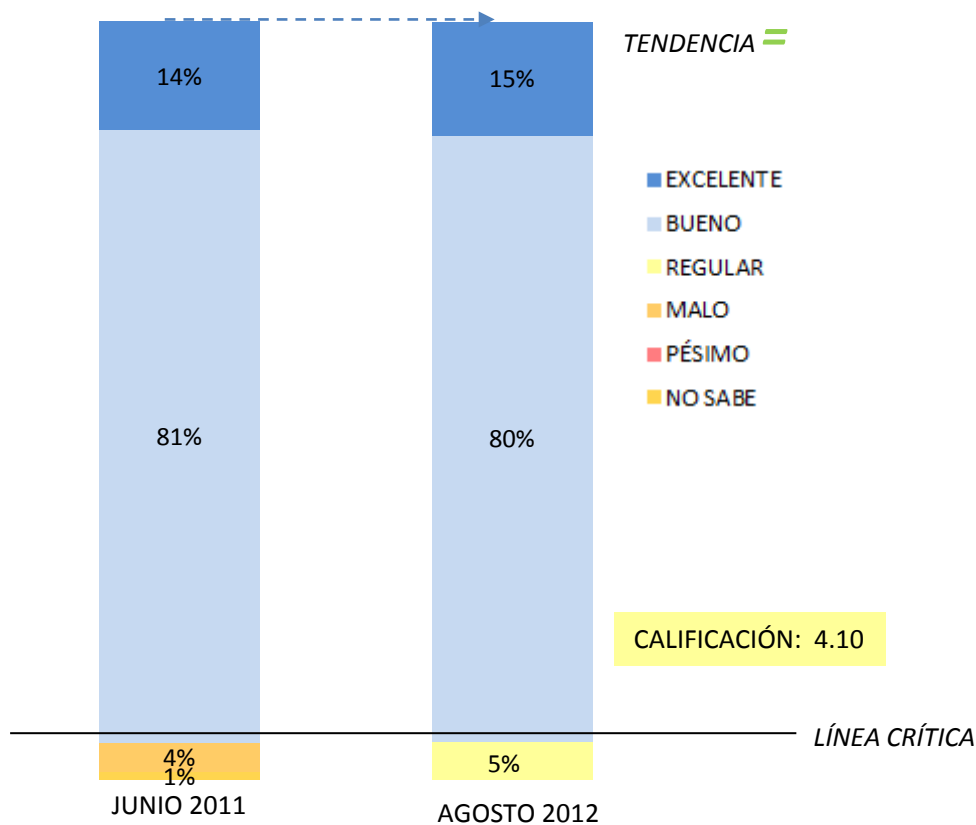
F) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites





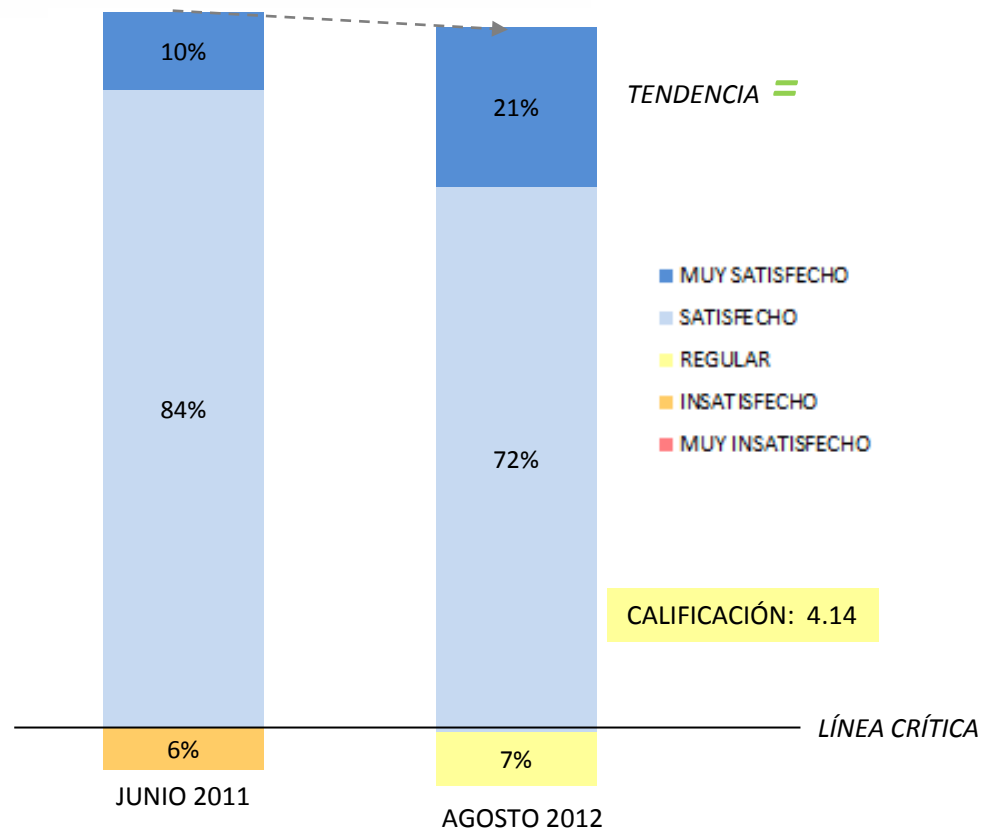
¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de asesoría?

G) Organización en términos generales



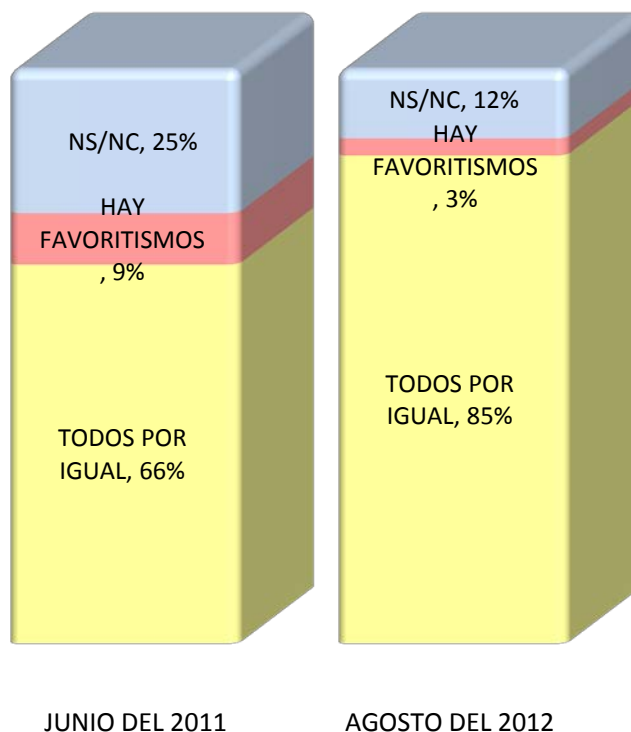


¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?



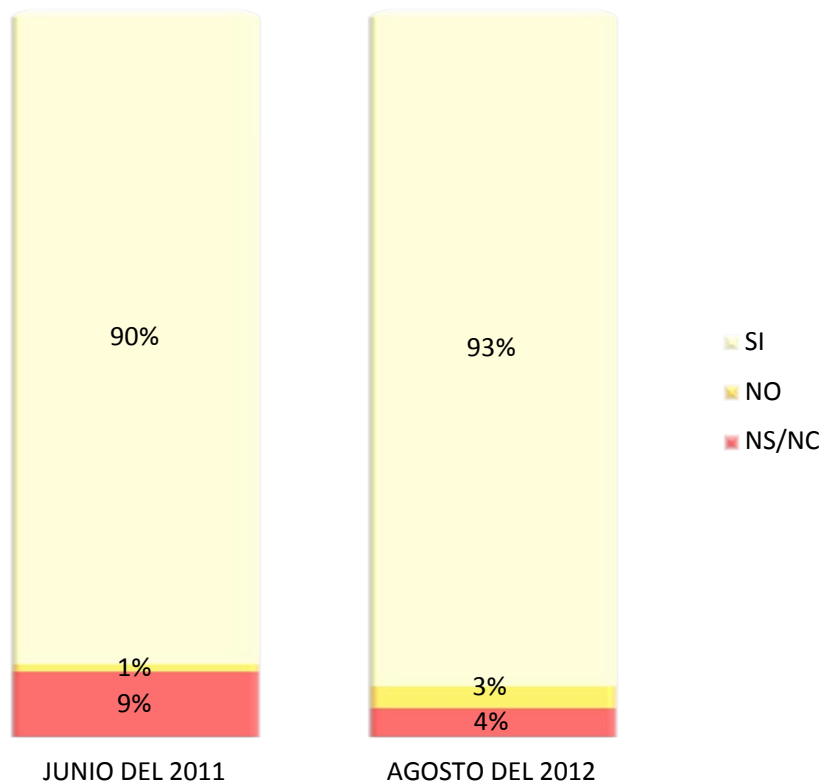


¿En cuanto al trato recibido en la Procuraduría de la Defensa del Trabajo considera que?





De manera general ¿Confía usted en los funcionarios que le han atendido en la solución de su problema?

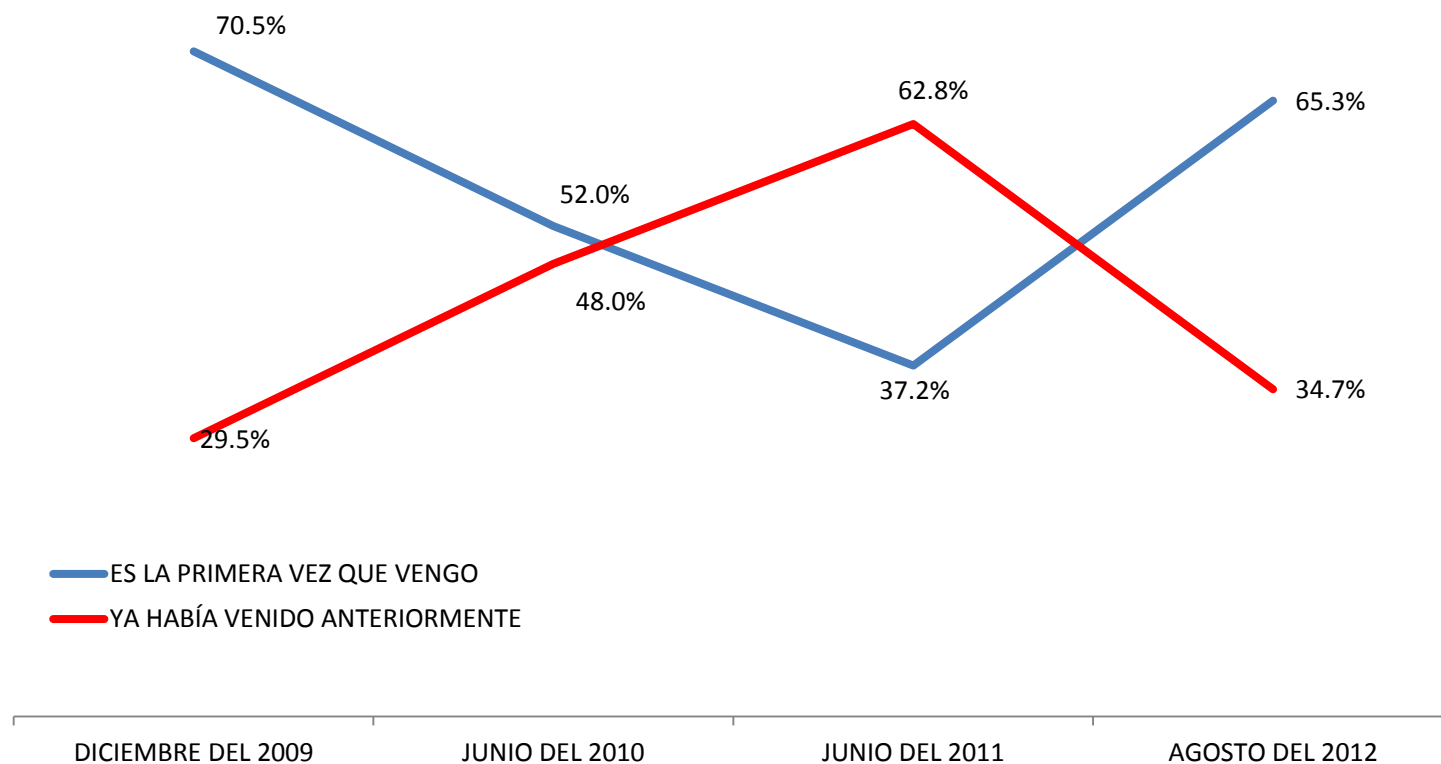




4.2.3 Evaluación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje



¿Es la primera vez que viene usted a las oficinas de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje o ya había venido con anterioridad?





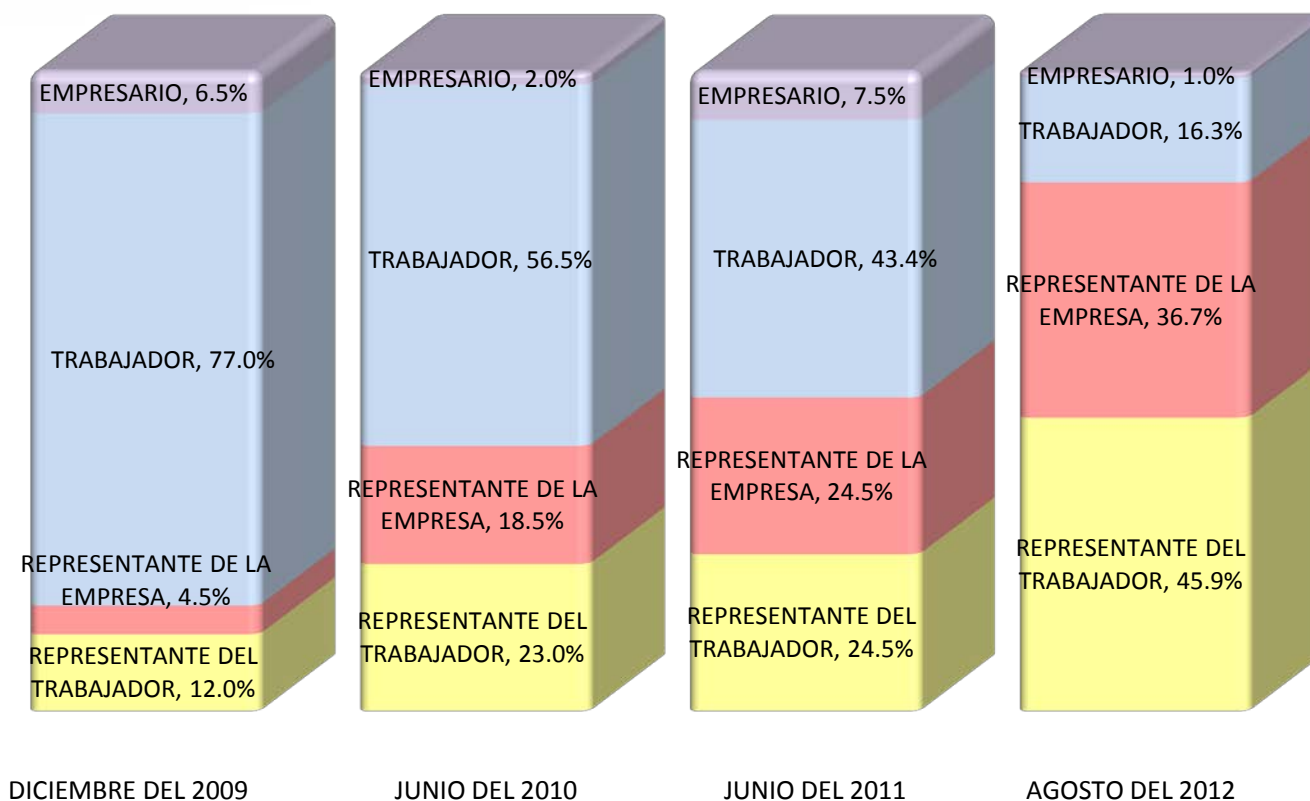
De la última vez que vino a las oficinas de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, comparada con la de hoy, ¿Considera usted en términos generales, que ha....?

¿?

	DICIEMBRE DEL 2009	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	66%	89%	22%	10%
SIGUE IGUAL	0%	0%	68%	50%
EMPEORADO	34%	11%	10%	40%



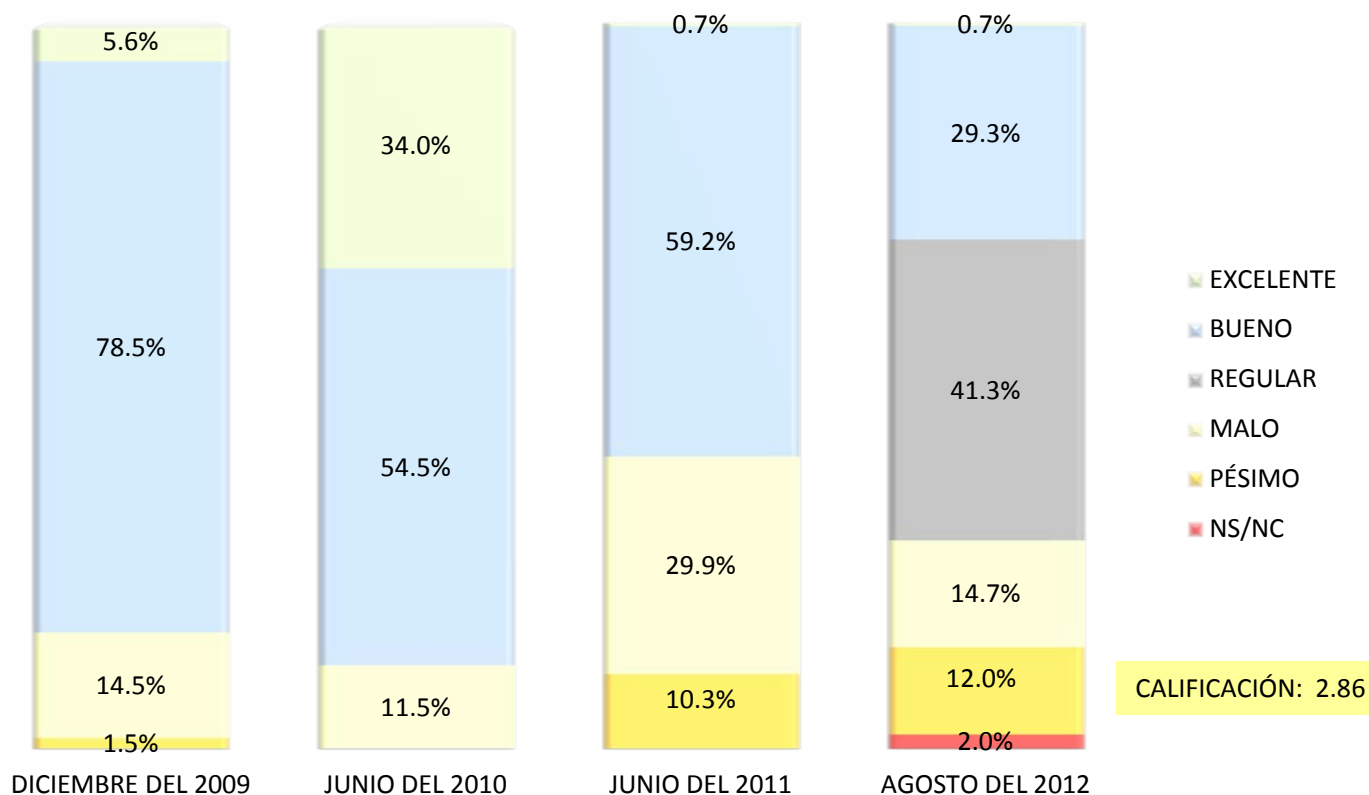
¿En el procedimiento ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, usted es...?





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

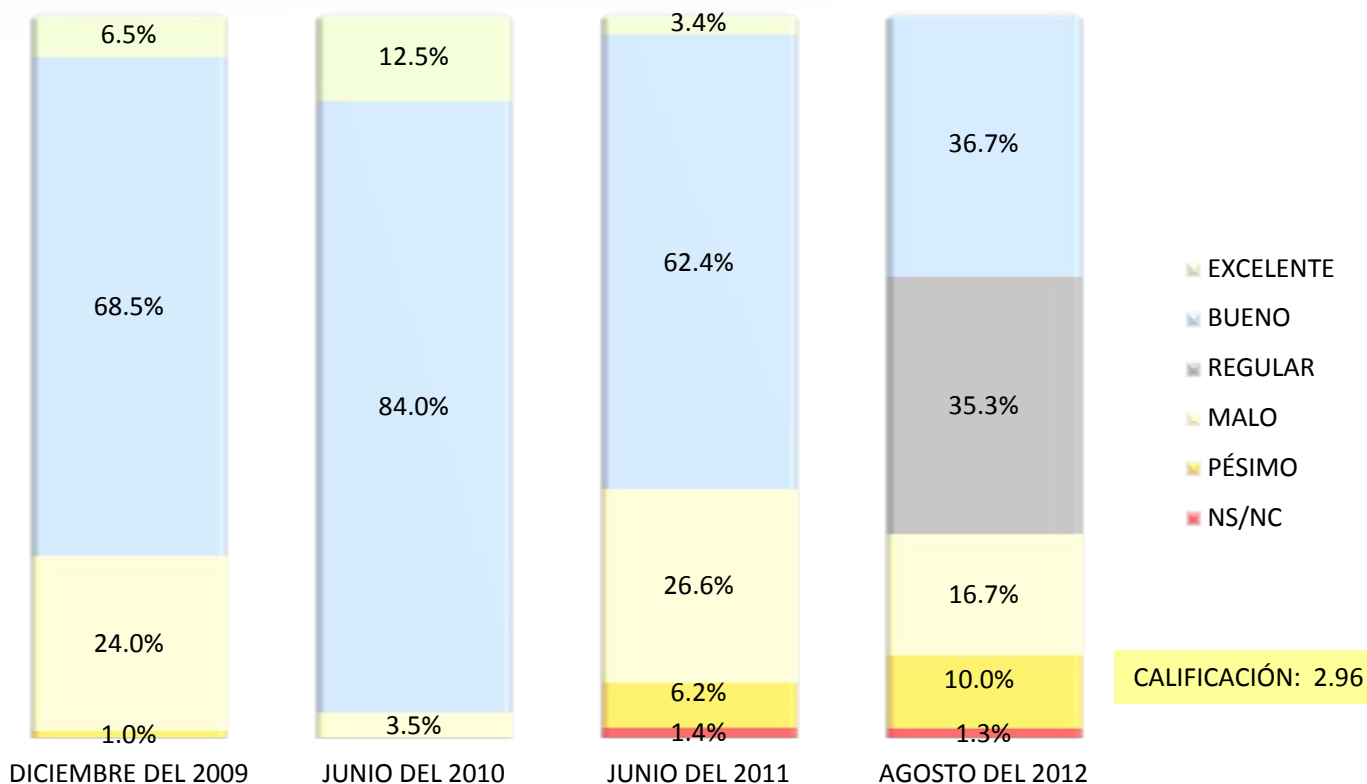
A) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

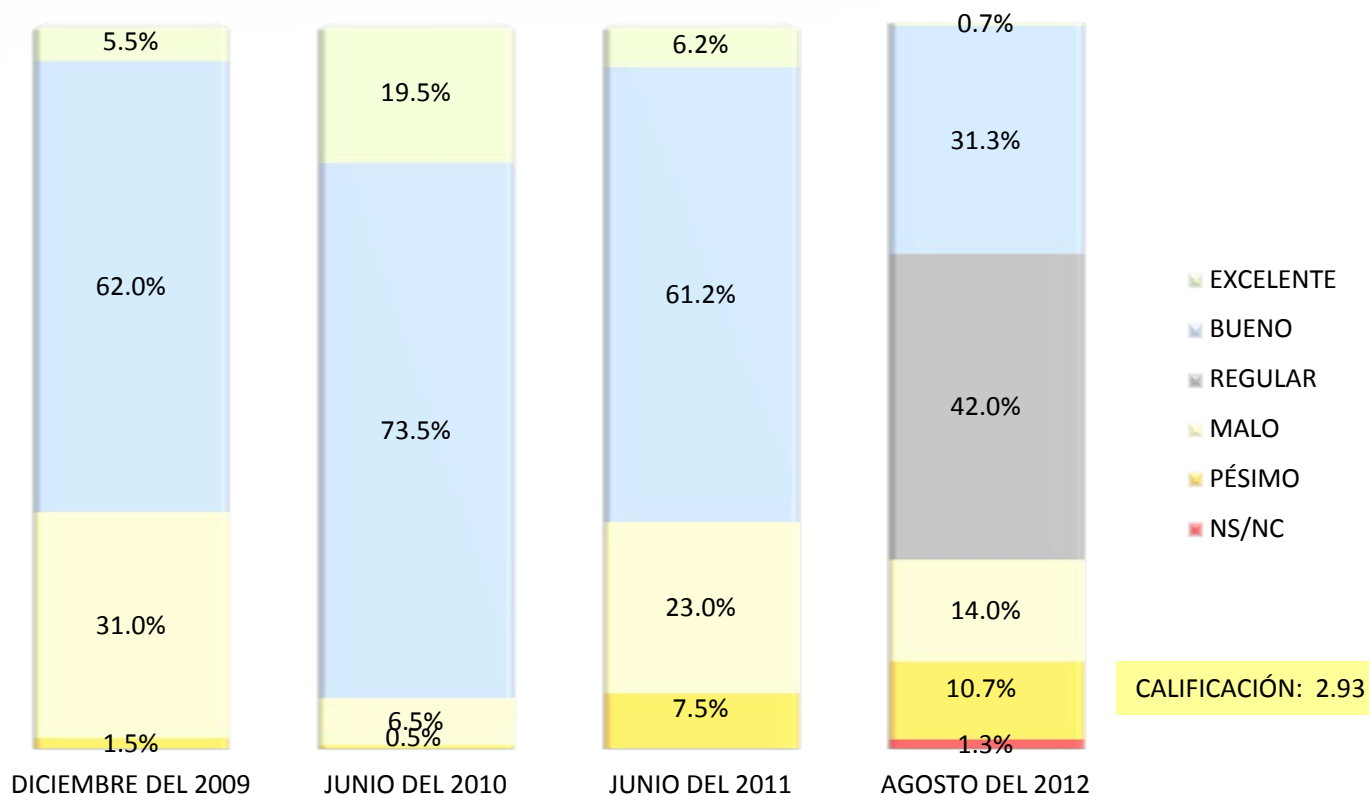
B) Conocimientos de las personas que atienden





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

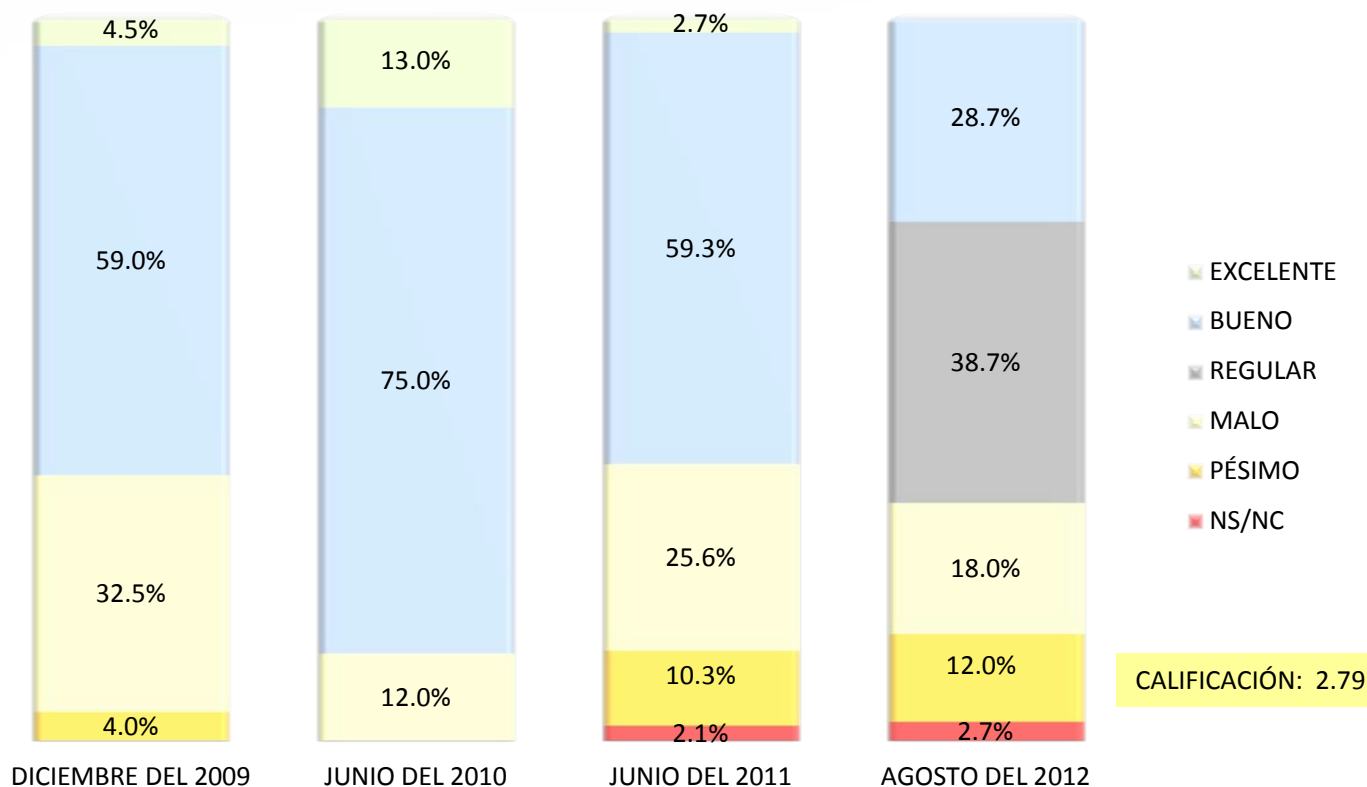
C) Amabilidad de los funcionarios





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

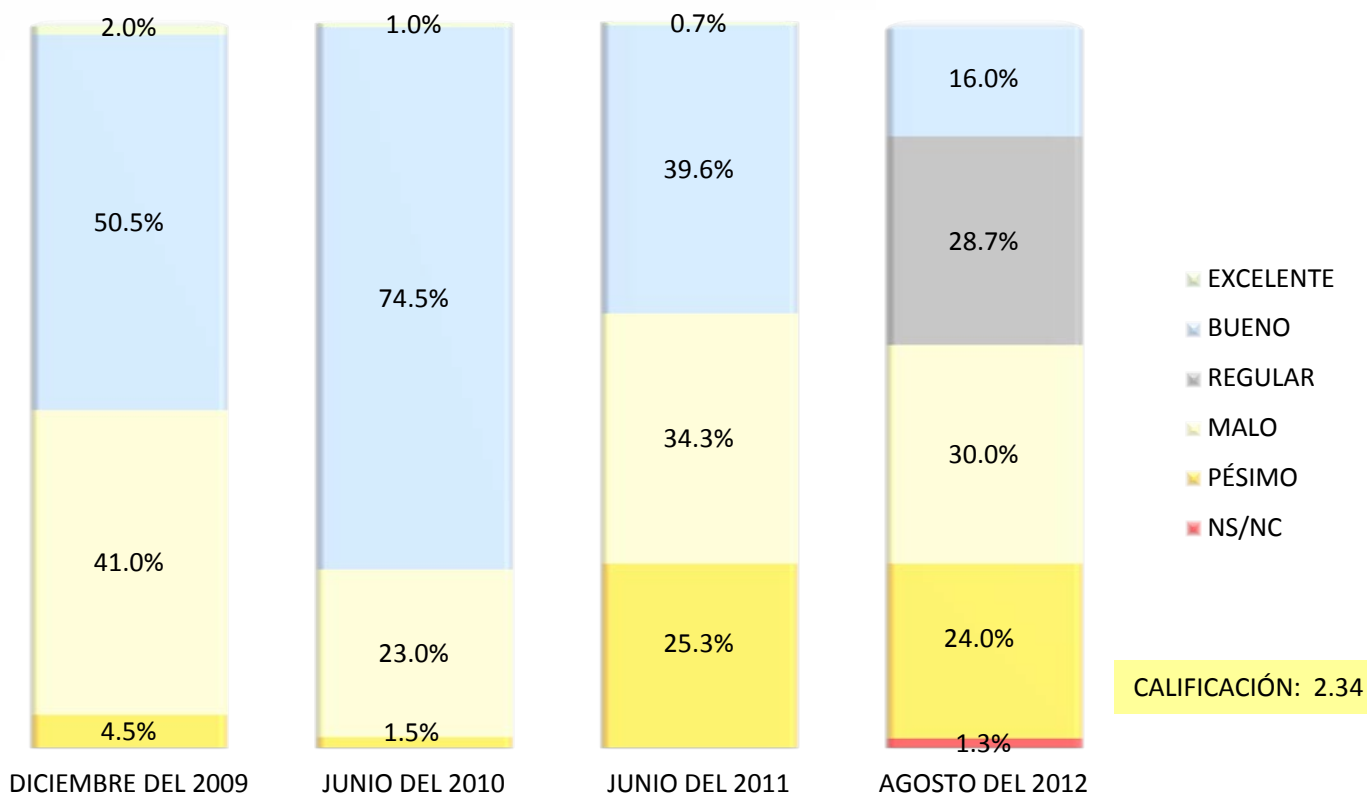
D) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

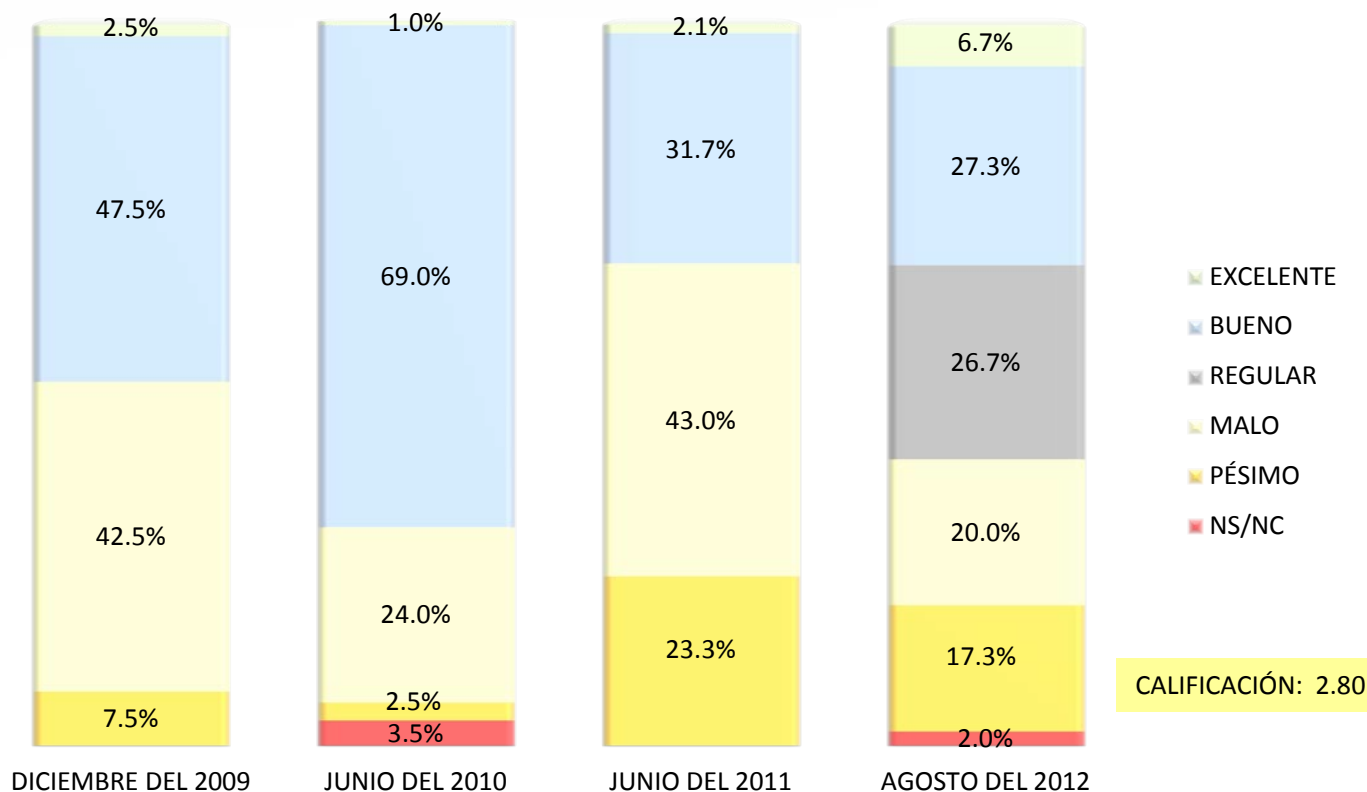
E) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

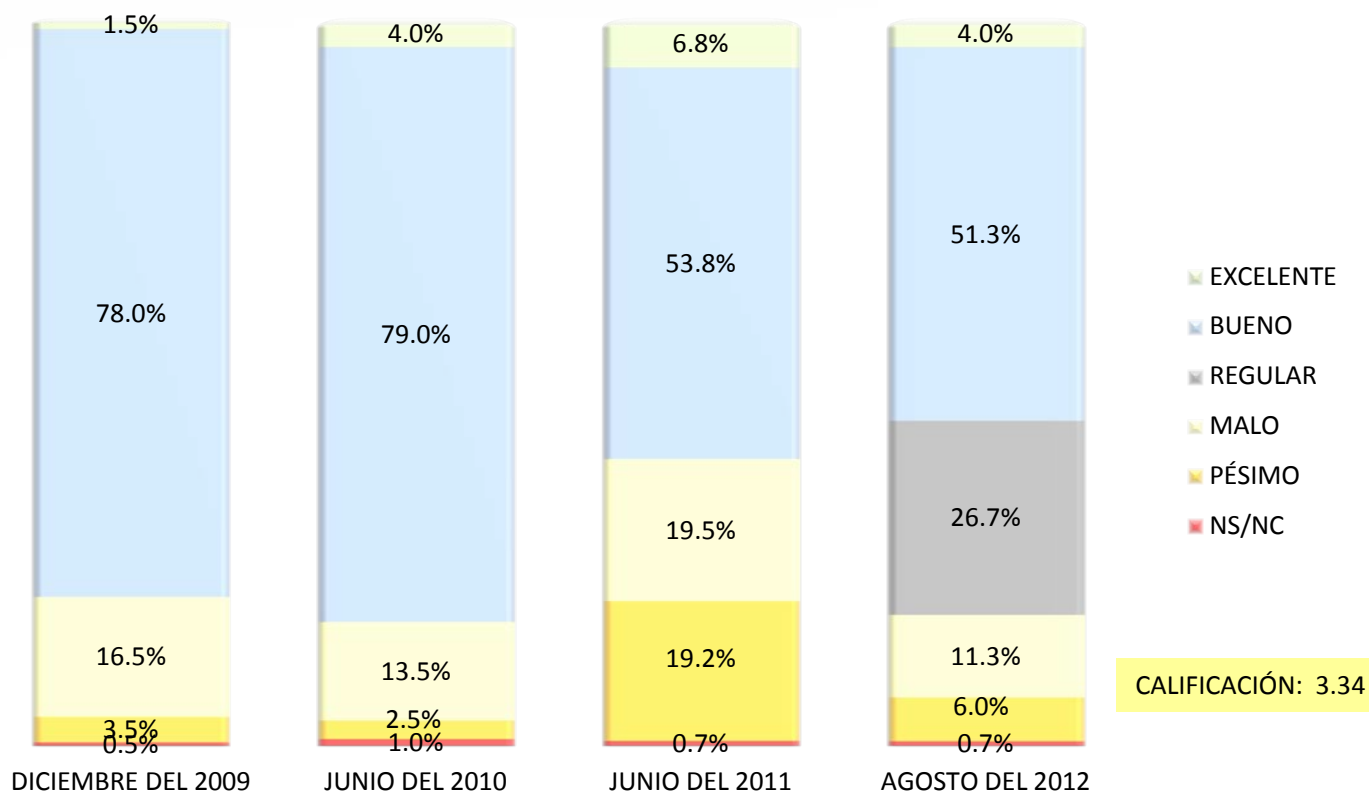
F) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites





¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

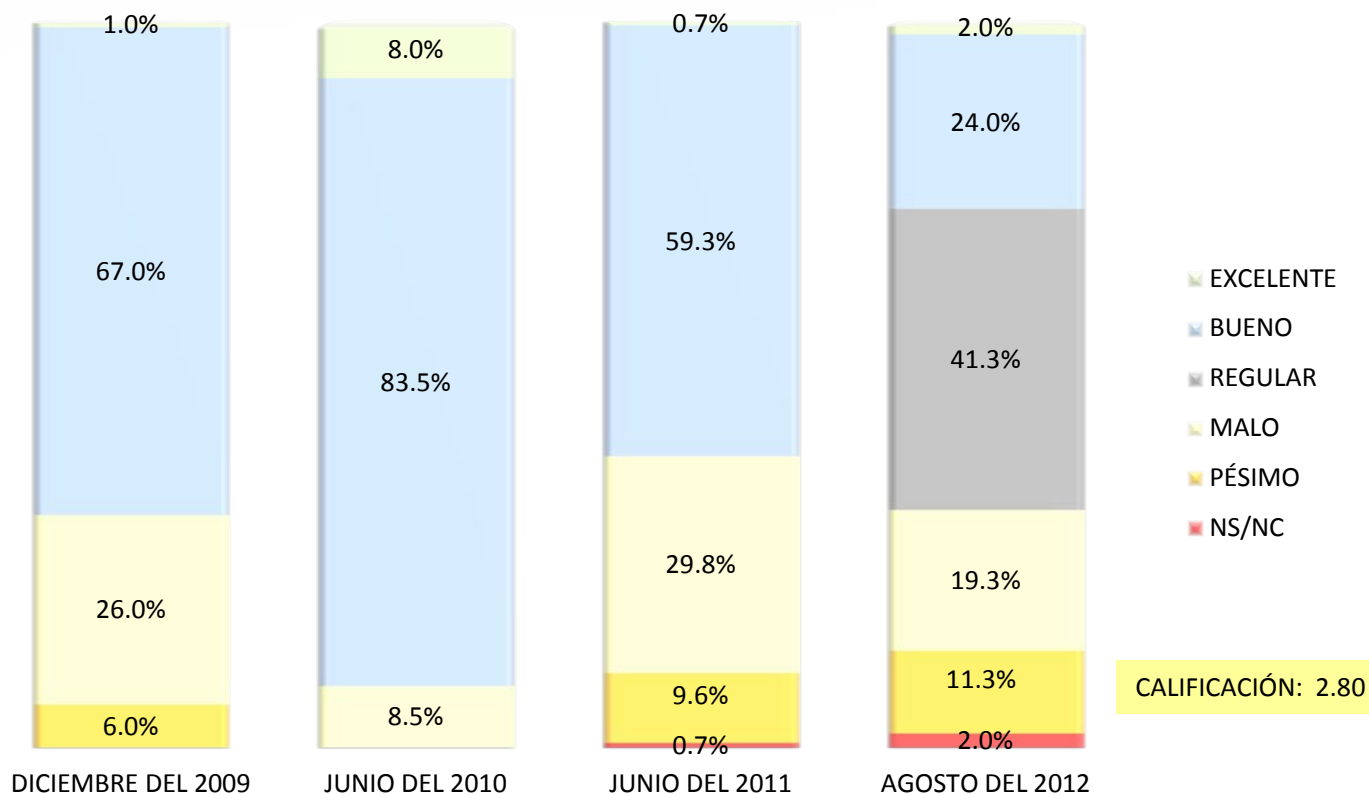
G) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí





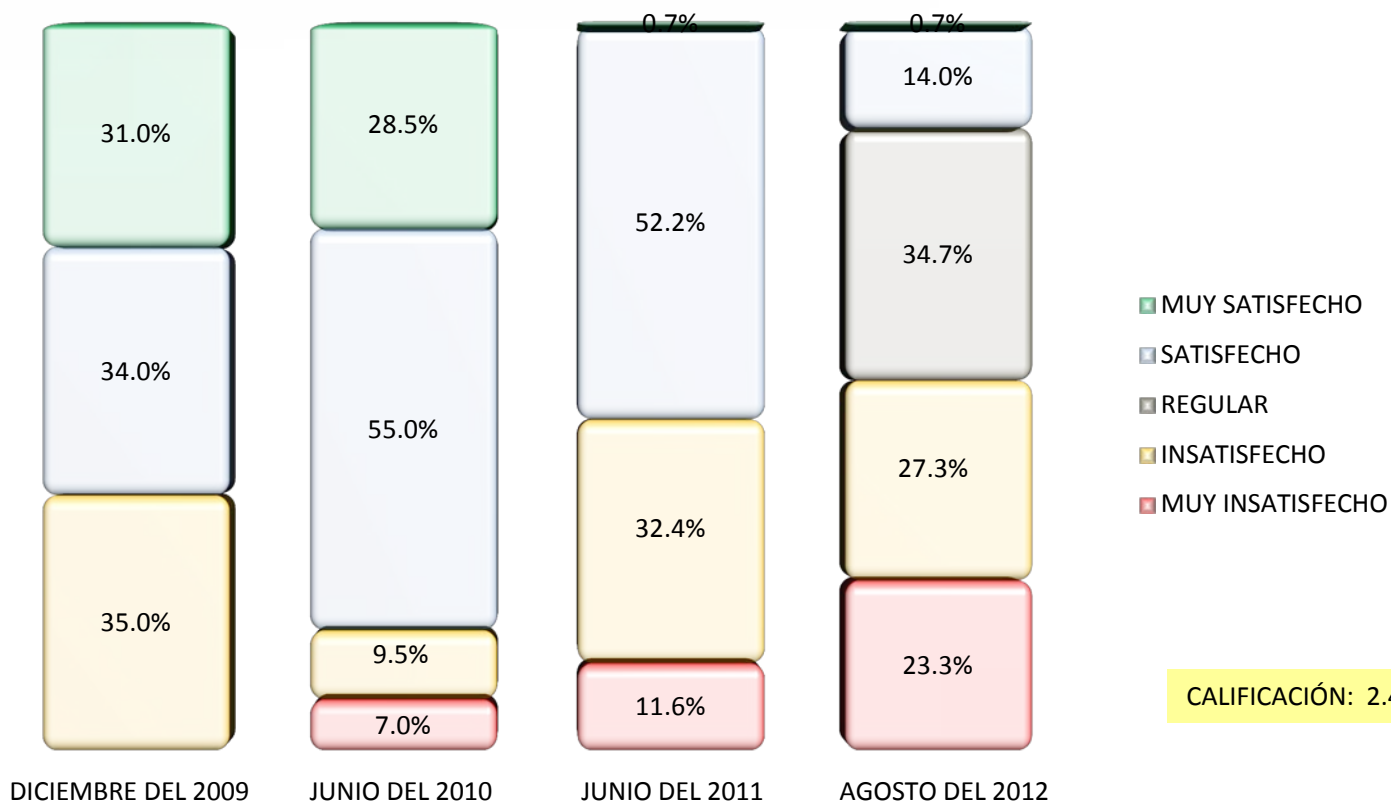
¿Cómo evalúa las siguientes características del servicio de la Junta Local?

H) Organización en términos generales



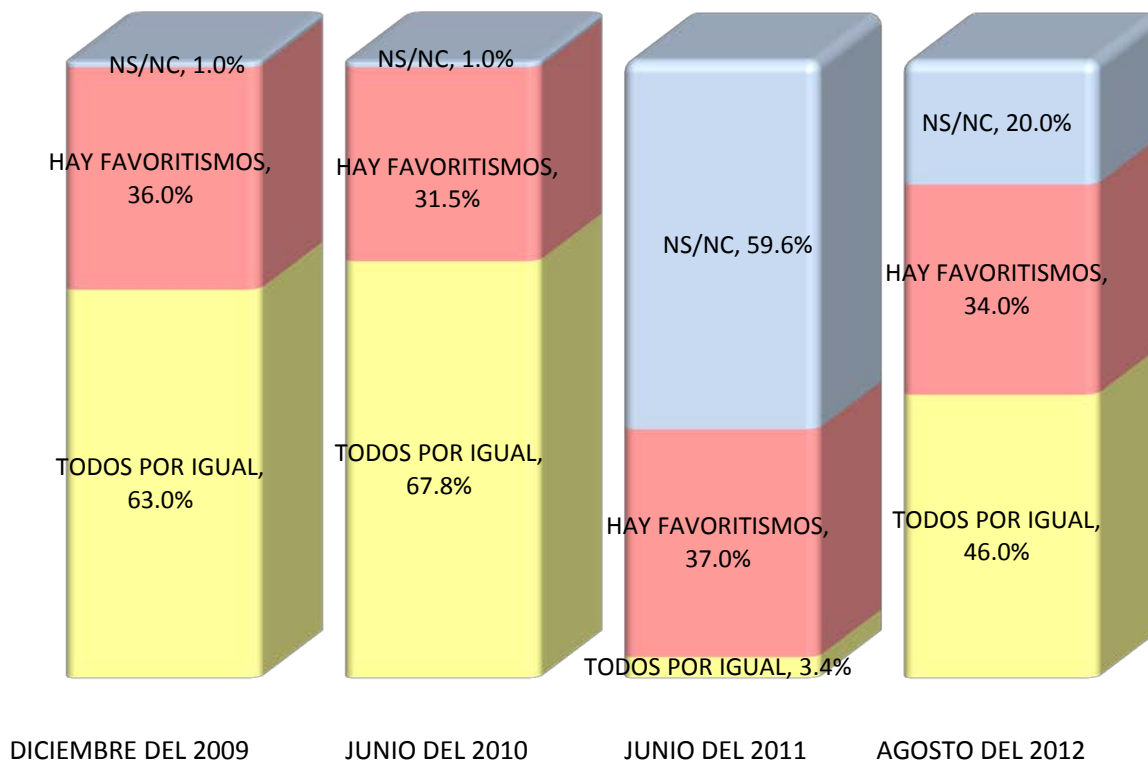


¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?



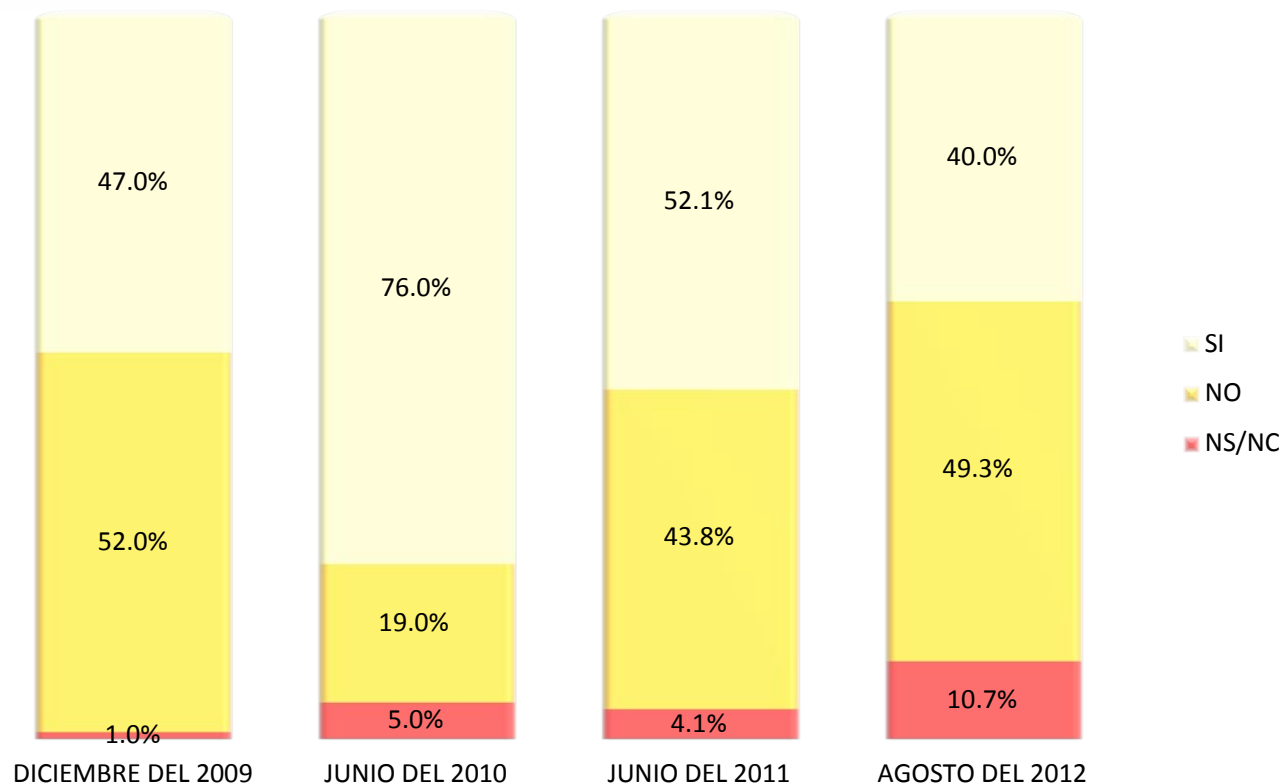


En cuanto al trato recibido en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje considera que...





De manera general ¿Confía usted en los funcionarios que le han atendido en la solución de su problema?





4.2.3 Evaluación Servicio Nacional de Empleo



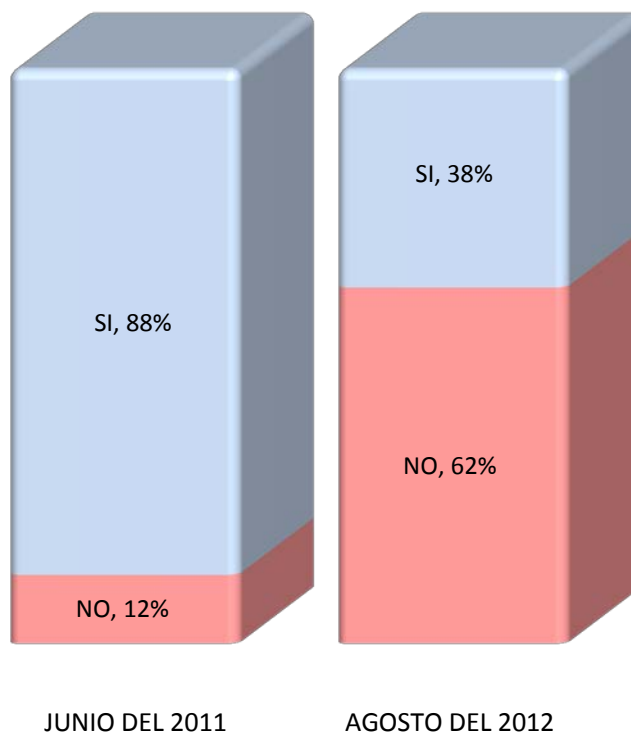
¿Qué servicio vino a solicitar del Servicio Nacional de Empleo?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
BOLSA DE TRABAJO	91%	85%
BÉCATE	3%	9%
FOMENTO AL AUTOEMPLEO	4%	5%
OTROS	2%	1%



¿Realizó una cita telefónica al 01-800 para ser atendido?





¿Considera que el tiempo que tardaron en atenderlo fue?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
EXCESIVO	7%	5%
RAZONABLE	68%	65%
POCO	25%	29%



¿Cuánto fue el tiempo en que tardaron en atenderle?

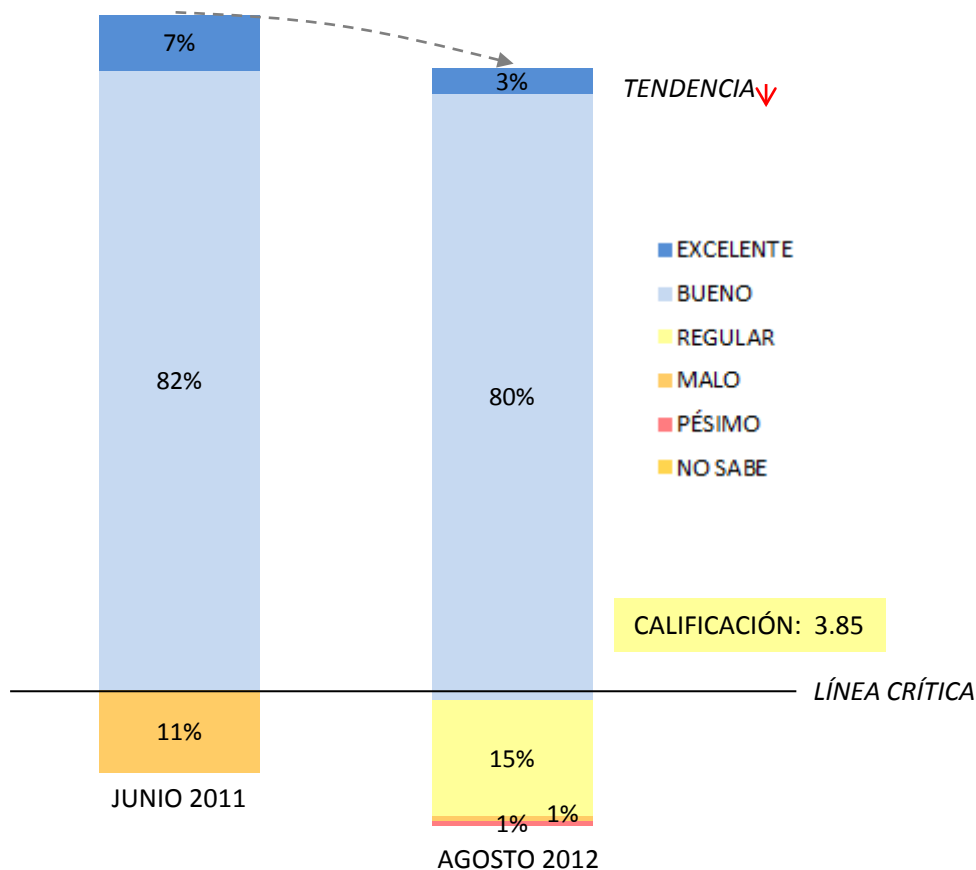


	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
ENTRE 1 30 / 2 00 HORAS	96.9%	96.0%
2 01 / 2 30 HORAS	2.0%	0.7%
ENTRE 2 31 / 3 00 HORAS	1.0%	0.0%
MÁS DE 3 HORAS	0.0%	3.3%



¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

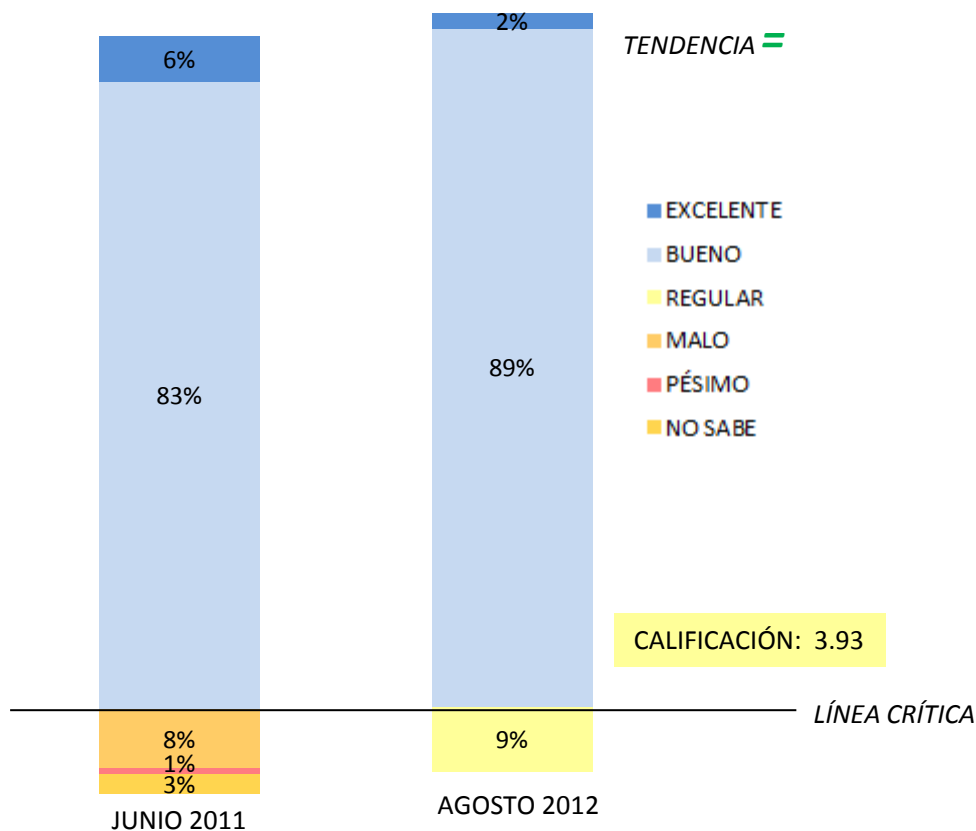
A) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

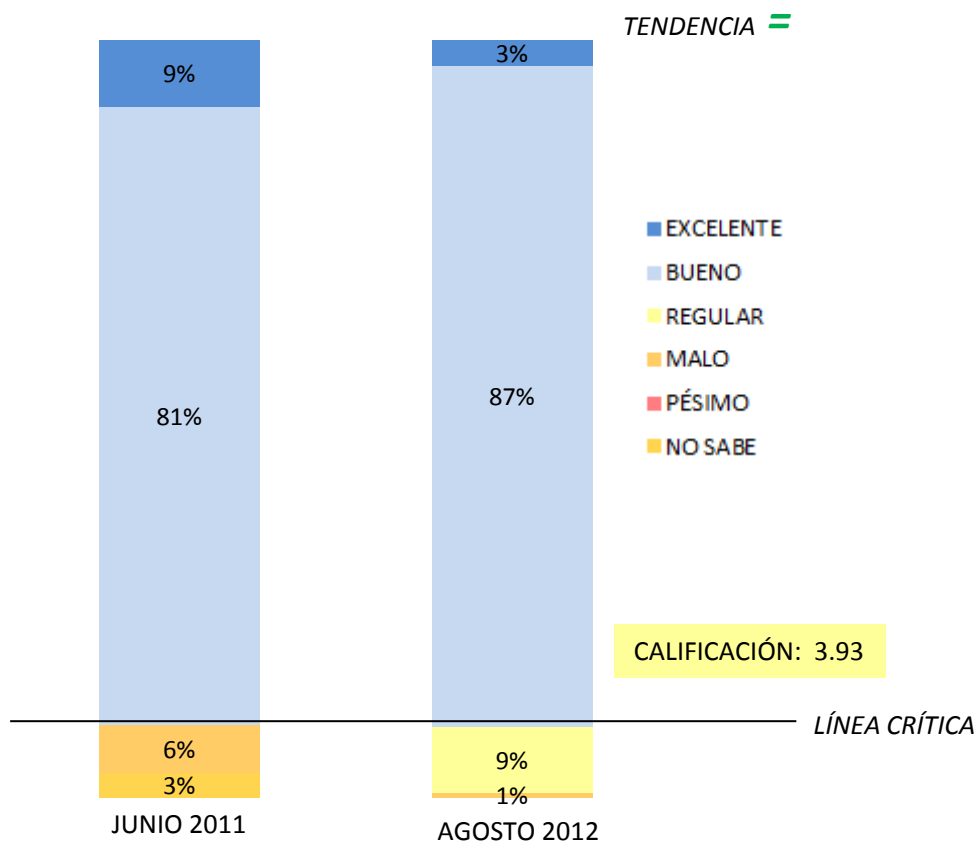
B) Conocimientos de las personas que atienden





¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

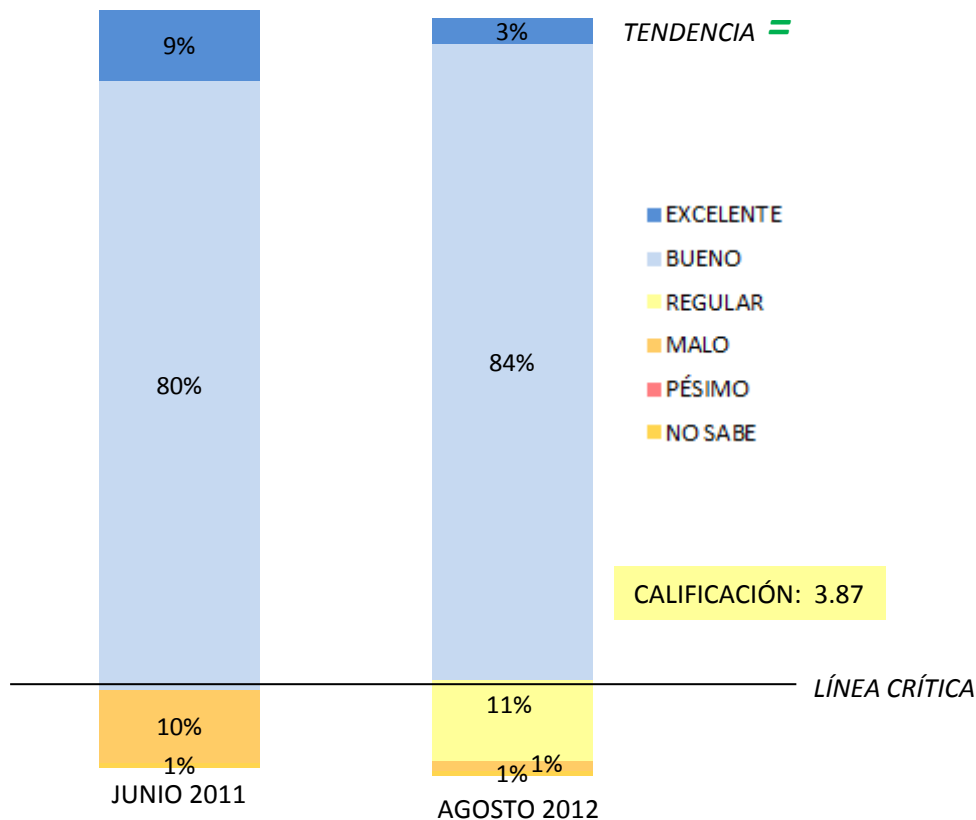
C) Amabilidad de los funcionarios





¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

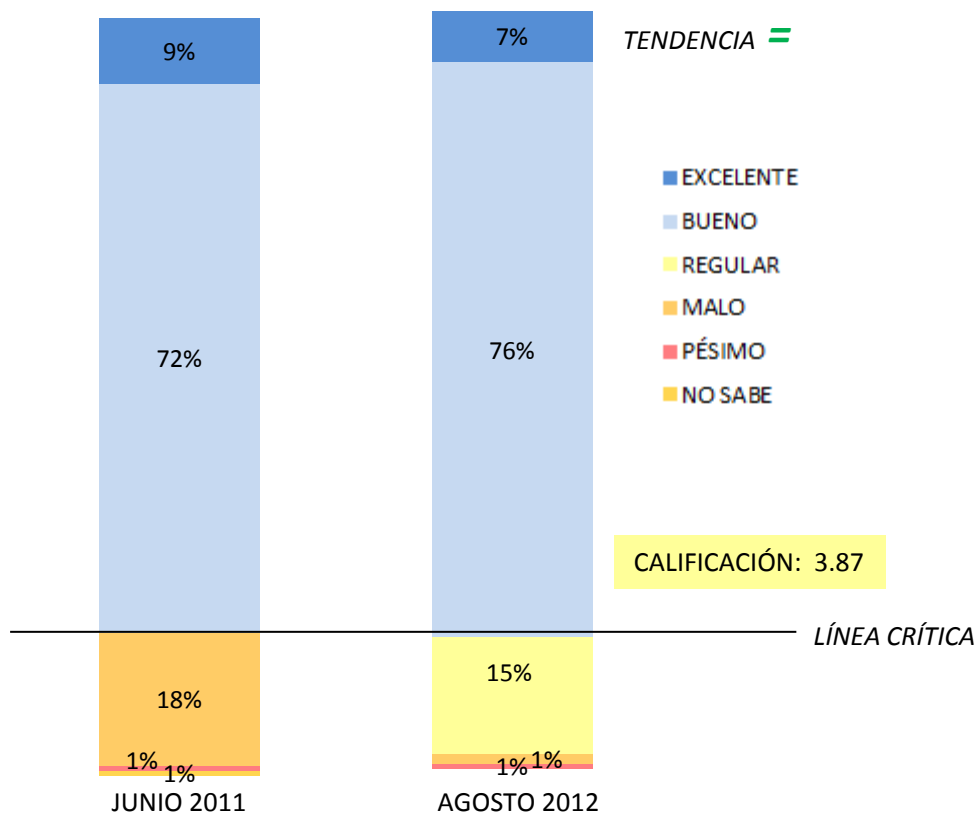
D) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

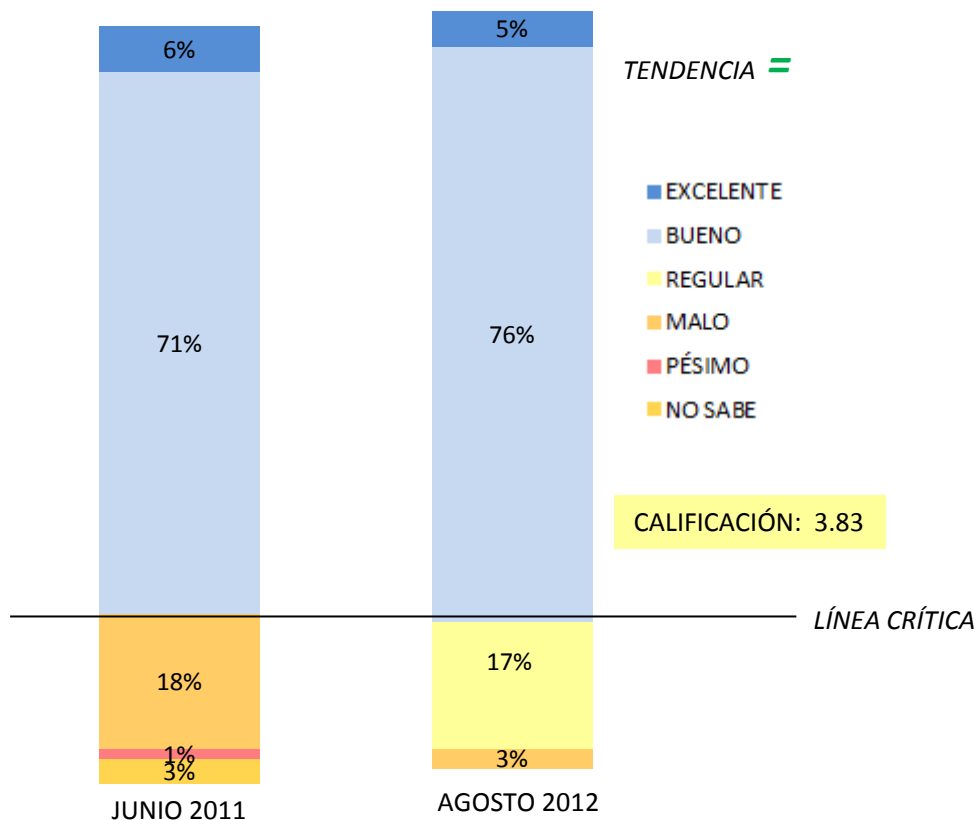
E) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados





¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

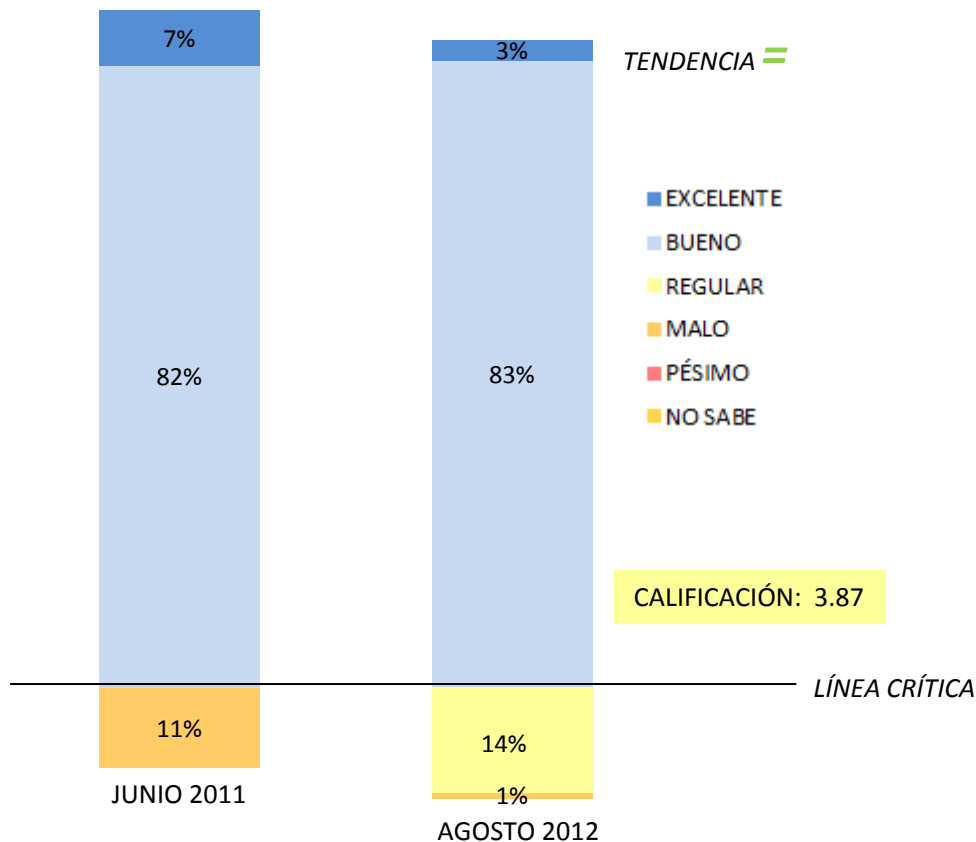
F) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites





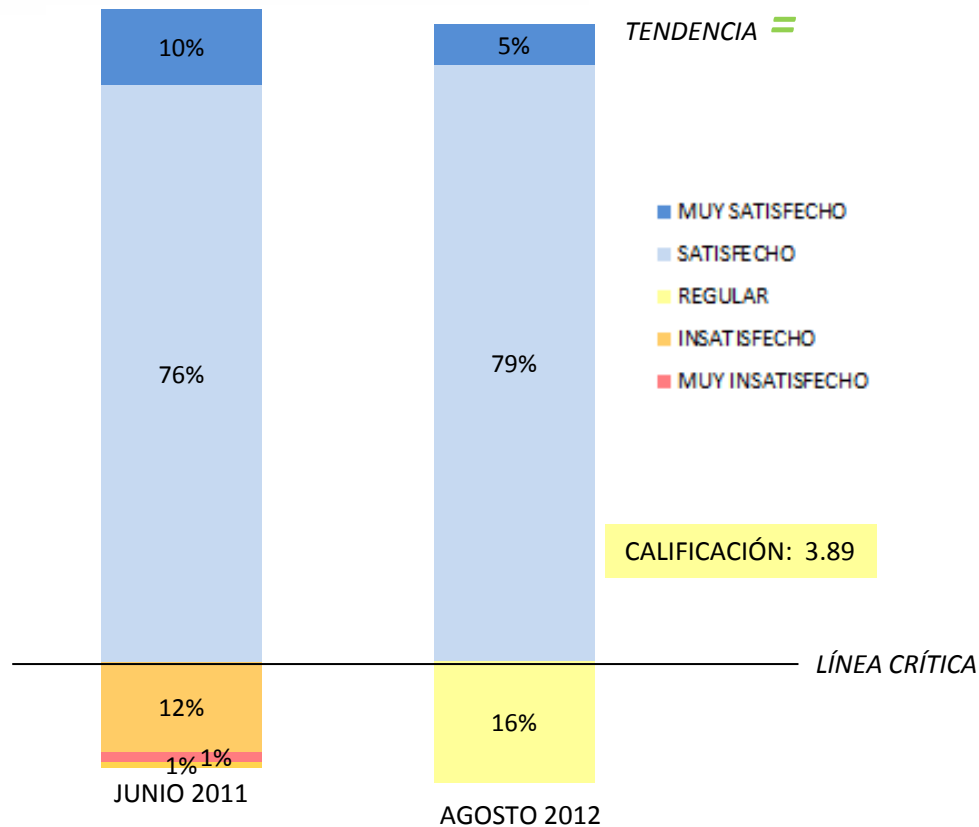
¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del Servicio Nacional de Empleo?

G) Organización en términos generales



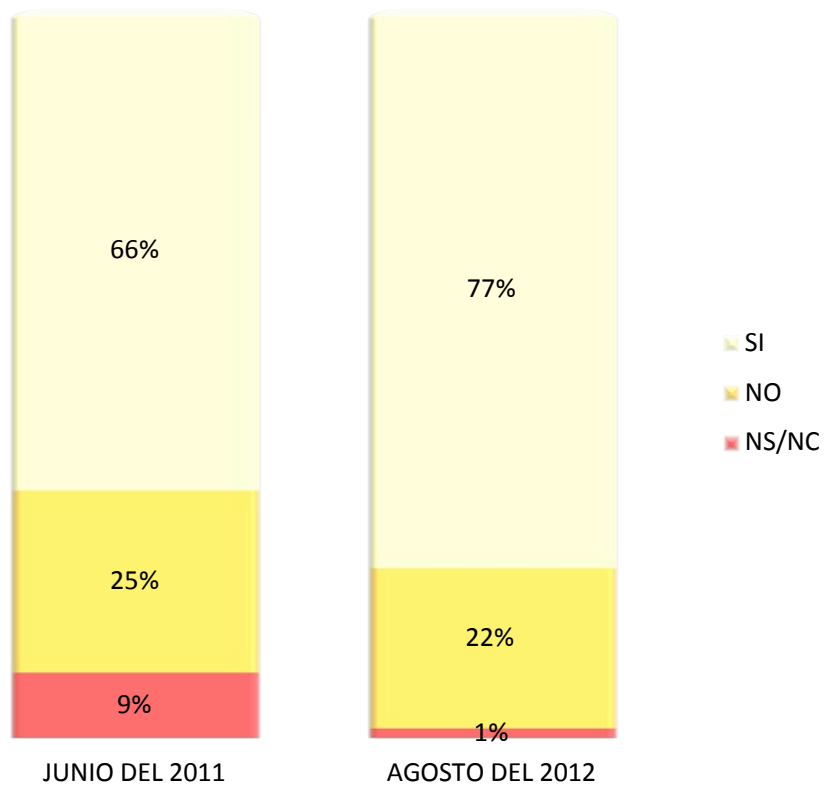


¿Cómo evalúa en general el trabajo del Servicio Nacional del Empleo?





¿Fueron cubiertas sus expectativas en su visita al Servicio Nacional del Empleo Jalisco?





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

Conocimientos del servidor público,
Procuraduría de la Defensa del Trabajo, calif. 4.18

Agilidad y rapidez de atención,
Procuraduría de la Defensa del Trabajo, calif. 4.18

Organización en general del servicio,
Procuraduría de la Defensa del Trabajo, calif. 4.18

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Tiempo de espera,
Junta Local de Conciliación y Arbitraje, calif. 2.34

Claridad de la explicación,
Junta Local de Conciliación y Arbitraje, calif. 2.79

Organización en general,
Junta Local de Conciliación y Arbitraje, calif. 2.80



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



46.0%



54.0%

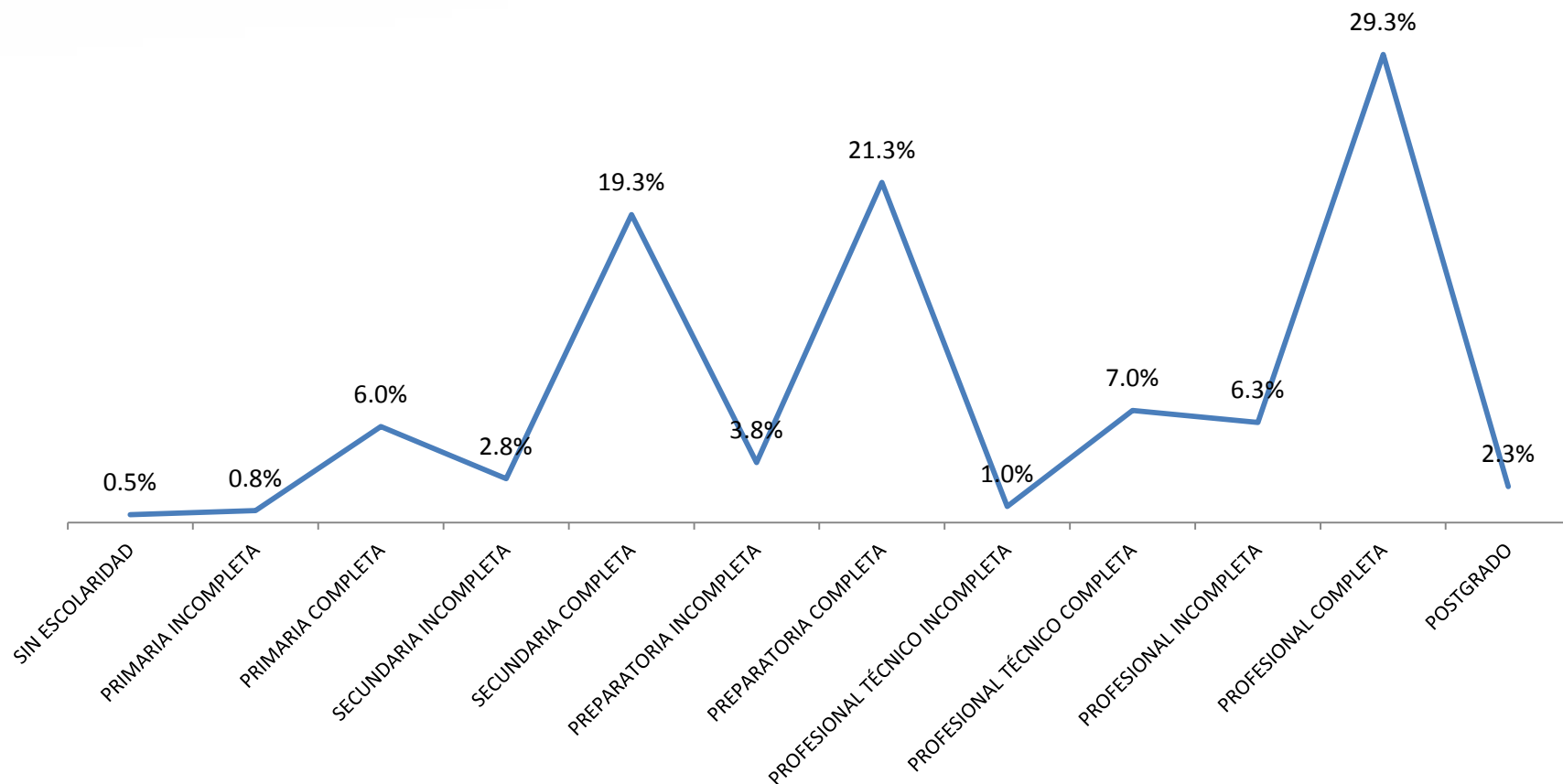
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	27.3%
26 A 35 AÑOS	38.3%
36 A 45 AÑOS	24.3%
46 A 55 AÑOS	8.0%
56 O MÁS AÑOS	2.3%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	48.3%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	0.3%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	20.3%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	11.5%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	7.0%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	5.0%
MÁS DE \$16440	7.8%

FUENTE DE INGRESOS

DESEMPLEADO	49.3%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	28.3%
TRABAJA POR SU CUENTA	17.0%
EMPLEADO DE GOBIERNO	2.5%
HOGAR	1.8%
ESTUDIANTE	1.3%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, se obtuvo una calificación de 3.41, con lo que se observa una mejoría a la calificación del 2011 que había sido de 3.24. Esta mejoría de calificación refleja que a nivel general se percibieron mejoras por parte de los usuarios de sus servicios y programas.

Conclusión 2.- Satisfacción con el servicio que brinda la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

De igual manera, se observó un aumento en el nivel de satisfacción con el servicio que brinda la Secretaría del Trabajo y Previsión Social puesto que pasó de 2.76 en el 2011 a 3.51 para la medición del 2012 significando una mejoría de 0.75. Esta recuperación es relevante nos habla de que existe una percepción de mejoría respecto al 2011.

.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejora en algunos servicios de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Tema.- 4.2.1 Evaluación general

Otro hallazgo que arrojó la encuesta es que el 36% de los usuarios perciben mejoría en los servicios y asesorías que proporciona la dependencia, esta proporción es mayor al 34% obtenida en el 2011. Sin embargo es importante destacar que la percepción de mejoría se concentró sólo en algunos servicios.

Conclusión 4.- El servicio de asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo ayuda a resolver los problemas de sus usuarios

Tema.- 4.2.2 Evaluación del servicio de asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo

Destaca que el 91% de los usuarios del servicio de asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo considera que la dependencia contribuyó a la solución de su problema. Este porcentaje refleja que existe una buena percepción sobre la utilidad de esta oficina.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 5.- Bajas calificaciones del servicio de Junta Local de Conciliación y Arbitraje

Tema.- 4.2.3 Evaluación del servicio de Junta Local de Conciliación y Arbitraje

El servicio de Junta Local de Conciliación y Arbitraje registró calificaciones bajas, a nivel general obtuvo un 2.41 y un 40% de sus usuarios consideran que el servicio de la dependencia ha empeorado en los últimos 12 meses. Esta dependencia registró las calificaciones más bajas en los tiempos de espera (2.34), claridad en la explicación del servidor público (2.79) y la organización en general (2.80).

Conclusión 6.- Cumplimiento de expectativas en el servicio nacional de empleo

Tema.- 4.2.4 Evaluación al servicio nacional de empleo

Por otro lado destaca que el 77% de los usuarios de este servicio consideraron que fueron cubiertas sus expectativas al momento de hacer uso de este programa. Esta cifra refleja que se percibe buen nivel de satisfacción en esta dependencia.



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 provinieron de la oficina del servicio de asesoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo y fueron 1) el conocimiento de los funcionarios 4.18, la agilidad y rapidez de atención con 4.18 y la organización en general con 4.18 de calificación . En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar se concentraron en la oficina de Junta Local de Conciliación y Arbitraje y son 1) el tiempo de espera para ser atendido con 2.34, 2) la claridad de la explicación del servidor público con 2.79 y la organización en genera con calificación de 2.80.



Resumen de Hallazgos

