



Satisfacción de usuarios de las secretarías  
del Poder Ejecutivo 2009  
Gobierno del Estado de Jalisco  
**SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**



Jalisco

## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Evaluación, Secretaría de Trabajo y Previsión Social.....             | 3  |
| 1.1 Introducción.....  | 4  |
| 1.2 Objetivos.....   | 6  |
| 1.3 Metodología.....   | 7  |
| 1.4 Procedimientos de estimación .....                                   | 8  |
| 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....    | 9  |
| 1.6 Informe de resultados Secretaría de Trabajo y Previsión Social ..... | 11 |
| 1.7 Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social .....         | 42 |
| 1.8 Recomendaciones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social .....      | 45 |
| 1.9 Anexos.....  | 48 |



Secretaría de Trabajo y Previsión Social  
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

## 1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

## 1.1 Introducción

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. 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.

## 1.2 Objetivos

### Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- 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

## 1.3 Metodología

| <b>Vitrina Mercadológica</b>            |  |
|---|--|
| Población                               | Hombres y mujeres  |
|   | 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 Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco                   |
| Lugar de aplicación                     | Oficinas de la dependencia. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlajomulco de Zúñiga             |
| Alcance del estudio                     | Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco   |
| Fecha de levantamiento                  | Junio-Julio del 2009   |
| 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

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

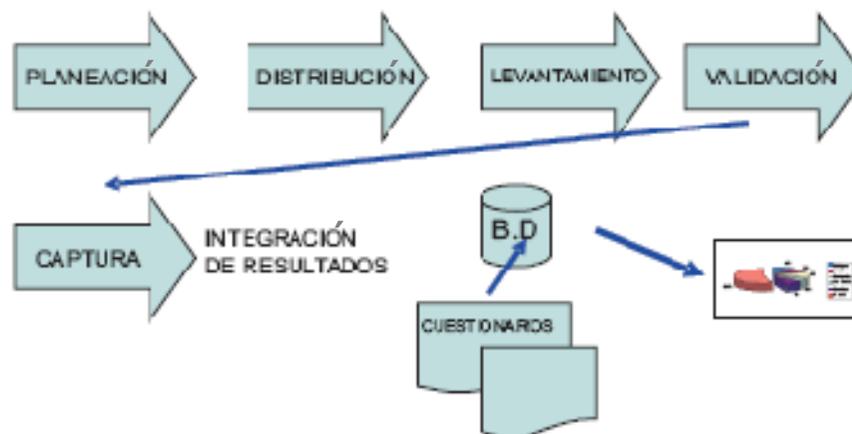
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



## 1.6 Resultados

### Secretaría de Trabajo y Previsión Social

## Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con base al promedio obtenido:

| Lugar | Dependencia                               | Promedio |
|-------|---|----------|
| 13    | Secretaría del Trabajo y Previsión Social | 2.9      |

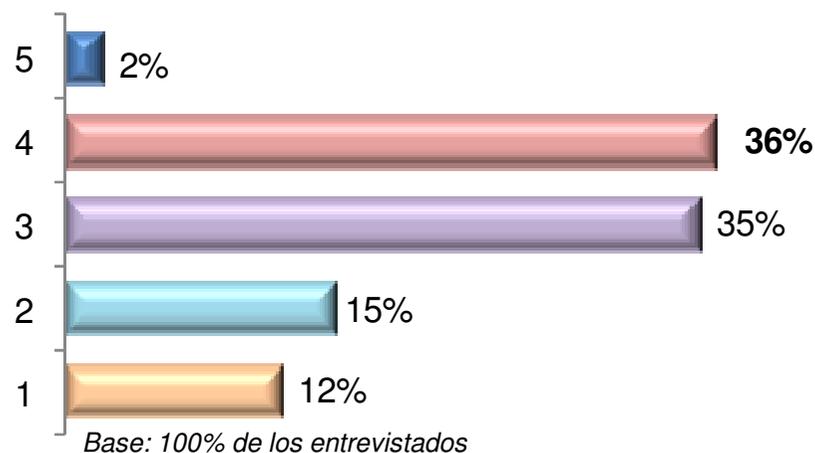
*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.  
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

**Usuario directo:** Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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

| Evaluación      | %          |
|-----------------|------------|
| 1               | 12%        |
| 2               | 15%        |
| 3               | 35%        |
| 4               | <b>36%</b> |
| 5               | 2%         |
| <b>Promedio</b> |            |
| <b>3.01</b>     |            |
| <b>Kurtosis</b> |            |
| <b>-0.560</b>   |            |



La evaluación que se le dio al trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco fue buena (36%) y 2% la consideraron muy buena. Para 15% su percepción es mala (15%) y pésima para 12%. La Kurtosis indica que las percepciones se encuentran dispersas con respecto al promedio.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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

| Evaluación   | 18 a 25 años | 26 a 35 años | 36 a 45 años | 46 a 55 años | 56 años o más |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 1 Pésimo     | 5.3%         | 12%          | 7.7%         | 27.3%        | 0%            |
| 2            | 21.1%        | 16%          | 13.5%        | 4.5%         | 31.3%         |
| 3            | 39.5%        | 34%          | 32.7%        | 34.1%        | 38%           |
| 4            | 34.2%        | 36%          | 40.4%        | 34.1%        | 31%           |
| 5 Excelente  | 0%           | 2%           | 5.8%         | 0%           | 0%            |
| <b>Total</b> | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>   |

*Base: cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.*

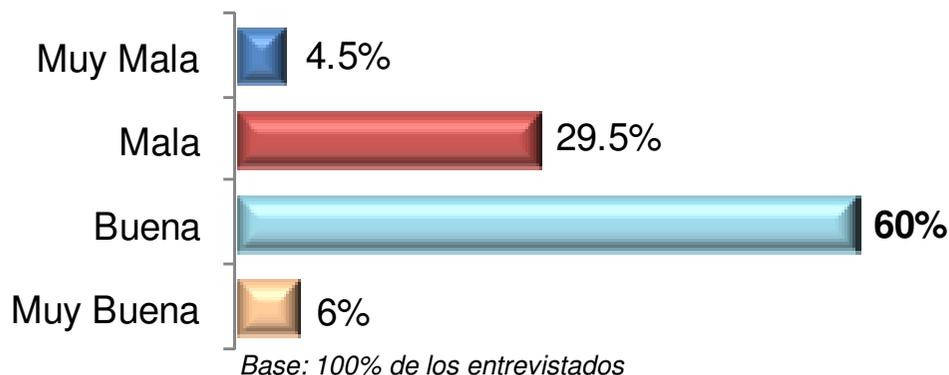
Los entrevistados de 46 a 55 años evaluaron con mayor peso negativo el trabajo de la secretaría. Todos los resultados de la evaluación desarrollan un comportamiento similar.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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

a) Calidad de los servicios / programas:

| Calificación | %          |
|--------------|------------|
| Muy Buena    | 6%         |
| Buena        | <b>60%</b> |
| Mala         | 29.5%      |
| Muy Mala     | 4.5%       |



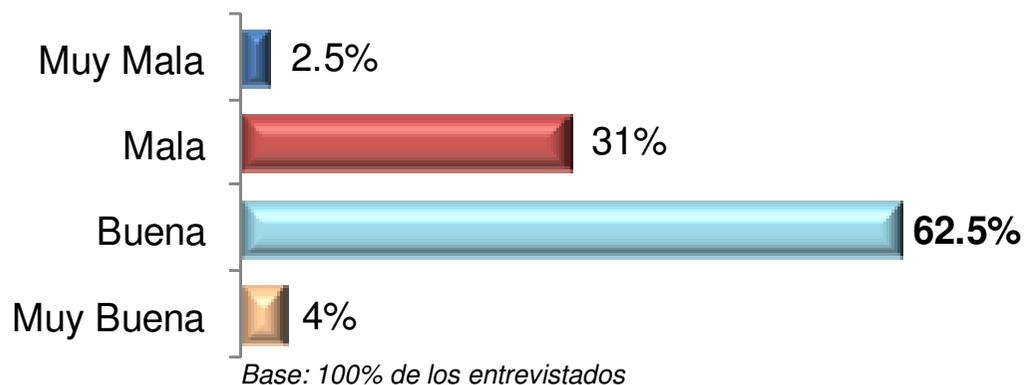
En la opinión de la calidad de los servicios /programa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco, 60% dijo ser buena y 6% muy buena. Para 29.5% es mala y sólo para 4.5% es muy mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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

b) Amabilidad y trato del personal:

| Calificación | %            |
|--------------|--------------|
| Muy Buena    | 4%           |
| Buena        | <b>62.5%</b> |
| Mala         | 31%          |
| Muy Mala     | 2.5%         |



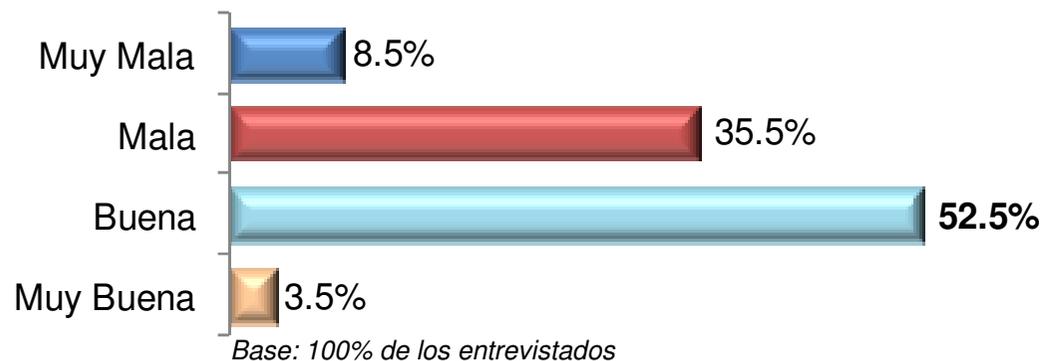
Buena amabilidad y trato del personal de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco manifestó recibir 62.5% y 4% muy buen trato. El 33.5% opinó que no existe amabilidad por el personal.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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

c) Rapidez en atención a usuarios:

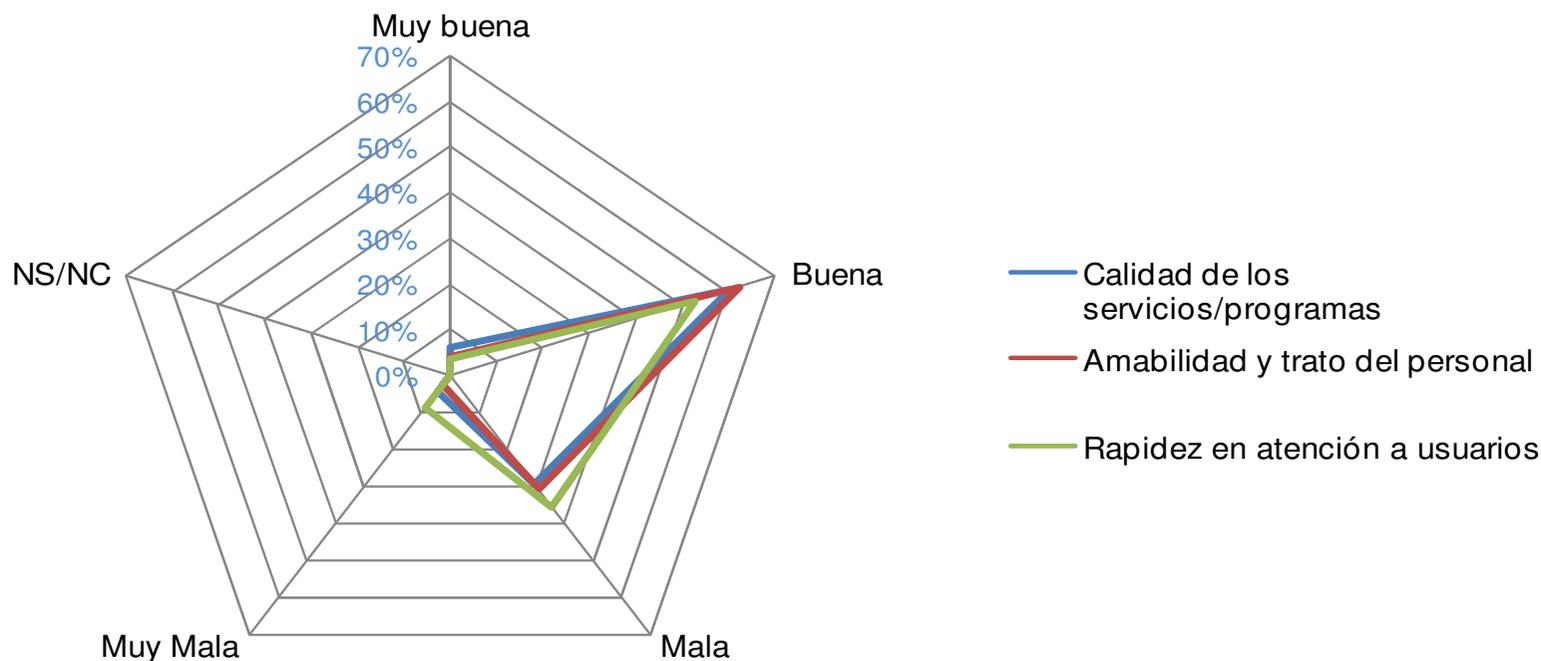
| Calificación | %            |
|--------------|--------------|
| Muy Buena    | 3.5%         |
| Buena        | <b>52.5%</b> |
| Mala         | 35.5%        |
| Muy Mala     | 8.5%         |



En la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco, la rapidez en atención a usuarios se consideró buena, según la opinión de 52.5% de entrevistados; para 3.5% es muy buena. Sin embargo, 35.5% la percibió como mala y 8.5% como muy mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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



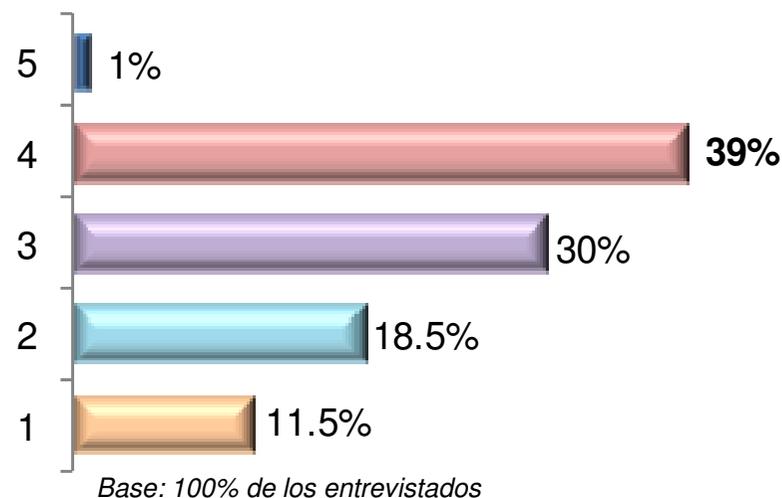
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

La evaluación de los aspectos registró prácticamente el mismo comportamiento, solo la diferencia más significativa se apreció en el aspecto de la rapidez.

## Satisfacción y servicio a usuarios

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

| Evaluación      | %          |
|-----------------|------------|
| 1               | 11.5%      |
| 2               | 18.5%      |
| 3               | 30%        |
| 4               | <b>39%</b> |
| 5               | 1%         |
| <b>Promedio</b> |            |
| <b>3.00</b>     |            |
| <b>Kurtosis</b> |            |
| <b>-0.772</b>   |            |

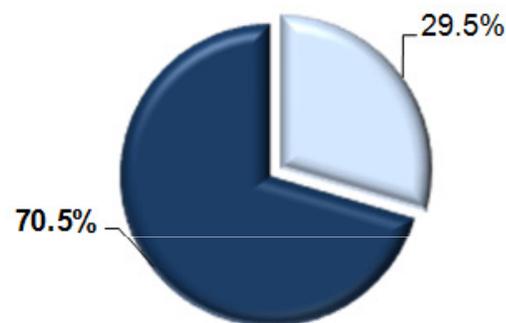


Muy satisfechos dijeron estar 40% de los entrevistados en cuanto al servicio que le brinda la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco (5 y 4). El 30% lo consideró regular (3) y otro 30% dijeron estar insatisfechos (1 y 2). El coeficiente de Kurtosis proyecta una evaluación dispersa.

## Evaluación de la dependencia

1. ¿Es la primera vez que viene usted a la oficina conciliación y arbitraje o ya había venido?

| ¿Primera vez? | %            |
|---------------|--------------|
| Sí            | 29.5%        |
| No            | <b>70.5%</b> |



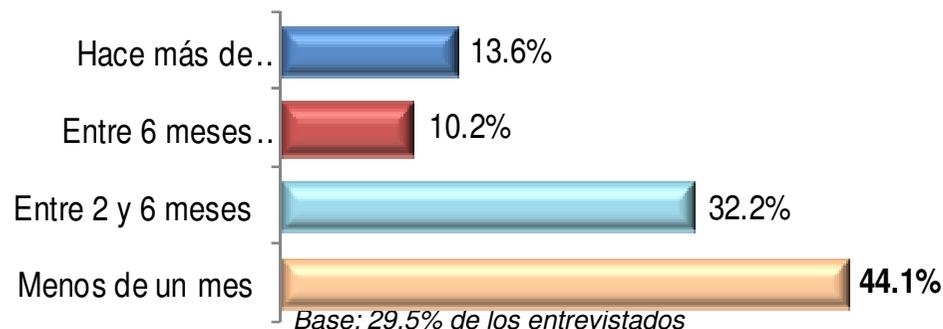
Base: 100% de los entrevistados

El 70.5% de los usuarios declaró que ha asistido a la dependencia en alguna otra ocasión, mientras el 29.5% menciona que es la primera vez que acude.

## Evaluación de la dependencia

2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior, aproximadamente?

| Tiempo                 | %     |
|------------------------|-------|
| Menos de un mes        | 44.1% |
| Entre 2 y 6 meses      | 32.2% |
| Entre 6 meses y un año | 10.2% |
| Hace más de un año     | 13.6% |

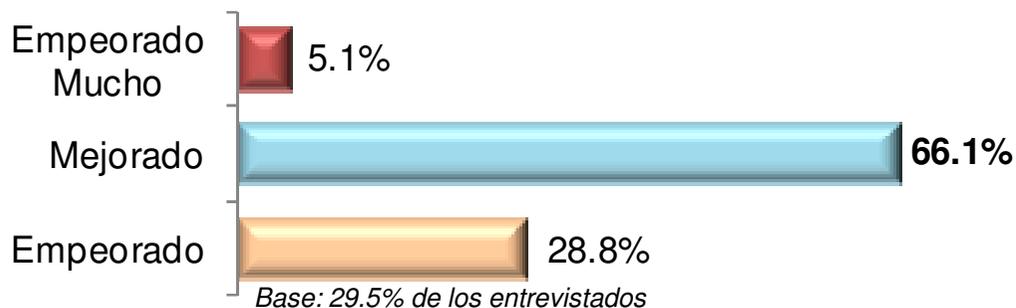


De los 29.5% entrevistados que habían acudido a Conciliación y Arbitraje, 32.2% manifestaron que hicieron sus visitas en un lapso de entre 2 y 6 meses, 44.1% en menos de un mes, 10.2% entre 6 meses y un año y 13.6% hacía más de un año.

## Evaluación de la dependencia

3. De la última vez que vino a Conciliación y Arbitraje, comparada con la de hoy, ¿considera usted que, en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?

| Comparación     | %            |
|-----------------|--------------|
| Empeorado Mucho | 5.1%         |
| Mejorado        | <b>66.1%</b> |
| Empeorado       | 28.8%        |

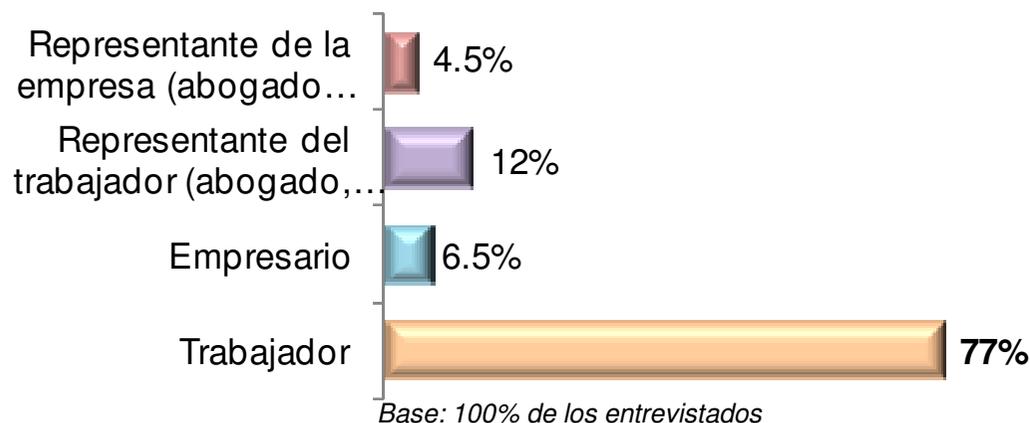


De los 29.5% entrevistados que habían acudido a Conciliación y Arbitraje, 66.1% notó que ha mejorado la dependencia, 28.8% que empeoró y 5.1% manifestó que ha empeorado mucho.

## Evaluación de la dependencia

4. ¿Es usted trabajador, empresario, representante de trabajador (abogados, sindicatos, etc.) o representantes de la empresa (abogado)?

| Tipo de trabajador                                  | %          |
|---|------------|
| Trabajador  | <b>77%</b> |
| Empresario  | 6.5%       |
| Representante del trabajador (abogado, sindicato)   | 12%        |
| Representante de la empresa (abogado de la empresa) | 4.5%       |



El 77% de los entrevistados son trabajadores, 12% son representantes de trabajador, 6.5% son empresarios y sólo 4.5% representantes de la empresa.

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de Conciliación y arbitraje:

a) Calidad de instalaciones

| Evaluación | %            |
|------------|--------------|
| Muy Buena  | 5.5%         |
| Buena      | <b>78.5%</b> |
| Mala       | 14.5%        |
| Muy Mala   | 1.5%         |



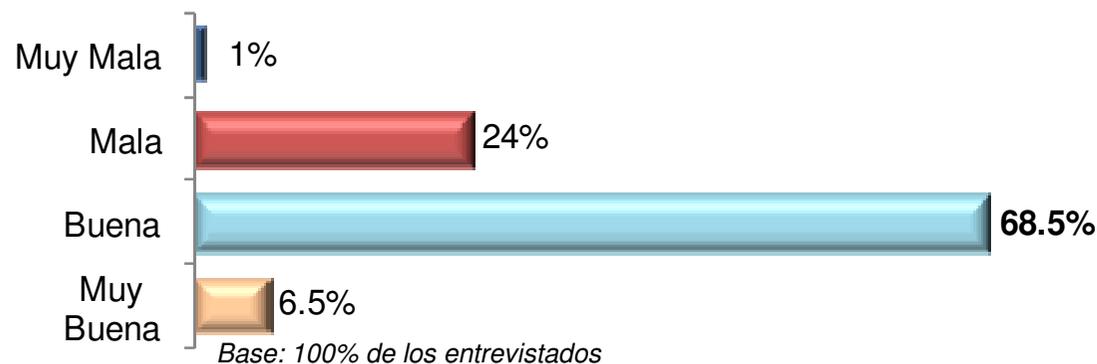
En la calidad de las instalaciones, 78.5% las evaluó como buenas y 5.5% muy buenas. Sin embargo, 14.5% las calificó como malas y 1.5% cómo muy malas.

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de Conciliación y Arbitraje:

b) Preparación de las personas que le atienden:

| Evaluación | %            |
|------------|--------------|
| Muy Buena  | 6.5%         |
| Buena      | <b>68.5%</b> |
| Mala       | 24%          |
| Muy Mala   | 1%           |



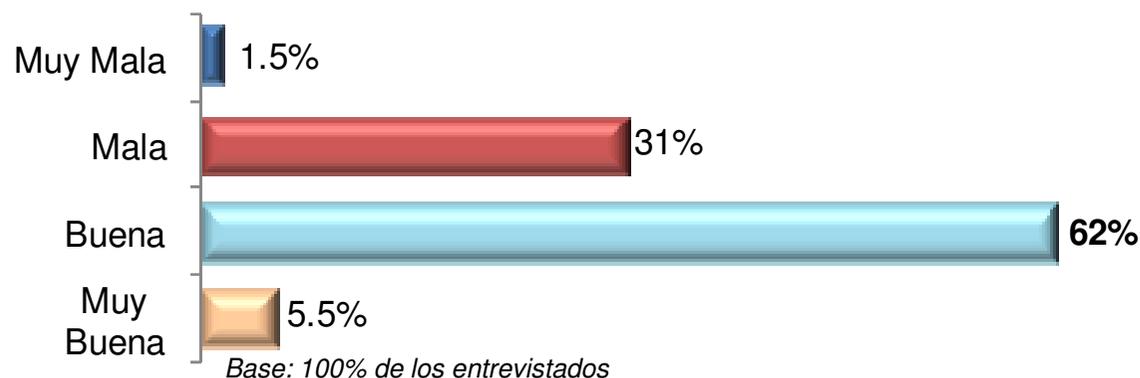
El 68.5% consideró la preparación de las personas que le atienden como buena, 6.5% como muy buena, pero 25% opina lo contrario, al evaluar como mala y muy mala la preparación.

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de Conciliación y Arbitraje:

c) Amabilidad de los funcionarios

| Evaluación | %          |
|------------|------------|
| Muy Buena  | 5.5%       |
| Buena      | <b>62%</b> |
| Mala       | 31%        |
| Muy Mala   | 1.5%       |



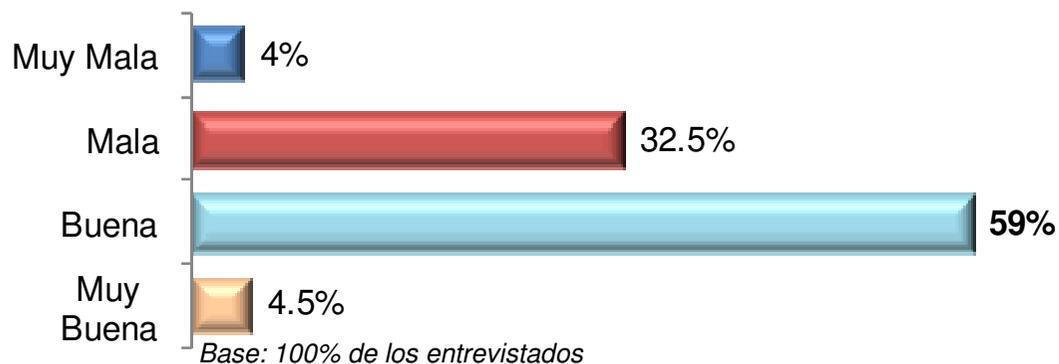
El 62% consideró la amabilidad de las personas como buena y 5.5% como buena. Para la tercera parte de los entrevistados no existe amabilidad por los funcionarios (32.5%).

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de Conciliación y Arbitraje:

d) Claridad en la explicación de los trámites:

| Evaluación | %          |
|------------|------------|
| Muy Buena  | 4.5%       |
| Buena      | <b>59%</b> |
| Mala       | 32.5%      |
| Muy Mala   | 4%         |



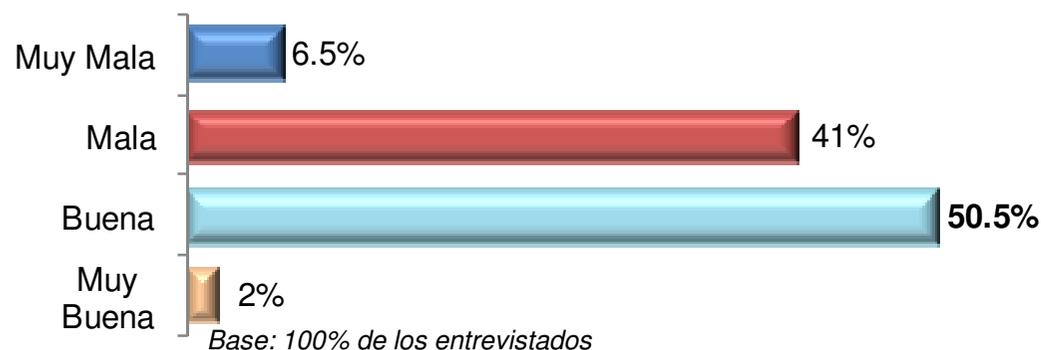
El 59% evaluó como buena la claridad en la explicación de los trámites y 4.5% como muy buena. Sin embargo, poco más de la tercera parte expresaron inconformidad (36.5%).

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de Conciliación y Arbitraje:

e) Tiempo de espera para ser atendido:

| Evaluación | %            |
|------------|--------------|
| Muy Buena  | 2%           |
| Buena      | <b>50.5%</b> |
| Mala       | 41%          |
| Muy Mala   | 6.5%         |



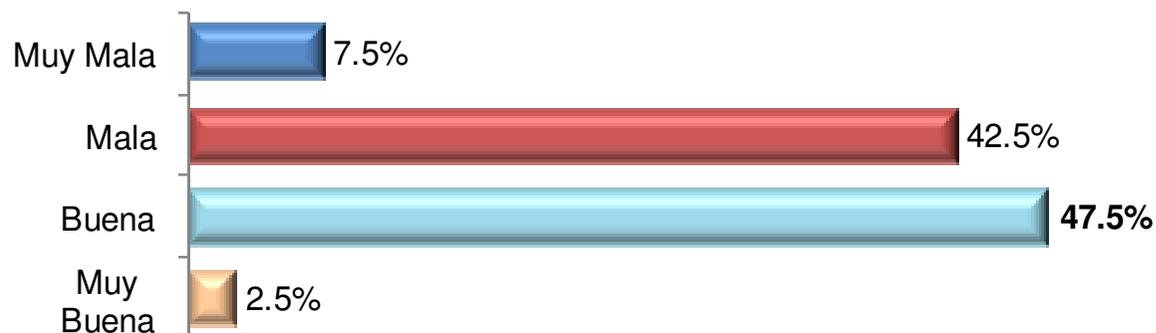
El tiempo de espera para ser atendido en trámites fue percibido por la mitad de los entrevistados como bueno (50.5%) y muy bueno (2%). El 41% dijo no estar conforme al evaluarlo como malo y 6.5% como muy malo..

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de Conciliación y Arbitraje:

f) Agilidad y rapidez para la realización de los trámites

| Evaluación | %            |
|------------|--------------|
| Muy Buena  | 2.5%         |
| Buena      | <b>47.5%</b> |
| Mala       | 42.5%        |
| Muy Mala   | 7.5%         |



Base: 100% de los entrevistados

Buena agilidad y rapidez para la realización del trámite percibieron 47.5%, para 2.5% es muy buena. 42.5% percibió lento los procesos de trámite y 7.5% muy lentos.

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de Conciliación y Arbitraje:

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí:

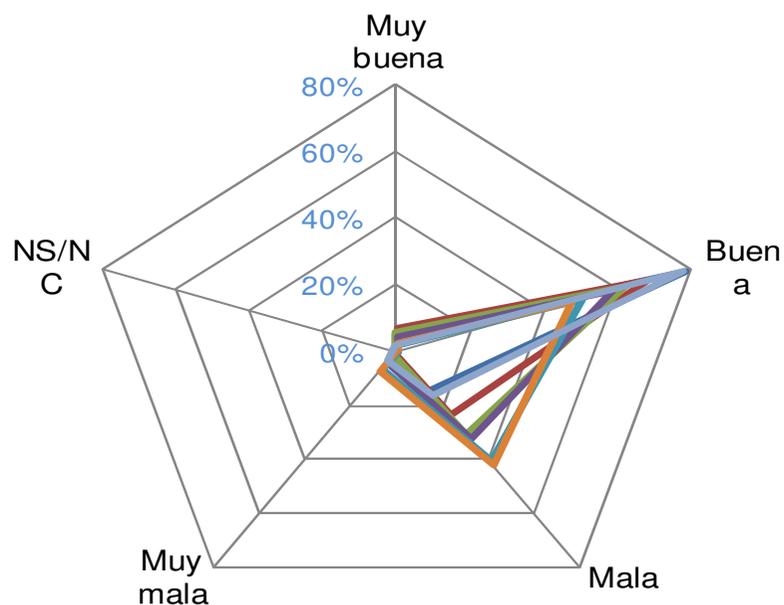
| Evaluación | %          |
|------------|------------|
| Muy Buena  | 1.5%       |
| Buena      | <b>78%</b> |
| Mala       | 16.5%      |
| Muy Mala   | 3.5%       |
| NS/NC      | 0.5%       |



El 78% dijo ser fácil llegar desde su hogar a Conciliación y Arbitraje y a 1.5% muy fácil, pero para 20% se les complica la manera de llegar.

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala mal las siguientes características de esta dependencia de Conciliación y Arbitraje:



Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

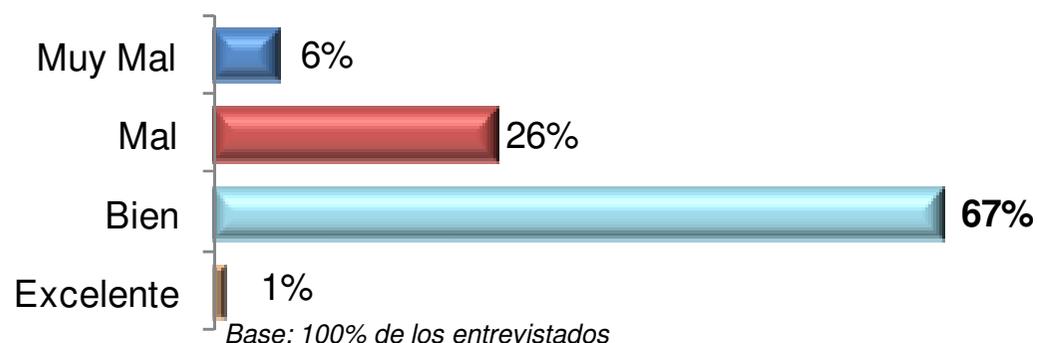
- Calidad de instalaciones
- Preparación de las personas que le atienden
- Amabilidad de los funcionarios
- Claridad en la explicación de los trámites
- Tiempo de espera para ser atendido
- Agilidad y rapidez para la realización de los trámites
- Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí

La agilidad y rapidez en la atención de los usuarios es el aspecto que destaca de manera negativa en el conjunto de datos, mientras la facilidad para llegar al lugar es mejor evaluado.

## Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal o Muy Mal como percibe usted la organización en términos generales de Conciliación y Arbitraje :

| Evaluación | %          |
|------------|------------|
| Excelente  | 1%         |
| Bien       | <b>67%</b> |
| Mal        | 26%        |
| Muy Mal    | 6%         |

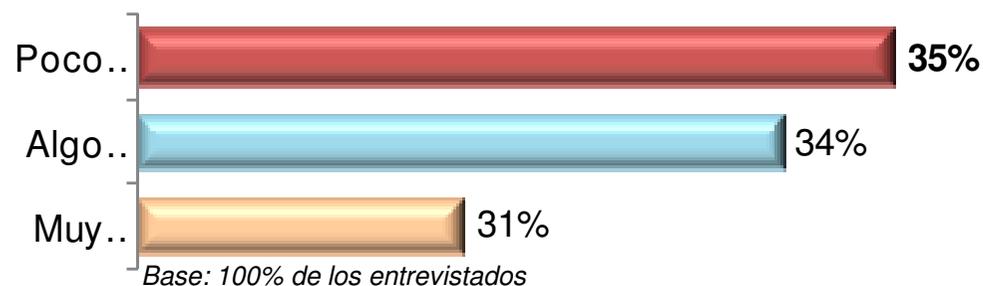


El 67% manifestó que está bien organizada Conciliación y Arbitraje, 1% dijo estar excelente, 26% encontró desorganización por esta dependencia y 6% la calificó como muy mala organización.

## Evaluación de la dependencia

7. ¿Qué tan satisfecho se va usted de Conciliación y Arbitraje respecto de la atención recibida: Muy Satisfecho, Algo Satisfecho, Poco Satisfecho, Nada Satisfecho o Nada Satisfecho?

| Satisfacción    | %          |
|-----------------|------------|
| Muy Satisfecho  | 31%        |
| Algo Satisfecho | <b>34%</b> |
| Poco Satisfecho | 35%        |

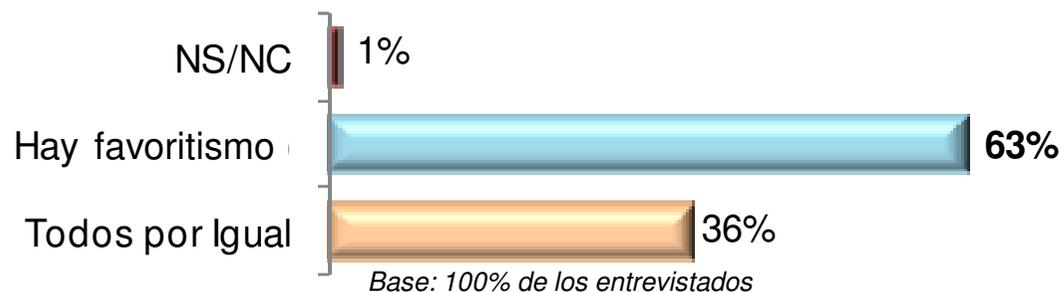


Al dejar Conciliación y Arbitraje, 34% se va algo satisfecho, 31% muy satisfecho y 35% demuestra insatisfacción.

## Evaluación de la dependencia

8. ¿Considera usted que en Conciliación y Arbitraje se trata a todo el mundo por igual, o piensa que favorecen a determinados tipos de personas?

| Igual o favoritismo | %          |
|---------------------|------------|
| Todos por igual     | 36%        |
| Hay favoritismo     | <b>63%</b> |
| NS/NC               | 1%         |

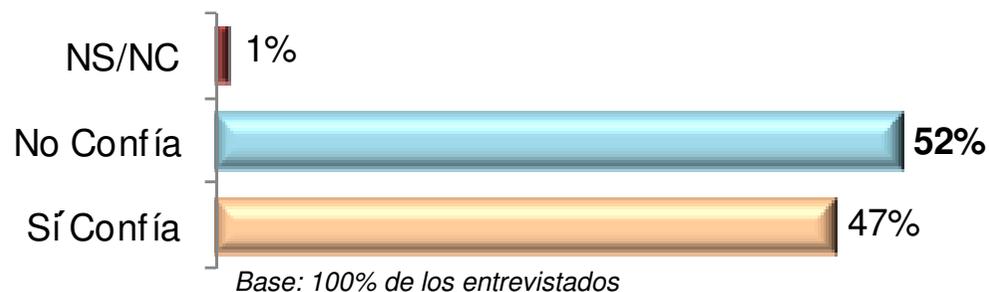


Respecto del trato que se da en Conciliación y Arbitraje, 36% notó igualdad; en el caso contrario, 63% notó preferencias hacia determinadas personas.

## Evaluación de la dependencia

9. Mayormente, ¿confía usted o no confía en los abogados y funcionarios que le han atendido le ayuden a solucionar su problema?

| Confianza | %          |
|-----------|------------|
| Sí Confía | 47%        |
| No Confía | <b>52%</b> |
| NS/NC     | 1%         |



De los entrevistados, 47% confía en los abogados y funcionarios que le atendieron para encontrar solución a su problema; sin embargo, 52% no confía en ellos.

## Evaluación de la dependencia

9. Mayormente, ¿confía usted o no confía en los abogados y funcionarios que le han atendido le ayuden a solucionar su problema?

| Confianza    | Masculino   | Femenino    |
|--------------|-------------|-------------|
| Sí confía    | 52%         | 39%         |
| No confía    | 47.2%       | 59.7%       |
| NS/NC        | 0.8%        | 1.3%        |
| <b>Total</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

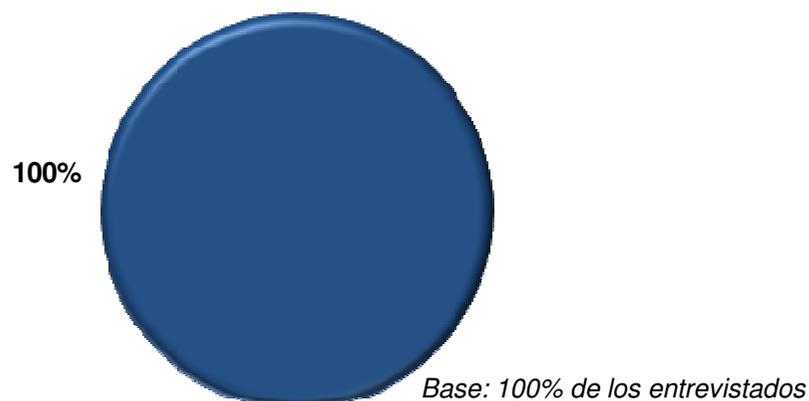
*Base: cruce de variable ¿Confía usted o no confía en los abogados y funcionarios que le han atendido le ayuden a solucionar su problema? Con Sexo 100% de los entrevistados.*

Comparando los resultado por género de los entrevistados, los hombres desarrollaron mayor confianza con la dependencia mientras las mujeres se apreciaron más desconfiadas con los abogados y funcionarios.

## Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de Jalisco?

| Usuario | %           |
|---------|-------------|
| Sí      | <b>100%</b> |
| No      | 0.0%        |

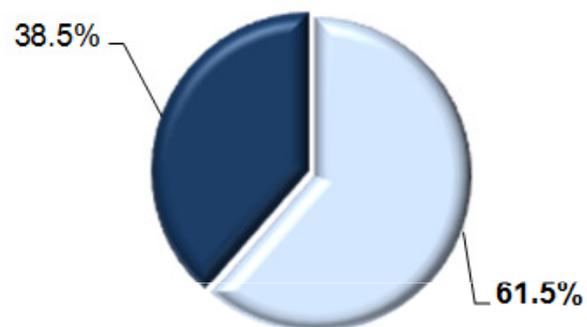


Se entrevistó a usuarios de algún servicio o trámite que presta la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado (100%).

## Datos generales y sociodemográficos

- Género

| Género    | %            |
|-----------|--------------|
| Masculino | <b>61.5%</b> |
| Femenino  | 38.5%        |



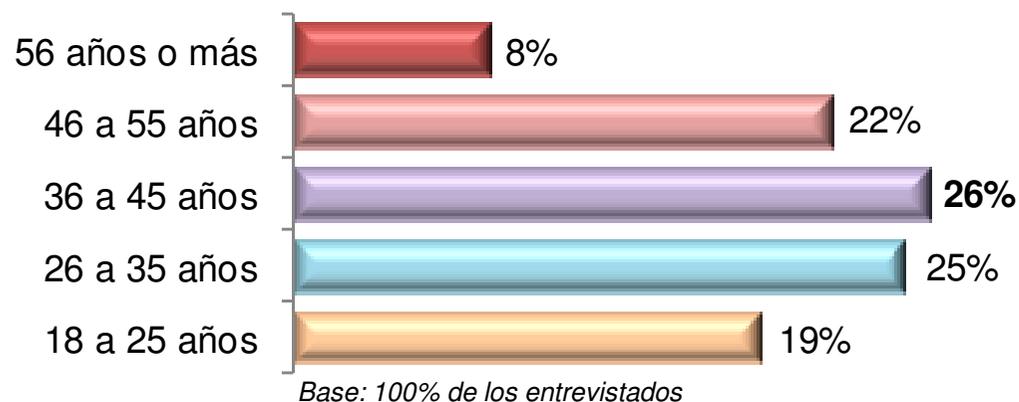
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 61.5% hombres y 38.5% mujeres.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Edades

| Edades        | %          |
|---------------|------------|
| 18 a 25 años  | 19%        |
| 26 a 35 años  | 25%        |
| 36 a 45 años  | <b>26%</b> |
| 46 a 55 años  | 22%        |
| 56 años o más | 8%         |

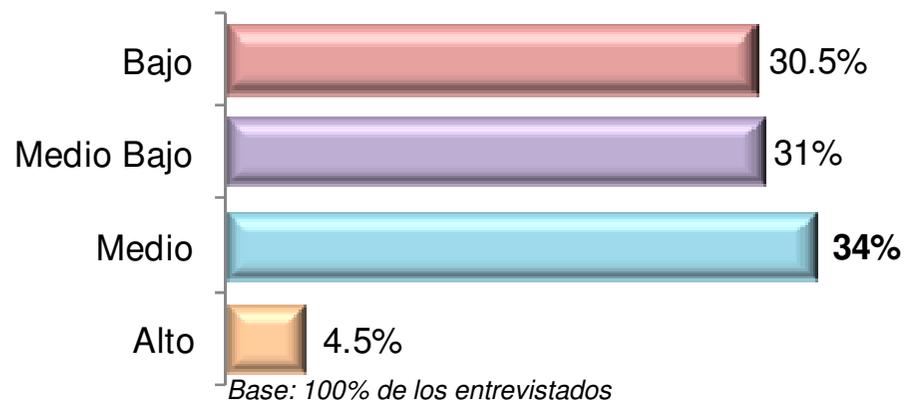


El 26% de los entrevistados tiene entre 36 y 45 años de edad, 25% de 26 a 35 años, 22% de 46 a 55 años, 19% de 18 a 25 años y 8% es mayor de 56 años.

## Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

| Nivel socioeconómico | %          |
|----------------------|------------|
| Alto                 | 4.5%       |
| Medio                | <b>34%</b> |
| Medio Bajo           | 31%        |
| Bajo                 | 30.5%      |

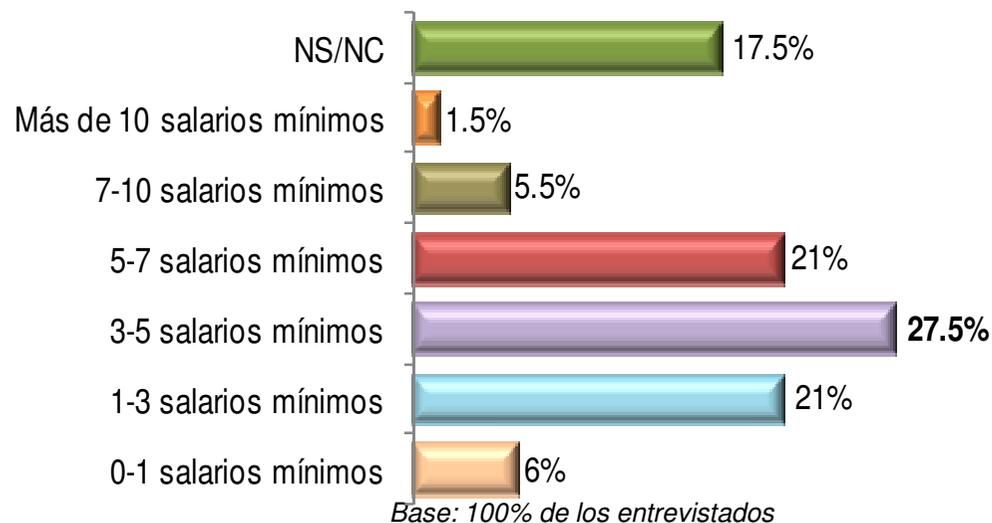


El 34% pertenece al nivel medio, seguido de 31%, que son de nivel medio bajo, 30.5% nivel bajo y sólo 4.5% de nivel alto.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Ingresos

| Ingresos                   | %            |
|----------------------------|--------------|
| 0-1 salarios mínimos       | 6%           |
| 1-3 salarios mínimos       | 21%          |
| 3-5 salarios mínimos       | <b>27.5%</b> |
| 5-7 salarios mínimos       | 21%          |
| 7-10 salarios mínimos      | 5.5%         |
| Más de 10 salarios mínimos | 1.5%         |
| NS/NC                      | 17.5%        |



El 27.5% de los entrevistados percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 21% un ingreso de 1 a 3 salarios, otro 21% percibe de 5 a 7, 6% recibe menos de uno, 5.5% obtiene de 7 a 10 salarios y sólo 1.5 alcanza más de 10 salarios mínimos.

## 1.7 Conclusiones

### Secretaría de Trabajo y Previsión Social

## Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

### Satisfacción y servicio a usuarios

El 38% de los entrevistados evalúa como bueno y excelente el trabajo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social y 40% de los encuestados opinó que el servicio que brinda la dependencia es satisfactorio.

El promedio general de las evaluaciones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social logró 62.8%; la rapidez en atención para los usuarios que asisten fue evaluada con 55% de calificaciones positivas, siendo este aspecto el que obtuvo las menores calificaciones positivas. Cabe destacar que aunque la mayoría evalúa con calificaciones negativas, el promedio general de los aspectos evaluados es interpretado apenas como aprobatorio dada su escala de 100%

| <b>Evaluación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social</b> |              |
|--|--------------|
| <i>(Suma de buena y muy buena)</i>                               |              |
| Calidad  | 66.0%        |
| Amabilidad   | 66.5%        |
| Rapidez  | 56.0%        |
| Promedio general   | <b>62.8%</b> |

La amabilidad y trato del personal que atiende en la secretaría fue evaluado con un porcentaje reservado en satisfacción (66.5%); sin embargo, este es el aspecto mejor evaluado junto con la calidad.

La deficiencia en el manejo y atención de los usuarios hace que éstos perciban como lento el servicio prestado por la secretaría.

## Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

### Evaluación de la dependencia

Para 29.5% de los entrevistados, era la primera vez que visitaban las oficinas de Conciliación y Arbitraje y, basados en ese porcentaje, 44.1% había asistido a las oficinas hace menos de un mes. Esto posiblemente se deba a que ya existen usuarios frecuentes en estas oficinas. De estos mismos entrevistados, 94.9% considera que, en términos generales, Conciliación y Arbitraje ha mejorado, y ha mejorado mucho. El 77% de los entrevistados dijo ser trabajador y 12% son representantes del trabajador (abogado); quizá se deba a que la mayoría de los trabajadores arregla sus problemas o realiza sus trámites y el otro tanto utiliza los servicios de un abogado.

| <b>Evaluación de algunas características de Conciliación y Arbitraje</b> |              |
|--|--------------|
| <i>(Suma de buena y muy buena)</i>                                       |              |
| Calidad de las instalaciones   | 84.0%        |
| Preparación de las personas que lo atienden                              | 75.0%        |
| Amabilidad de los funcionarios   | 67.5%        |
| Claridad en la explicación de los trámites                               | 63.5%        |
| Tiempo de espera para ser atendido                                       | 52.5%        |
| Agilidad y rapidez para la realización de los trámites                   | 50.0%        |
| Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí                          | 79.5%        |
| <b>Promedio general</b>  | <b>58.4%</b> |

El 58.4% es el promedio general de las oficinas de Conciliación y Arbitraje, con base en los aspectos evaluados; agilidad y rapidez para la realización de los trámites fue evaluada con la menor cantidad de calificaciones positivas (50%), acaso porque los trámites que en estas oficinas se realizan son más tardados. La calidad de las instalaciones es el aspecto mejor evaluado (84%); esto quizá se deba a la modernización que las oficinas de gobierno están teniendo. El promedio general de esta oficina refleja que se aprobó la evaluación en poco más de la mitad de los casos.

## 1.8 Recomendaciones

### Secretaría de Trabajo y Previsión Social

## Recomendaciones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

Es recomendable concretar las siguientes acciones respecto del trabajo evaluado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco:

- Mejorar el sistema de atención a usuarios para brindar mayor agilidad en los trámites y atención; es probable que se instale un módulo de orientación para trámites o solicitudes de información de los usuarios.
- Simplificar los trámites que realizan los usuarios, con la finalidad de dar mayor agilidad a los procesos que se llevan a cabo en la secretaría. Esa acción requerirá de un diagnóstico exhaustivo de los procesos de la dependencia.
- Es importante capacitar a los empleados sobre la realización de los trámites que hace la dependencia con el objeto de lograr atención clara en la explicación de los mismos.
- Para mejorar la atención que reciben los usuarios, se recomienda evaluar de manera periódica los servicios ofrecidos por la secretaría por medio de formatos estandarizados de evaluación y, con ello, poder medir y detectar las fuentes principales de insatisfacción y tomar las medidas correctivas en tiempo y forma.

## Recomendaciones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

### Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



## 1.9 Anexos

## Fotos

