

ECR PAE Anexo 15. Instrumentos para medir el grado de satisfacción de beneficiarios.

El INEGI levantó hasta 2011, en convenio con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Encuesta sobre el Nivel de Colocación y Permanencia en el Empleo (ENCOPE), que incluye preguntas sobre la satisfacción de los subprogramas Bécate y Fomento al Autoempleo. Al ser aplicada por una instancia externa al Programa permite suponer que no se inducen respuestas que presenten injustificadamente opiniones favorables.

La metodología de la encuesta corresponde a las características de los beneficiarios y la muestra permite suponer que los resultados son representativos.

En la Evaluación de Consistencia y Resultados 2011-2012 se hace referencia a la ENCOPE. y también se señala: "Además, el PAE cuenta Encuestas de Satisfacción de Beneficiarios para todos los Subprogramas que ofrece, recogiendo así las características de cada uno de los grupos beneficiarios. Los formatos de estas encuestas se encuentran en la sección de Manual de Procedimientos en la página electrónica del Programa. Sin embargo, esta información no se encuentra, actualmente disponible en la página web del PAE.

"La aplicación de estas encuestas se realiza de manera transparente y pronta a la entrega de apoyos, y es anónima (con opción a dejar datos de contacto del beneficiario) de manera que no se induzcan las respuestas. El personal de las oficinas del SNE se encarga de aplicar, capturar y procesar la información dentro del módulo en el SISPAE".

El hecho de que la encuesta se aplique en momentos próximos a la entrega de apoyos y de que sea aplicada por el personal de las oficinas del SNE le resta rigor a la validez de los resultados, por lo que no cumplen con los criterios establecidos en la pregunta.

Por último, de acuerdo con información proporcionada por el Programa, durante 2017, la CGSNE contrató los servicios de una instancia externa para levantar la Encuesta de Seguimiento a la Colocación y Satisfacción de Beneficiarios del Programa de Apoyo al Empleo, dicha encuesta se aplicó a una muestra representativa de beneficiarios de Bolsa de Trabajo y de Bécate apoyados durante el segundo semestre de 2016 (6 mil encuestas aproximadamente). Dicha encuesta consideró reactivos para obtener información sobre la satisfacción de los beneficiarios.