

Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

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

67

• Conclusiones

1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaría 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

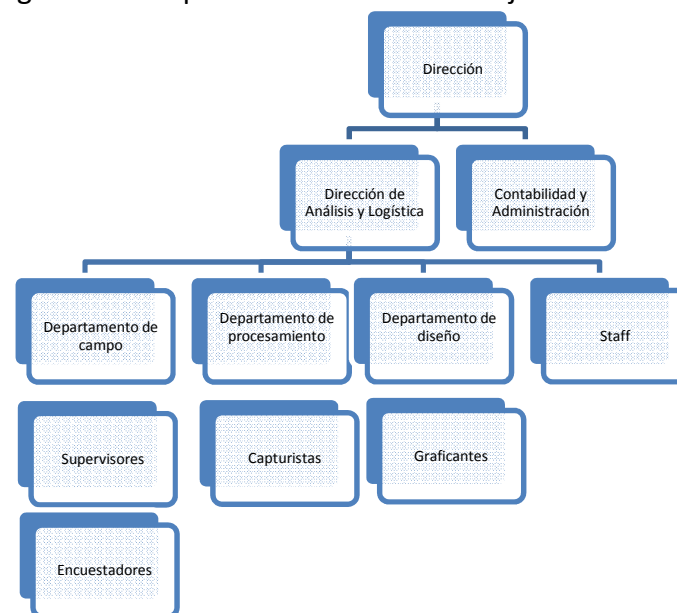
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia en el municipio de Guadalajara.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 de mayo-19 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

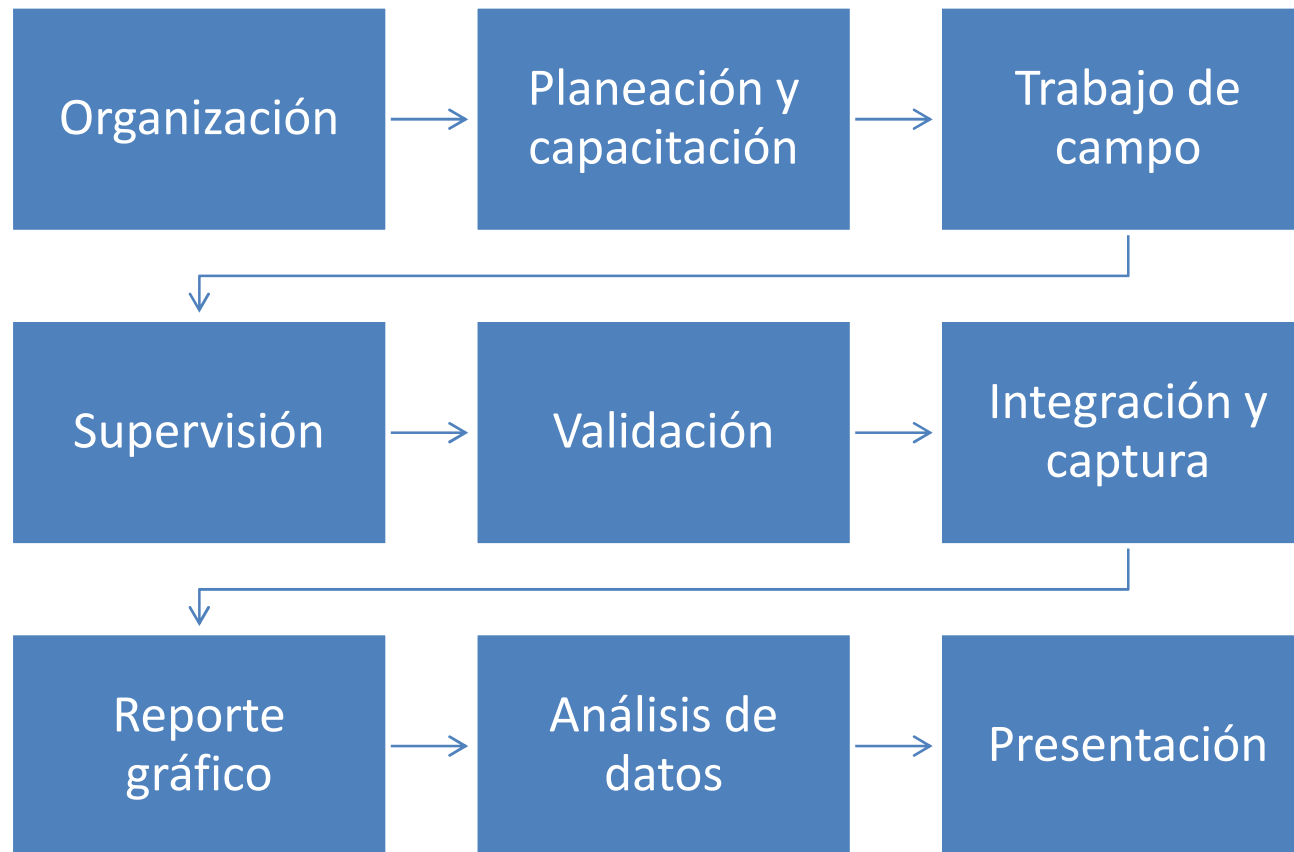
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



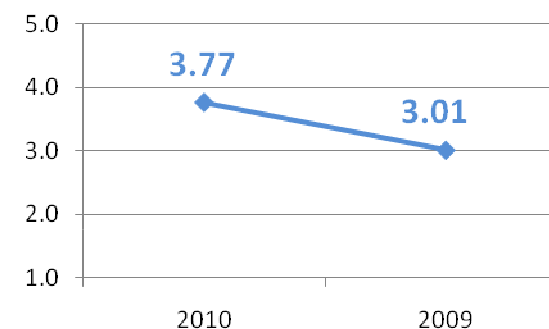
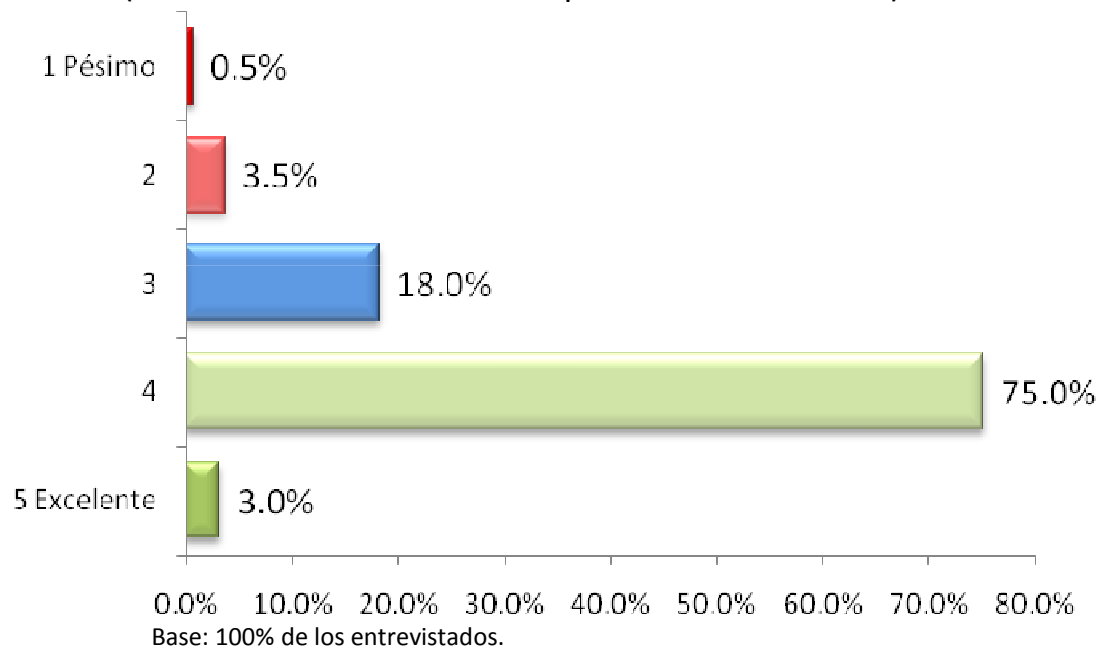
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

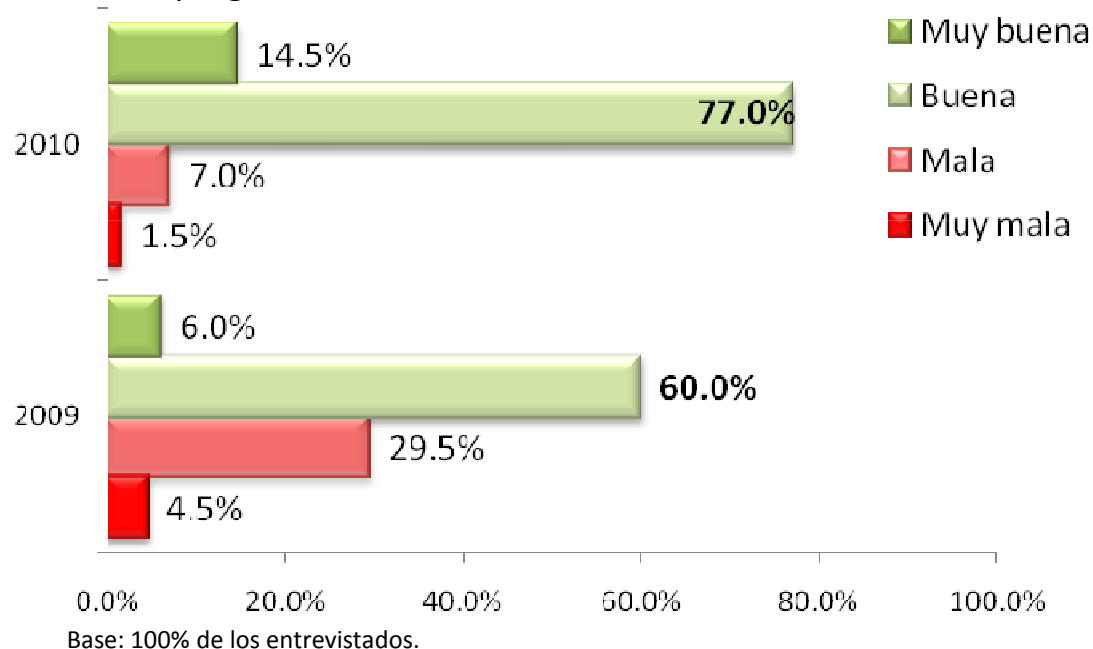
1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

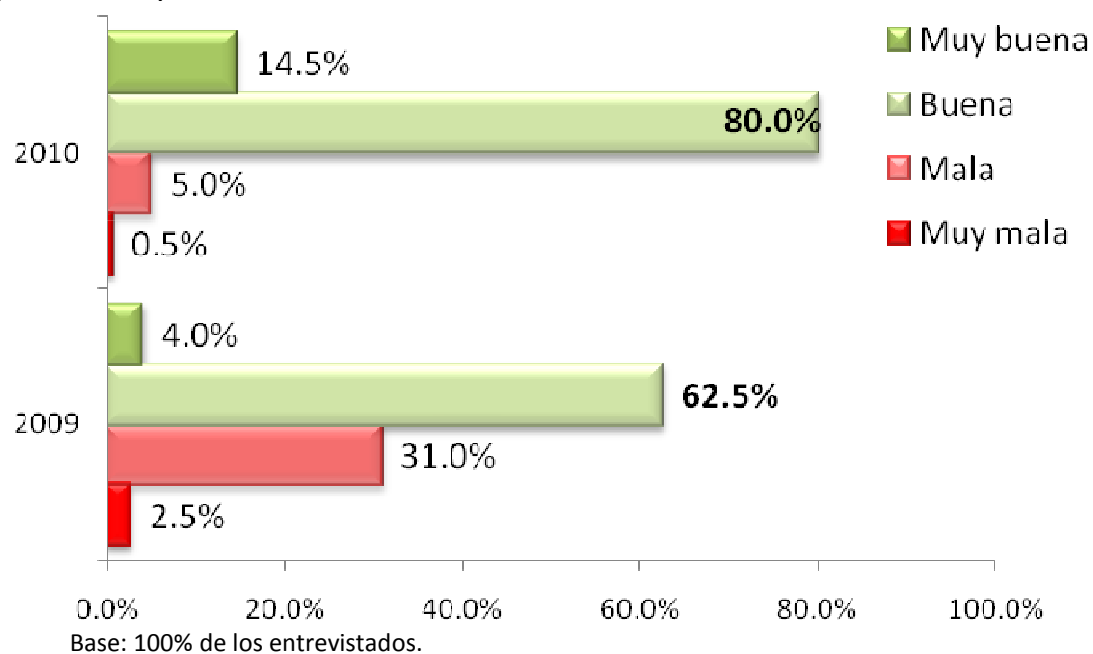
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

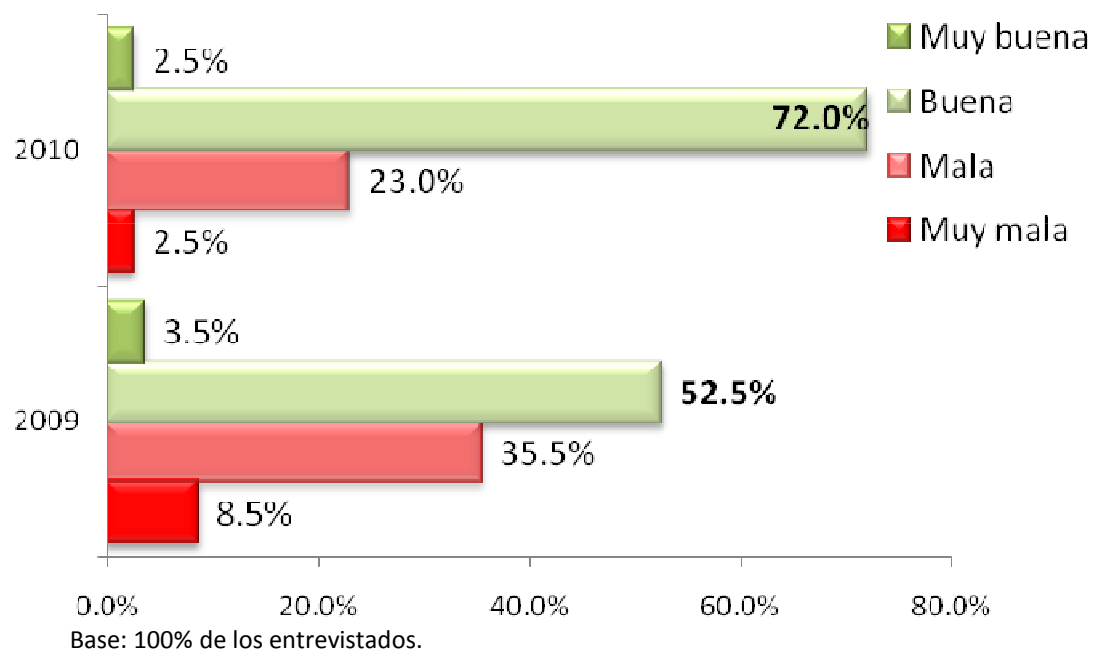
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

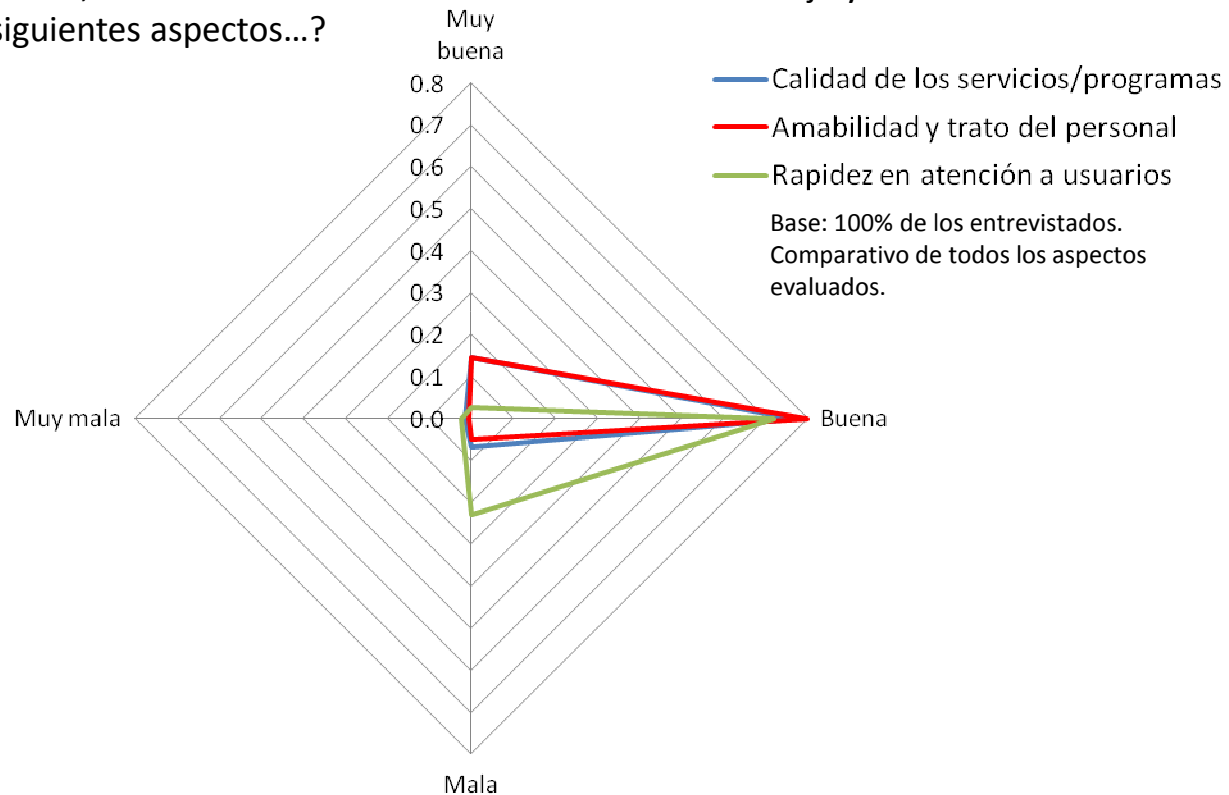
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

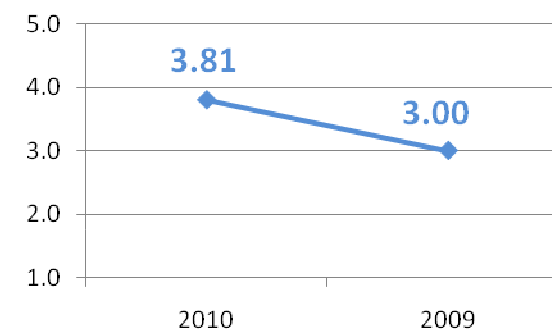
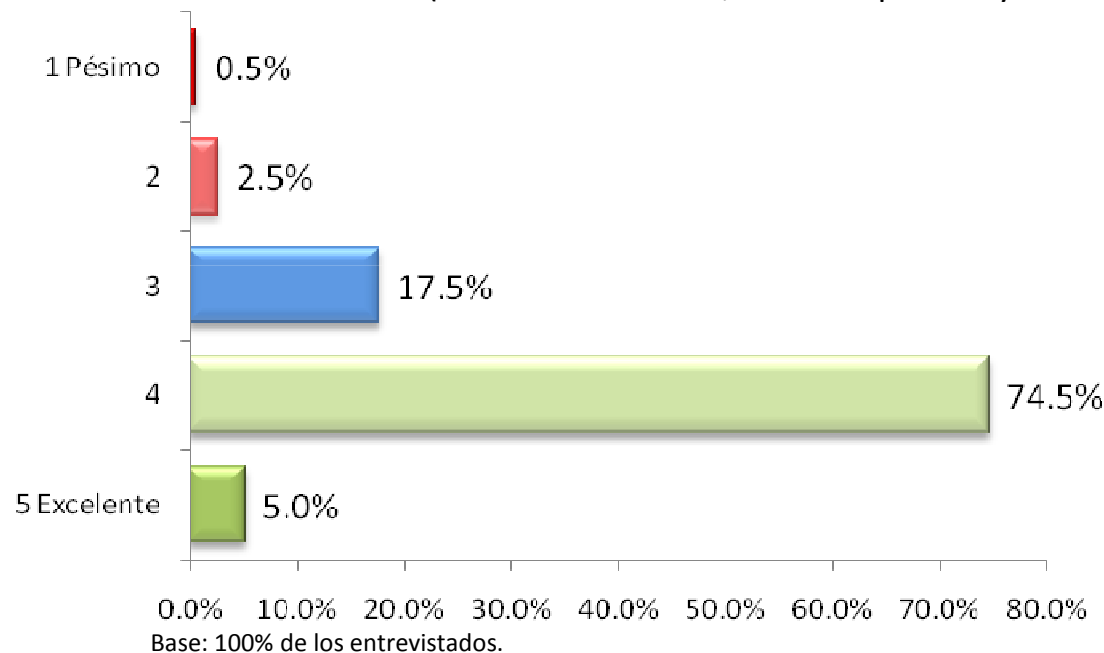
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social 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	2009	2010	2009	2010
Muy buena	6.0%	14.5%	4.0%	14.5%	3.5%	2.5%
Buena	60.0%	77.0%	62.5%	80.0%	52.5%	72.0%
Mala	29.5%	7.0%	31.0%	5.0%	35.5%	23.0%
Muy mala	4.5%	1.5%	2.5%	0.5%	8.5%	2.5%
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

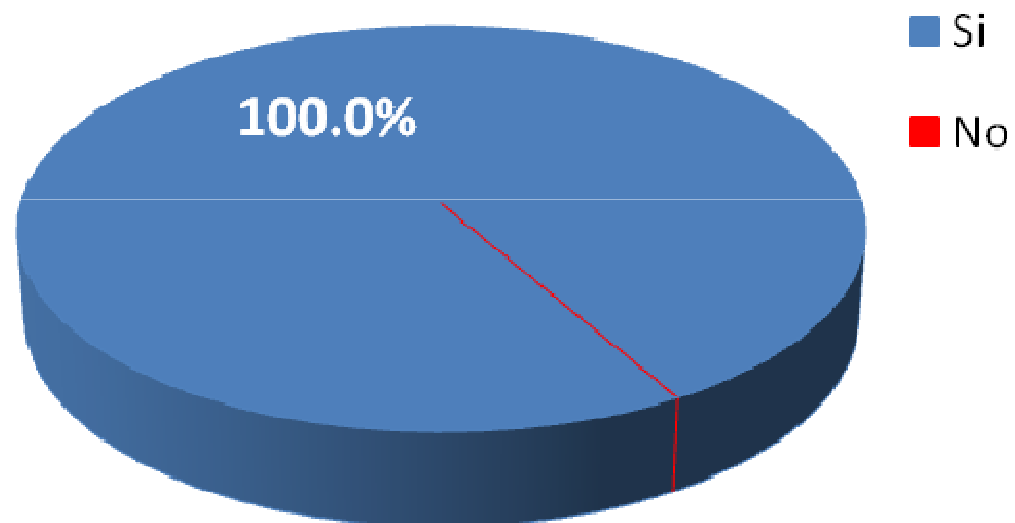
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

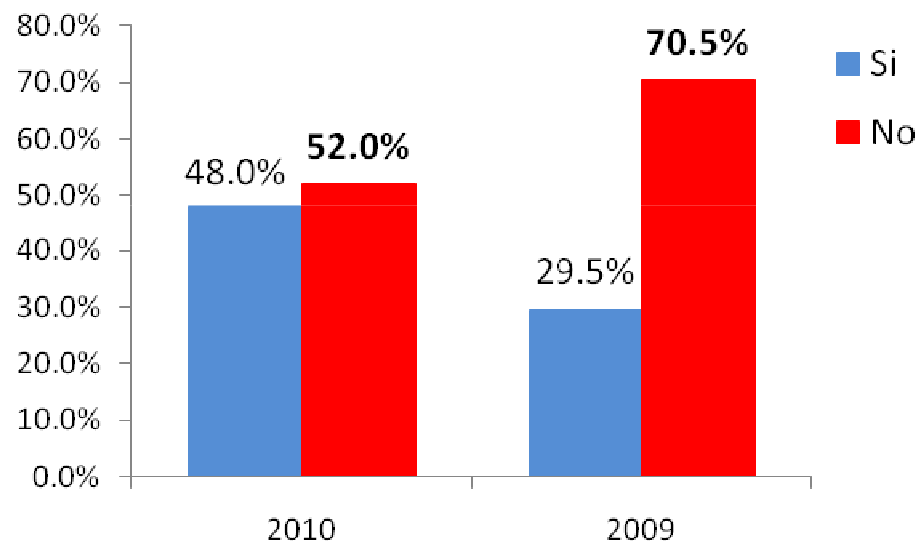
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Secretaria del Trabajo y Previsión Social?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

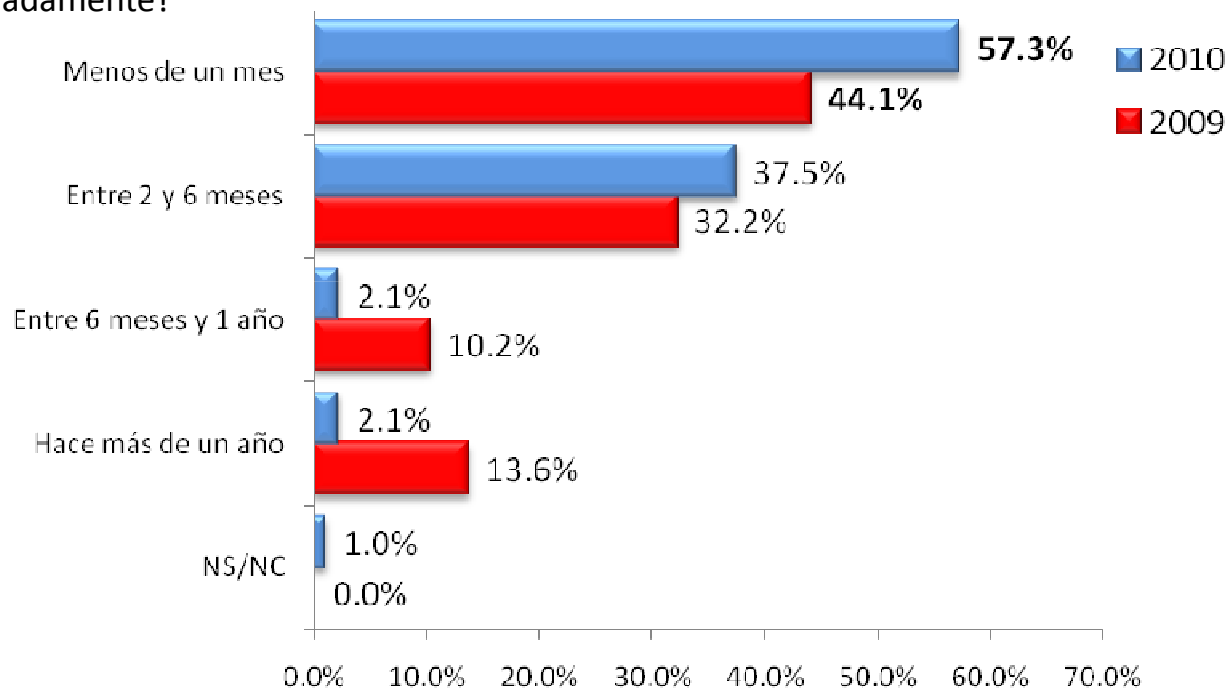
1. ¿Es la primera vez que viene usted a las oficinas Conciliación y Arbitraje?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

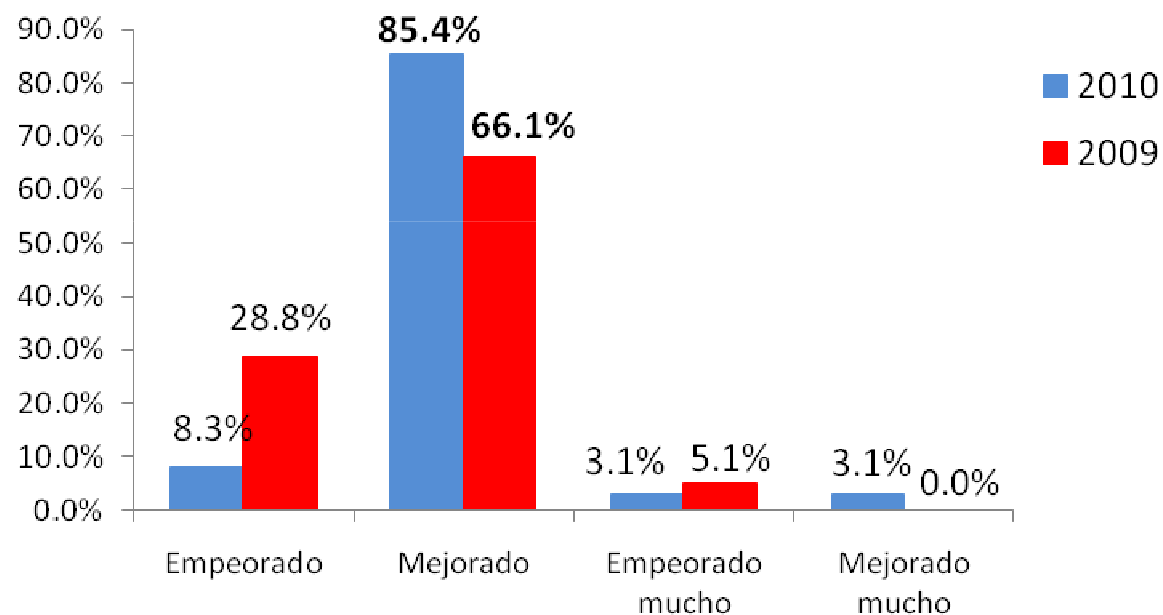
2. Usted que ha venido más de una vez, ¿Hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen a las oficinas de Conciliación y Arbitraje o ya habían venido con anterioridad; 2010 (48%), 2009 (29.5%).

Evaluación de la dependencia

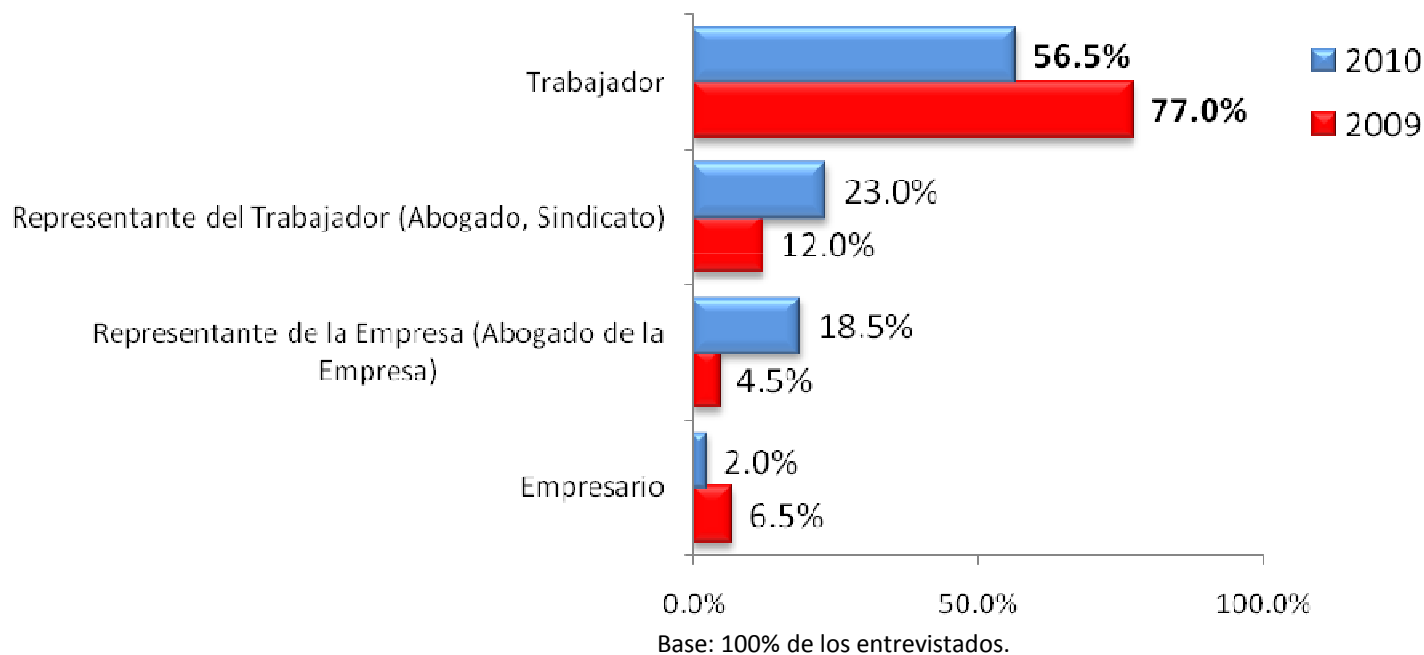
3. De la última vez que vino a las oficinas de Conciliación y Arbitraje, comparada con la de hoy, ¿considera usted que en términos generales, que ha mejorado o que ha empeorado?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen a las oficinas de Conciliación y Arbitraje o ya habían venido con anterioridad; 2010 (48%), 2009 (29.5%).

Evaluación de la dependencia

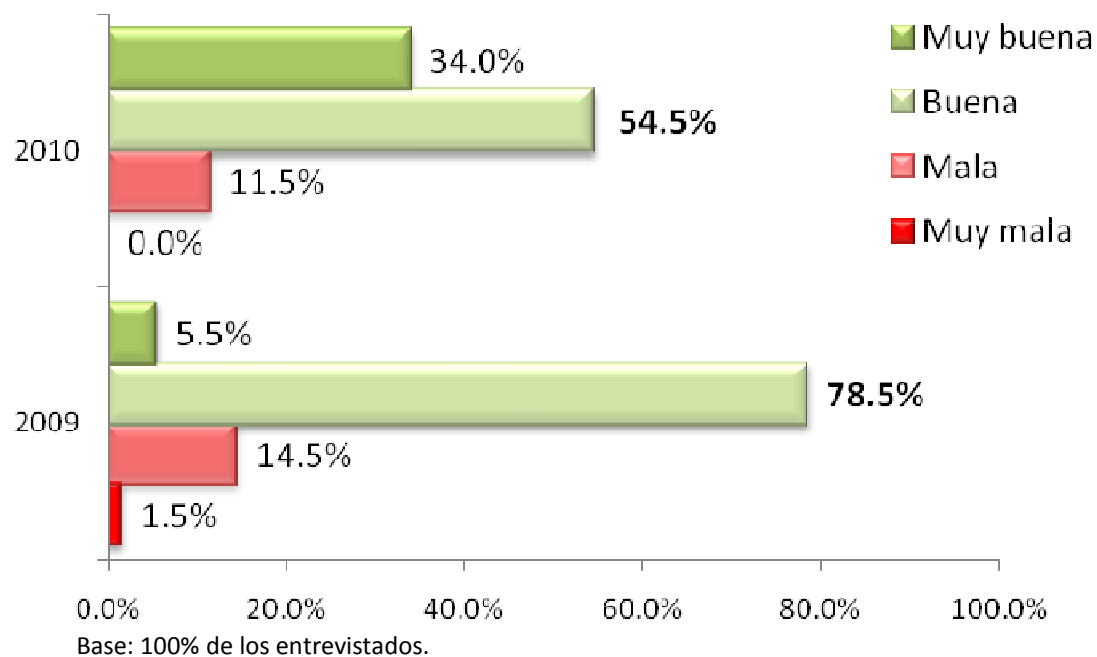
4. ¿Es usted trabajador, empresario, representante de trabajador (abogados, sindicatos, etc.) o representantes de la empresa (abogado)?



Evaluación de la dependencia

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

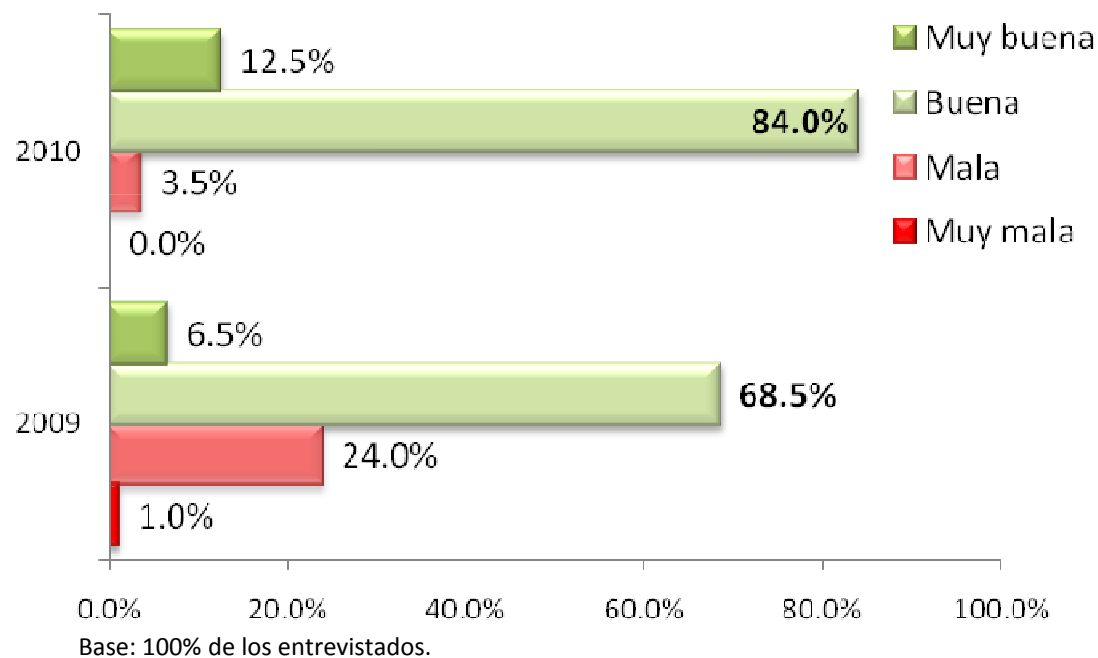
a) Calidad de las instalaciones:



Evaluación de la dependencia

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

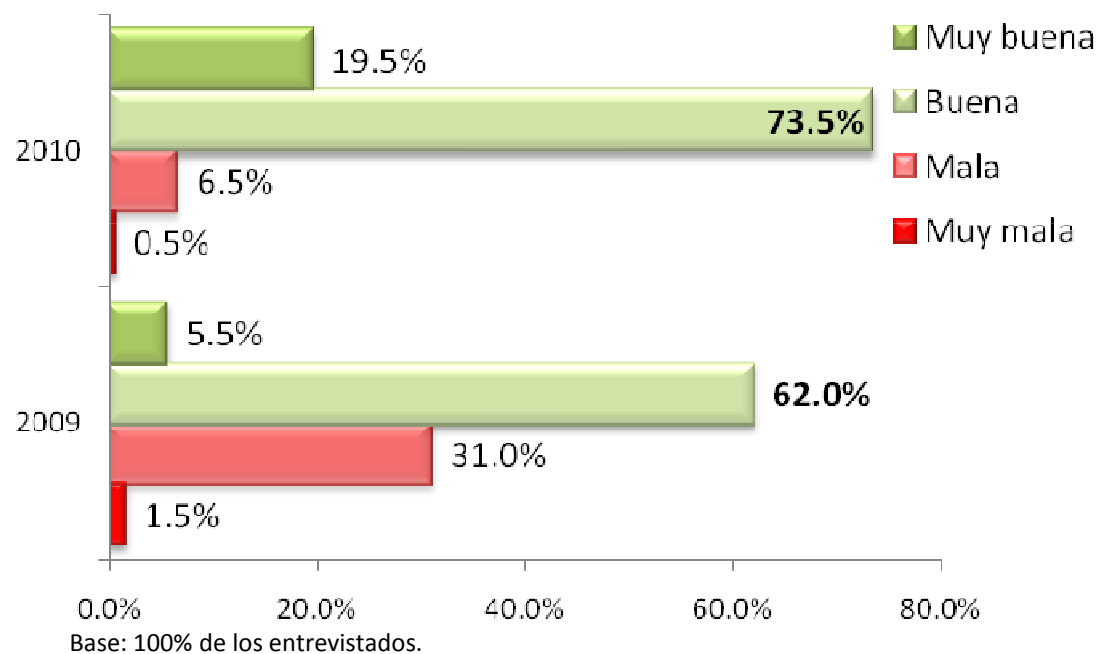
b) Preparación de las personas que le atienden:



Evaluación de la dependencia

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

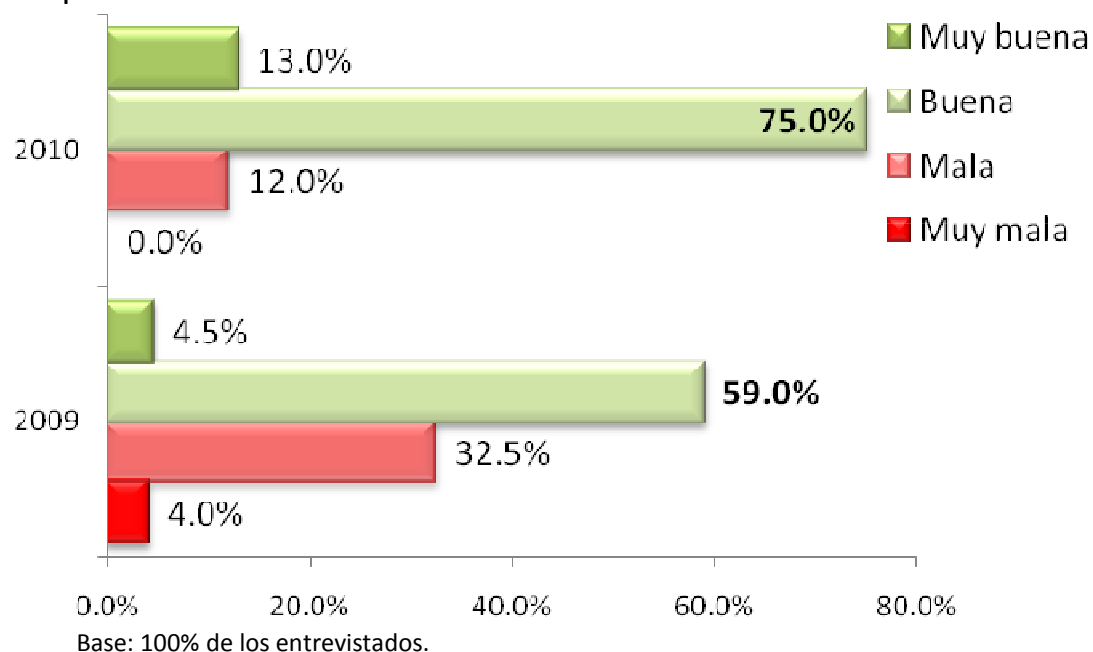
c) Amabilidad de los funcionarios:



Evaluación de la dependencia

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

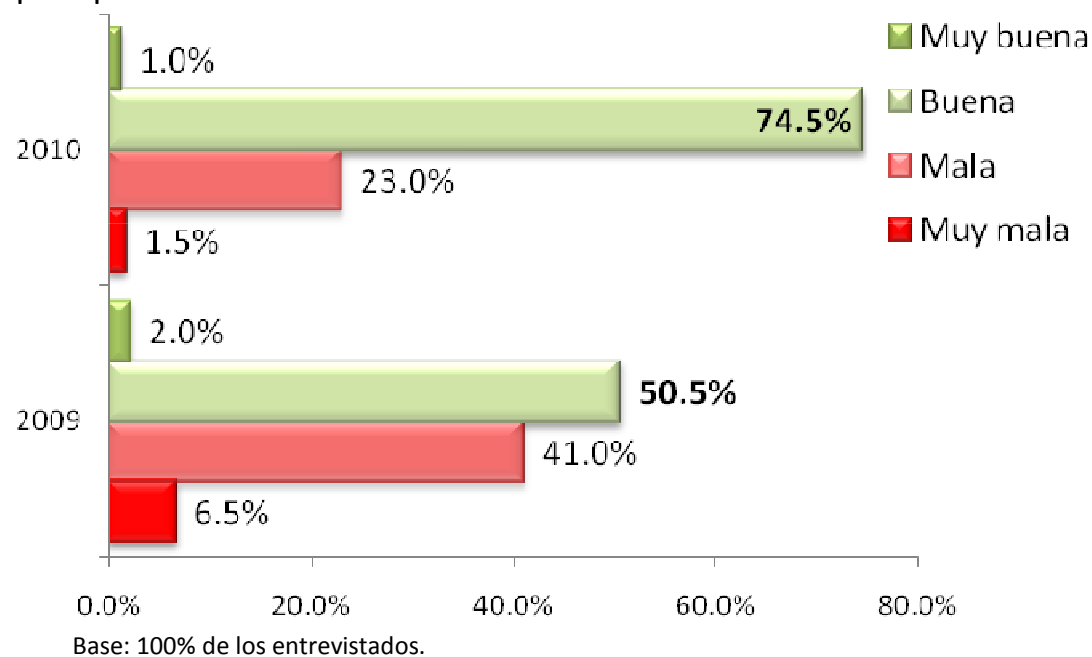
d) Claridad en la explicación de los trámites:



Evaluación de la dependencia

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

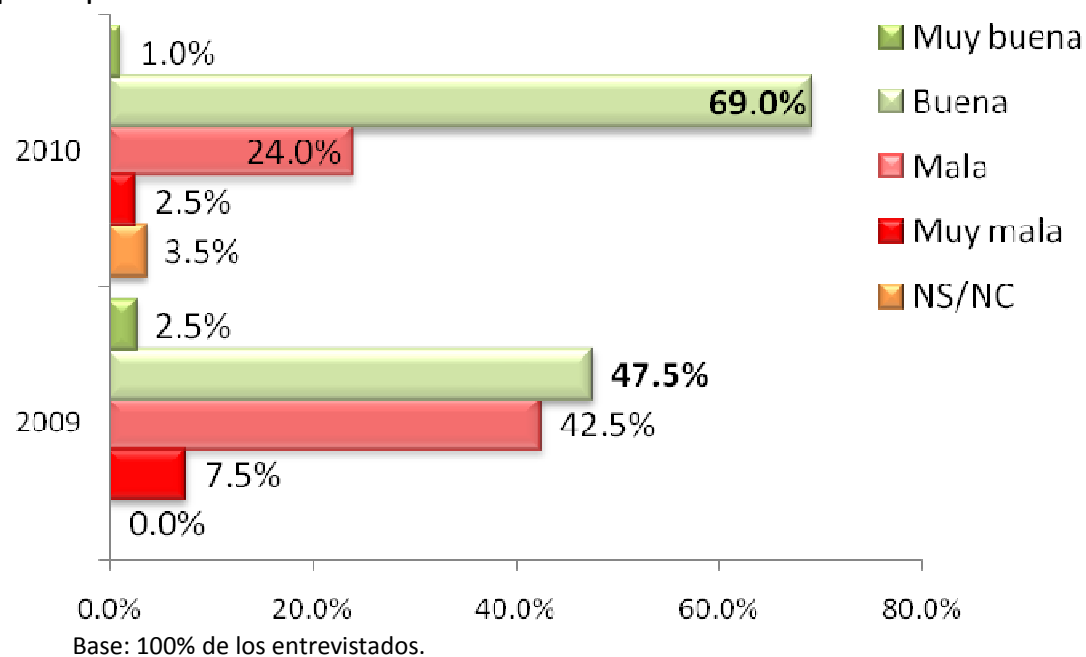
e) Tiempo de espera para ser atendido trámites:



Evaluación de la dependencia

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

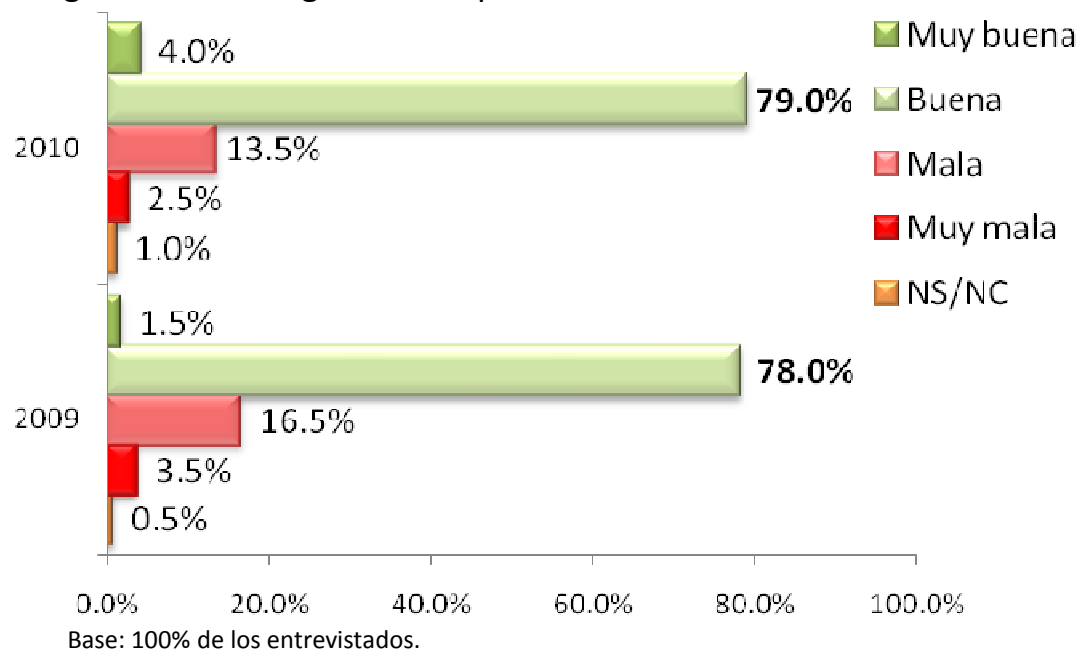
f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite:



Evaluación de la dependencia

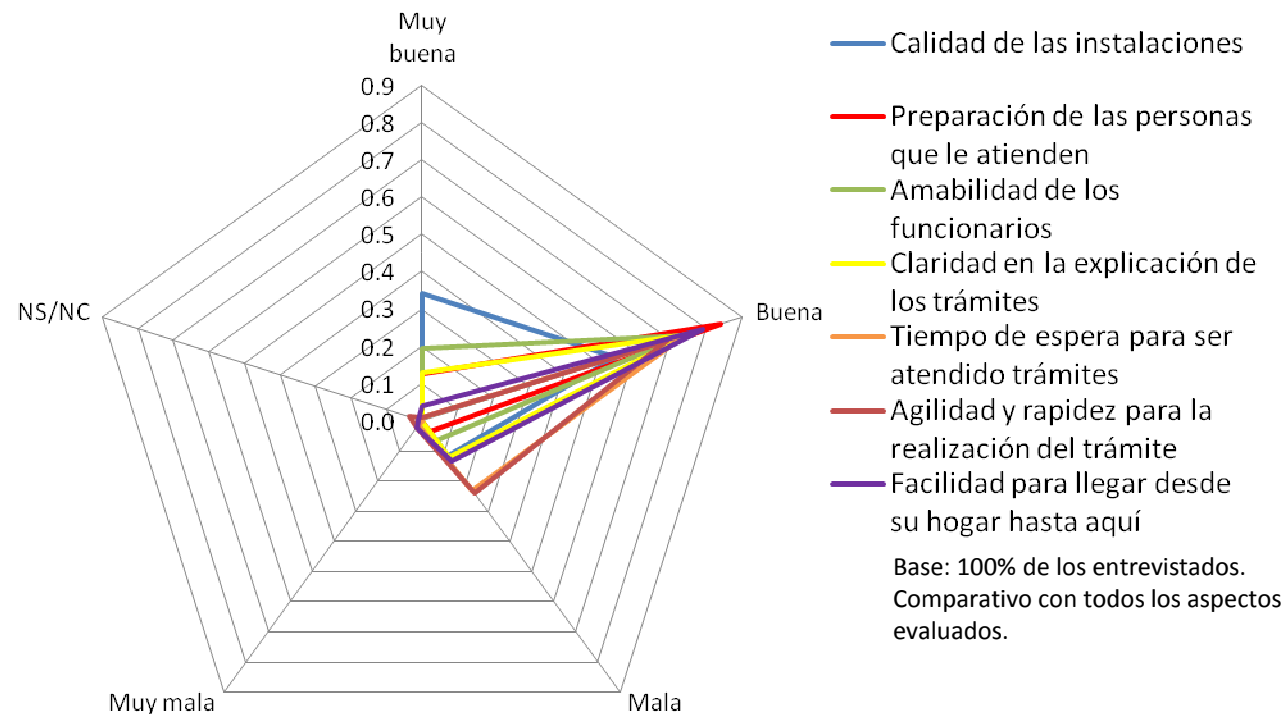
5. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta dependencia de Conciliación y Arbitraje:

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí:



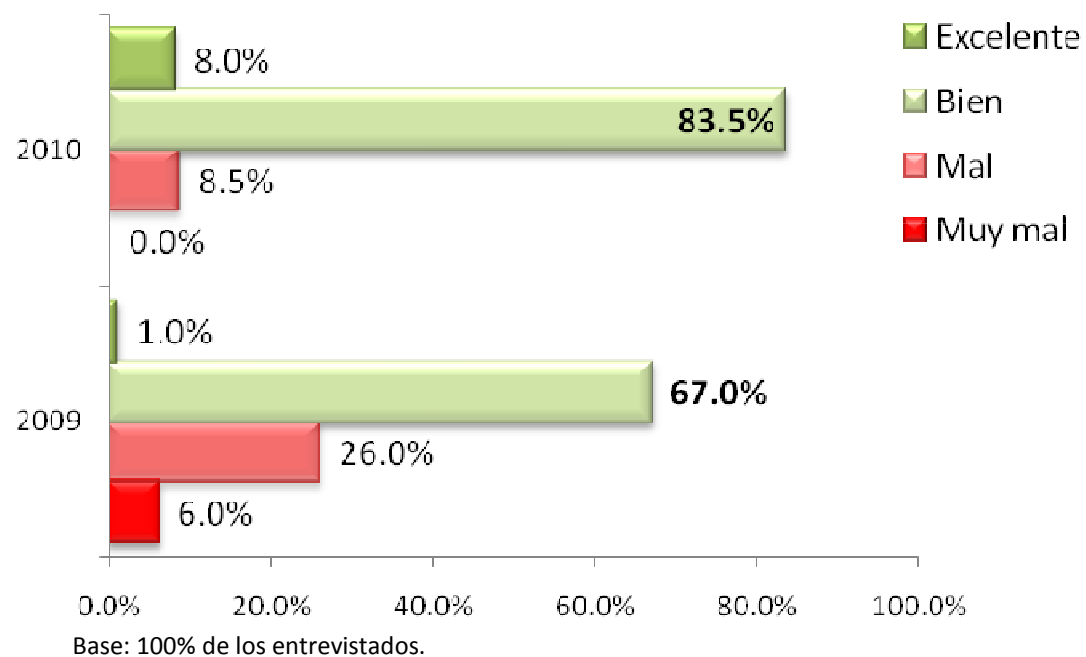
Evaluación de la dependencia

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



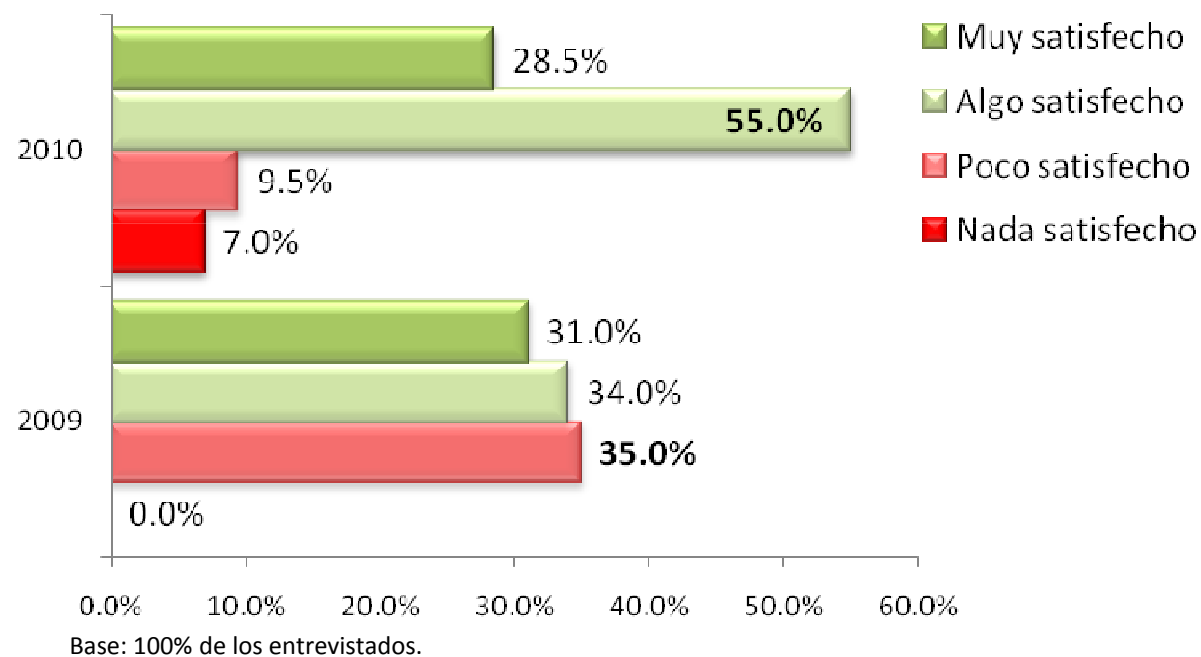
Evaluación de la dependencia

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



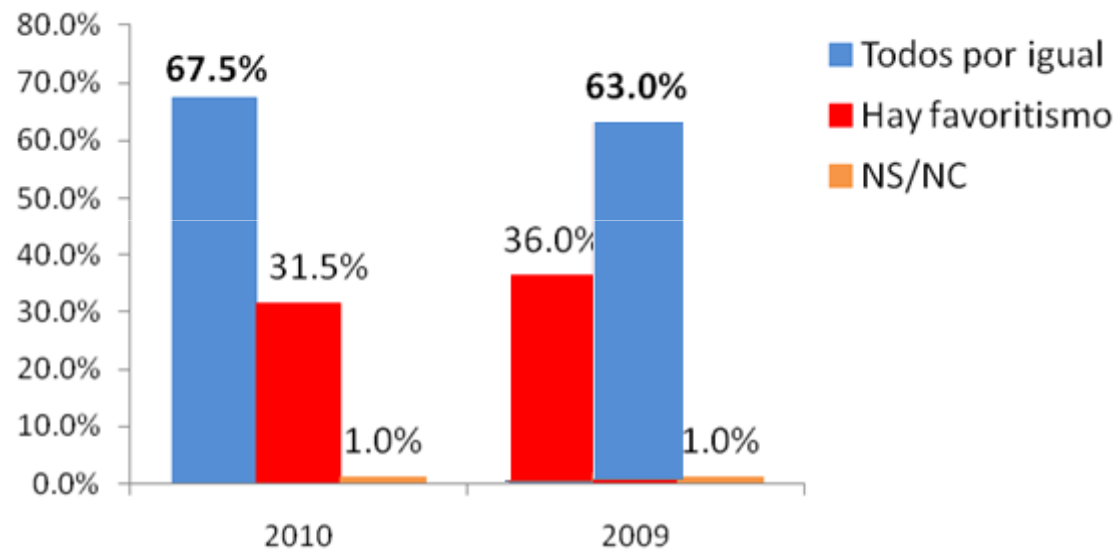
Evaluación de la dependencia

7. ¿Qué tan satisfecho se va usted de las oficinas de Conciliación y Arbitraje respecto a la atención recibida: MUY SATISFECHO, ALGO SATISFECHO, POCO SATISFECHO ó NADA SATISFECHO?



Evaluación de la dependencia

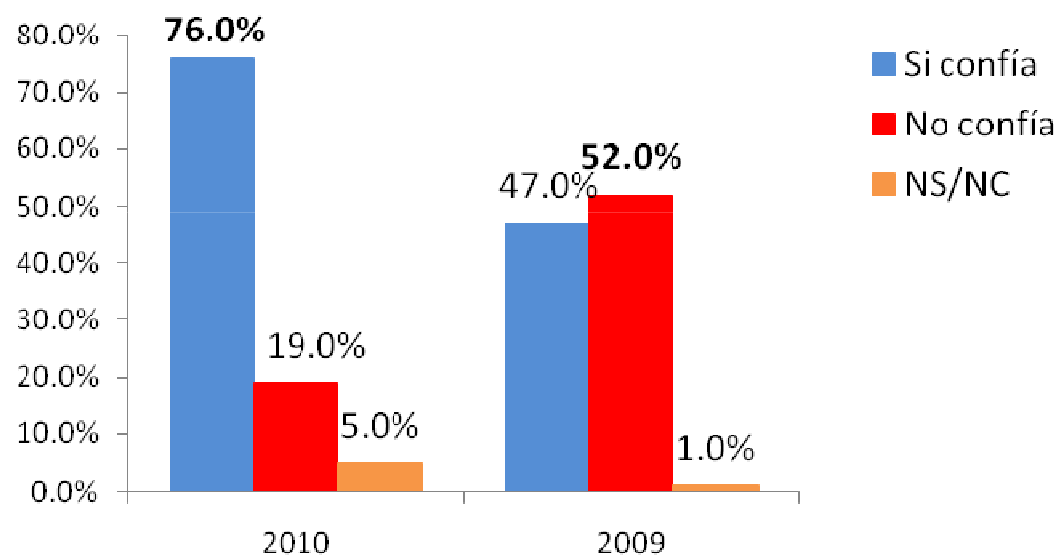
8. ¿Considera usted que en las oficinas de Conciliación y Arbitraje se trata a todo el mundo por igual o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?



Base: 100% de los entrevistados.

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?

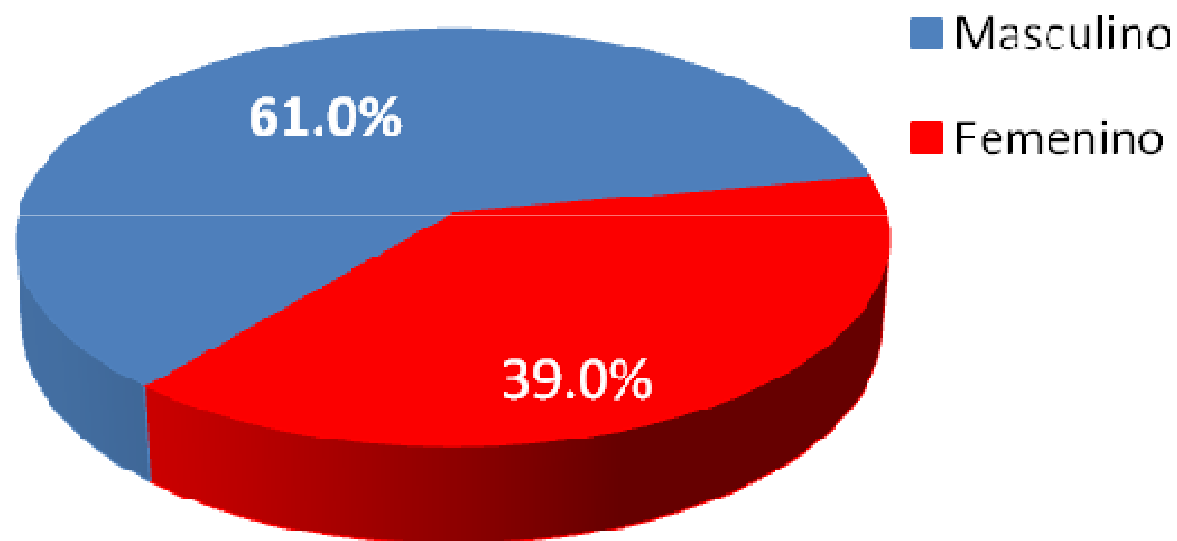


Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

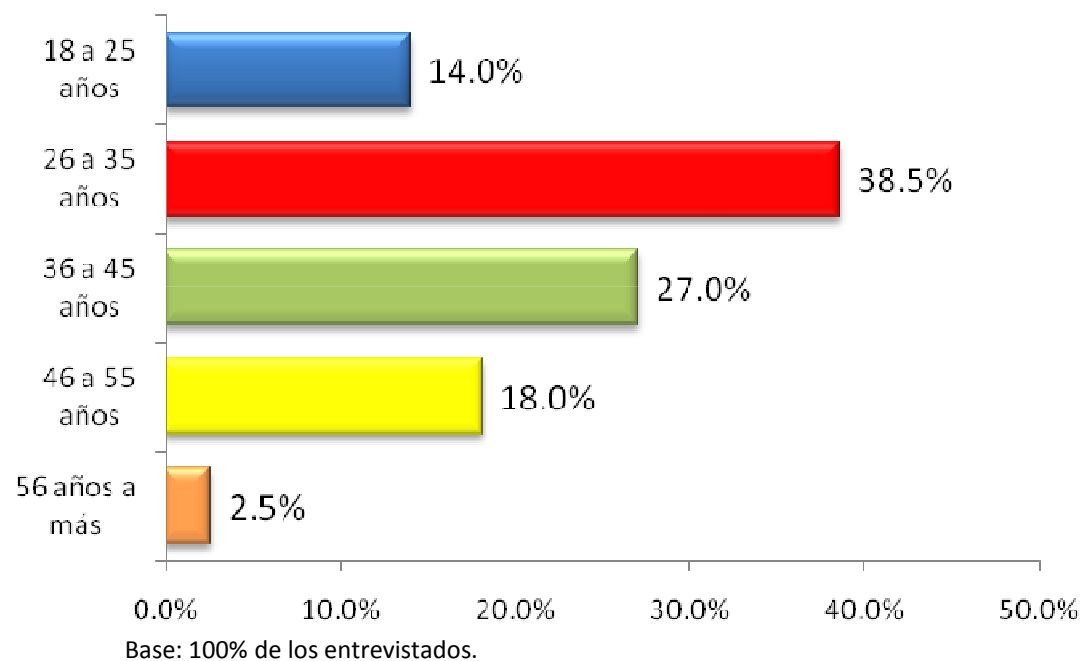
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

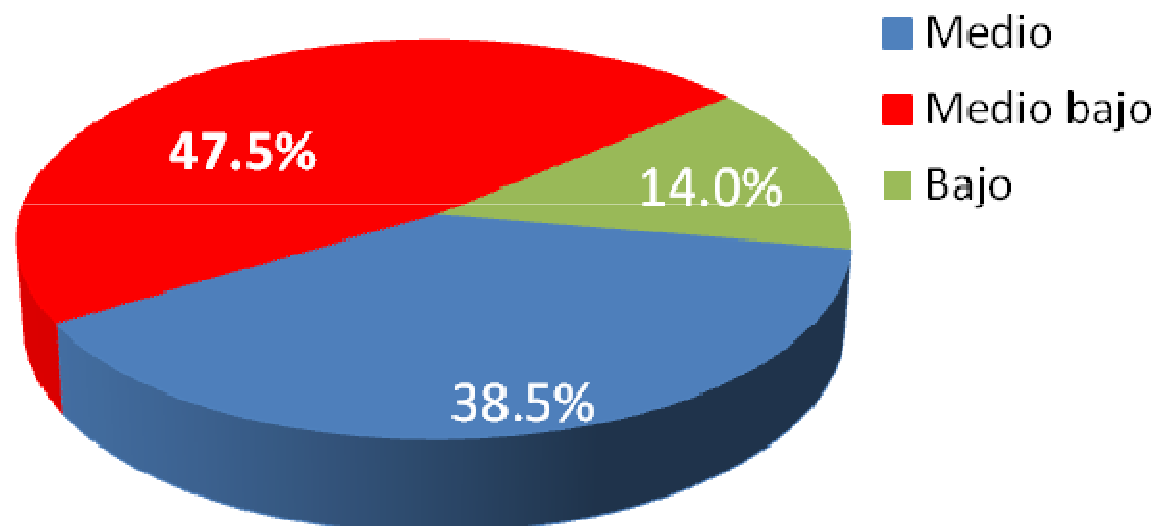
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

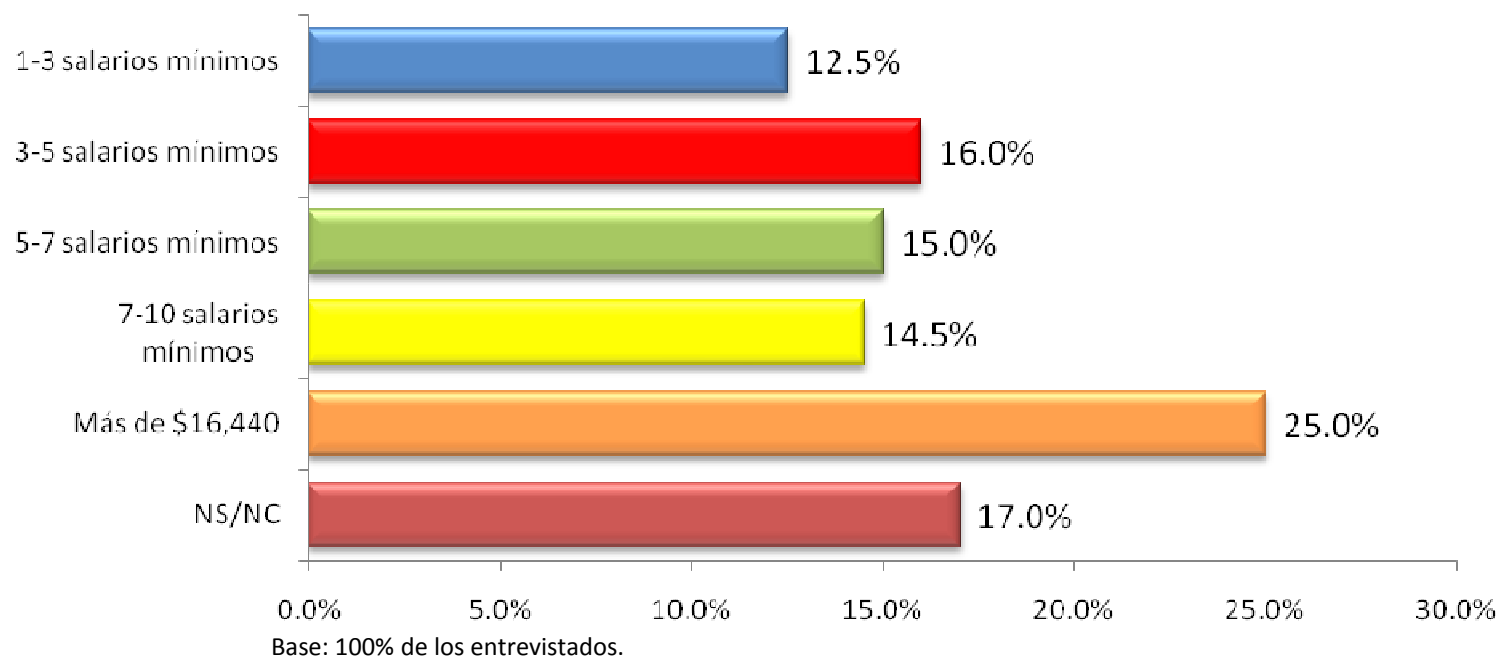
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



43

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

Satisfacción y servicio a usuarios

- El aspecto mejor evaluado en la dependencia es la amabilidad y la calidad en los servicios; el aspecto con mayor número de calificaciones negativas es la rapidez. A nivel general, las tres variables evaluadas sobre el servicio de la dependencia desarrollaron un crecimiento positivo respecto a 2009. El aspecto con crecimiento exponencial fue la calidad de los servicios, con 35.5% de incremento en la percepción positiva de los entrevistados.
- A nivel general el trabajo realizado por la dependencia obtuvo una calificación promedio de 3.77 puntos en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. En el ejercicio realizado en 2009, el promedio fue de 3.01 puntos en la misma escala.
- La evaluación sobre la satisfacción con el servicio de la dependencia fue de 3.81 puntos en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, éste aspecto en 2009 fue evaluado con 3 puntos de promedio en la misma escala.
- El 48% de los usuarios de la Secretaría ya ha visitado la misma, lo que significa que la afluencia a la dependencia es frecuente, y 94.8% de ellos afirma que la ha visto por última vez hace seis meses o menos.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	66%	94.5%
Rapidez	66.5%	74.5%
Calidad	56%	91.5%
Promedio General	62.8%	86.8%

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

Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

- 88.4% de los entrevistados que han visitado las oficinas de Conciliación y Arbitraje (CyA) consideran que éstas han mejorado; en contraparte, 11.4% considera que han empeorado. En 2009 el número de usuarios que afirmaba que las oficinas habían mejorado correspondía al 66.1%.
- EL 56.5% de los usuarios de la dependencia declaró ser trabajador (empleado), mientras en 2009 este aspecto ocupó el 77% de las menciones.
- La calidad de las instalaciones de Conciliación y Arbitraje fueron consideradas como buenas y muy buenas por el 88% de los entrevistados, mientras que en 2009, este aspecto fue de 84%.
- Para el 96.5% de los entrevistados, la preparación del personal que atendió en el trámite en Conciliación y Arbitraje fue bueno o muy bueno, en 2009, fue considerado en ese tenor por el 75%.
- La amabilidad del personal de CyA fue evaluado como bueno y muy bueno por el 93% de los usuarios, registrando un incremento de 25.5% con respecto a 2009, donde se ubicó en 67.5% de menciones positivas (buenas y muy buenas).
- La agilidad para realizar los trámites es uno de los principales aspectos negativos de la dependencia, según 26.5% de los entrevistados, sin embargo, se registra una mejoría considerable con respecto a 2009, en dicho ejercicio se obtuvo 50% de menciones malas y muy malas en dicho aspecto.

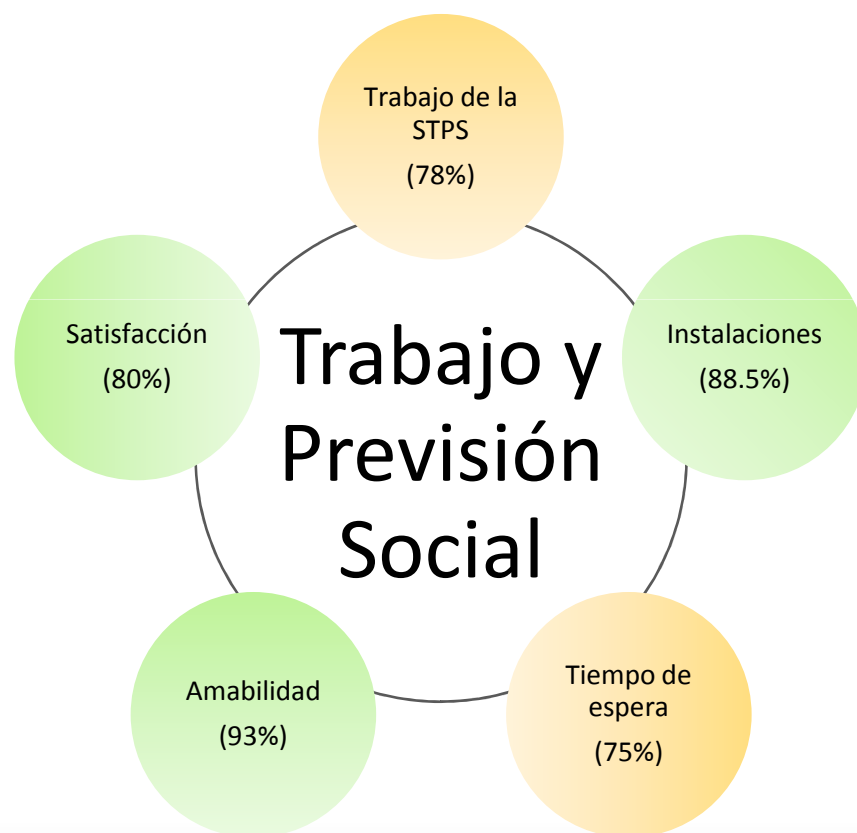
Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

Evaluación de la dependencia

- Para 31.5% de los usuarios de la dependencia hay favoritismo en el trato que recibe cierto tipo de personas, este aspecto ubicó 36% de las menciones en 2009.
- Se aprecia un nivel aceptable de confianza hacia la dependencia, ya que 76% de los usuarios afirma sentir confianza en los funcionarios y abogados que les han ayudado a solucionar su problema en la Secretaría. La confianza en la dependencia se ubicó en 47% en 2009.

Conclusiones, Secretaría de Trabajo y Previsión Social

Percepción de la dependencia:



- Positiva (80% a 100% de las menciones)
- Regular (60% a 70% de las menciones)
- Negativa (menos de 50% de las menciones)

Metodología de estimación:

Se tomó como referencia el porcentaje de menciones en cada una de las variables mencionadas en el esquema; para la variable de satisfacción, se consideró la suma de evaluaciones buenas y excelentes.