



Documentación Buenas Prácticas

Título Buena Práctica

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la OMIL

Organización que aplica esta Buena Práctica

Organización:

OMIL de Chillán

Ámbitos Impactados por la Buena Práctica

- Mejoramiento de servicios a Buscadores de Empleo
- Mejoramiento de servicios a Empresas
- Mejoramiento de competencias de Personal de la OMIL

Beneficiarios de esta Buena Práctica

- Buscadores de Empleo
- Empresas y Gremios
- OMIL de Chillán

Justificación de la calificación como Buena Práctica

Efectividad de la Buena Práctica

- Buena recepción de parte de los usuarios.
- Se ha logrado una retroalimentación periódica de la opinión de los usuarios sobre aspectos del servicio que debe mejorar la OMIL.
- Se dispone un mecanismo simple de medición y registro, además de un reporte que se pone a disposición del Encargado de la OMIL en forma periódica, el cual permite hacer un seguimiento de la evolución de la percepción de los usuarios.

Replicabilidad de la Buena Práctica

Es replicable en cualquier OMIL. Es un instrumento simple, fácil de diseñar e implementar, tampoco tiene un costo significativo. No toma mucho tiempo su aplicación. Obviamente cada OMIL le podrá dar un sello de acuerdo a su realidad.



Descripción de la Buena Práctica

¿Cómo surgió?

La práctica surge de la necesidad de tener un registro de la atención de público y recibir la retroalimentación de los usuarios respecto de su experiencia del servicio que les presta la OMIL.

Se tomó como referencia la información previa del SENCE al respecto. A partir de ese marco, el personal de apoyo psicosocial diseñó la encuesta con la participación del equipo que participa directamente en la atención de usuarios.

La encuesta permite a los usuarios evaluar con nota de 1 a 7 (escala conocida) distintos aspectos de la calidad y condiciones del servicio que reciben de los profesionales de la OMIL. Por ejemplo, la encuesta evalúa: tiempo de espera para ser atendido; conocimiento y cordialidad de los profesionales que atienden; si el personal es el suficiente para la atención de público; infraestructura de la OMIL; y ofertas laborales disponibles.

La encuesta se realiza aleatoriamente los primeros días del mes. La información recopilada es sistematizada posteriormente en reportes que se ponen a disposición del Encargado de la OMIL. Los informes periódicos permiten hacer seguimiento de la evolución de la percepción de la atención por parte de los usuarios y tomar medidas de mejora al respecto.

La encuesta es anónima y ha sido aceptada positivamente por los usuarios, que se sienten libres de responder y declarar la medida de su satisfacción respecto del servicio recibido.

Por otro lado, en los aprestos laborales, se aplica una encuesta de tipo cualitativo, que recoge el grado de satisfacción de los participantes respecto de la capacitación recibida en sus aspectos teóricos, metodológicos y prácticos.

Beneficios de su aplicación

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para saber en qué se está fallando y cómo se puede mejorar.
- La encuesta está diseñada atendiendo a la realidad de la comuna, tomando en cuenta las particulares características de los usuarios de la OMIL.
- Mejora en los tiempos de espera de atención.
- Mejora en el espacio físico de la oficina, favoreciendo la amplitud y privacidad de la atención.
- Mejora en las competencias transversales del equipo de la OMIL en términos de cordialidad y respeto, claridad en el uso de un lenguaje empático con distintos públicos, dominio de los temas consultados.
- Ayuda a que cada rol está familiarizado con el quehacer de los otros roles y puede derivar adecuadamente al usuario.

Impacto

- La práctica hace partícipe al usuario de los procesos de mejora continua de la OMIL. Esa retroalimentación incentiva el mejoramiento del trabajo
- Los usuarios han manifestado que es importante que se considere su opinión.
- Los usuarios se muestran satisfechos por la atención entregada.
- Se generan mejoras concretas en el servicio de los usuarios.



- Los funcionarios de la OMIL se sienten motivados por la retroalimentación positiva respecto de su desempeño.

Detalle de cómo se implementó

Tomando como marco de referencia información previa del SENCE, la psicóloga de la OMIL, en conjunto con el equipo, diseñó un borrador de encuesta, que se aplicó a modo de prueba durante una semana. A partir de la prueba, se ajustó la redacción y se incorporaron nuevas preguntas.

La Encuesta de Satisfacción OMIL contiene 13 dimensiones a evaluar:

- Evaluación general de la oficina OMIL
- Ubicación de la oficina OMIL (dirección)
- Espacio y privacidad para la atención
- Conocimiento de las funciones de la OMIL por parte del usuario
- Cantidad de funcionarios que atienden en la OMIL
- Ofertas laborales ofrecidas
- Tiempo de espera para la atención
- Cordialidad y respeto del funcionario
- Claridad y uso del lenguaje utilizado por el funcionario
- Dominio de los temas consultados
- Preocupación por la satisfacción de sus requerimientos
- Tiempo determinado para resolver sus requerimientos
- Evaluación general del funcionario
- Comentarios

La encuesta se aplica los primeros diez días de cada mes y se encuestan alrededor de 50 usuarios. El horario más propicio para aplicarla es a las 12 horas. Llega el usuario a la OMIL y se le pregunta el motivo de su consulta. Pasa a los módulos de atención, donde es atendido. Una vez terminada la atención se le invita a responder voluntariamente la encuesta, aclarando que su respuesta ayuda a mejorar el servicio. El usuario responde la encuesta en un lugar aparte del módulo de atención. Toma aproximadamente 3 minutos responderla.

A partir de los resultados de la encuesta, la psicóloga genera gráficos que resumen los resultados obtenidos en la semana y en el mes. Finalmente, el Encargado y la psicóloga de la OMIL generan un informe con los Resultados de la Encuesta. En general las evaluaciones son bastante positivas. Los aspectos mejor evaluados (notas superiores a 6) son: Evaluación general de la OMIL, Cordialidad y respeto del funcionario, Claridad del lenguaje utilizado, Dominio de los temas consultados, Preocupación por la satisfacción, Tiempo para resolver requerimientos y Evaluación general del funcionario. Las evaluaciones con notas inferiores a 6 y superiores a 4 son: Ofertas laborales disponibles, Conocimiento de las funciones de la OMIL, Espacio y privacidad para la atención, Cantidad de funcionarios que atienden en la OMIL. No se registran evaluaciones con notas inferiores a 4.

Por su parte, la encuesta del apresto laboral se aplica a usuarios que ya tuvieron su primera atención, por tanto, ya sabe lo que es la OMIL. Esta encuesta se aplica en los aprestos que realiza la OMIL en la oficina, liceos técnicos y universidades.

La Encuesta de Satisfacción del apresto laboral recoge el nivel satisfacción del participante en los siguientes ámbitos:



- Conocimientos teóricos adquiridos que mejoran la postulación al trabajo.
- Claridad en la exposición de los relatores.
- Talleres interesantes y necesarios para el desarrollo laboral.
- Satisfacción con las actividades realizadas.
- Conformidad con las herramientas recibidas.
- Cumplimiento de las expectativas.
- Grado de participación de los asistentes.
- Utilidad de la información respecto a entrevistas laborales.
- Contribución para elaborar de mejor forma el currículum.

Dificultades para Implementarla

- Falta completar plenamente el ciclo de la atención de usuarios, es decir, mejorar aspectos que dificultan su satisfacción. Por ejemplo, la ubicación de la OMIL, que está alejada de DIDECO y otros servicios públicos relacionados, lo cual implica frecuentes traslados de ida y vuelta en la tramitación de ciertos certificados.
- Insatisfacción de los usuarios respecto a la oferta de capacitación disponible. El SENCE ha asignado pocos cursos de capacitación a la OMIL, o llegan cursos no acordes a las demandas de capacitación de los usuarios (por ejemplo, el curso para guardias de seguridad es altamente demandado, sin embargo no llegan ofertas del SENCE para eso).
- Insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad de las ofertas de vacantes, pues no se ajustan a sus expectativas. Faltan vacantes para perfiles técnico-profesionales, que crecientemente se acercan a la OMIL en busca de empleo.
- Al momento de completar la encuesta, usuarios con deficiencias de lecto-escritura presentan dificultad para comprender algunas preguntas.
- Por barreras idiomáticas se complica la atención de los usuarios inmigrantes, en especial haitianos.

Personas que debieran estar involucradas en la implementación

- El equipo de la OMIL
- Los usuarios.

Necesidades para su Implementación

- Impresora, papel, tinta, manejo de Excel, material de escritorio
- Fundamentalmente un equipo OMIL comprometido a facilitar la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios y mejorar sus prácticas de desempeño con la retroalimentación recibida.
- Formulario de la Encuesta de Satisfacción OMIL (no es extensa, tampoco requiere escribir, tiene que ser precisa, con preguntas breves, que no tome mucho tiempo responderlas, y entendibles, dada la diversidad de segmentos de usuarios que la OMIL atiende).
- Encuesta de Satisfacción Apresto Laboral.

Propuestas de mejora

- Agregar a la encuesta un espacio para que los usuarios sugieran aspectos sobre los cuales se necesita conocer su opinión
- Abrir cursos de español para inmigrantes.



- Buscarle la solución a los aspectos a mejorar revelados por las encuestas. Que los resultados de la encuesta sirvan para tomar acción.

Mejoras estructurales de la OMIL derivadas de la aplicación del instrumento (no relacionadas directamente con la Buena Práctica en sí misma)

- Contactar con empresas que avisan por la prensa sus vacantes laborales, para que vean en la OMIL una posibilidad de cubrir esas vacantes con los usuarios registrados, en especial los de perfil técnico-profesional.
- Instalar en la oficina de la OMIL la máquina que permite imprimir los certificados del Registro Social de Hogares.
- Que cada departamento y servicio con el que existe articulación, capacite a la OMIL respecto de sus programas y beneficios.