



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
SECRETARÍA DE CULTURA



Jalisco

Índice

1. Evaluación ,Secretaría de Cultura.....	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.....	10
1.6 Informe de resultados de la Secretaría de Cultura.....	11
1.7 Conclusiones.....	38
1.8 Recomendaciones.....	41
1.9 Anexos.....	45



Secretaría de Cultura
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

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
Perfil del entrevistado	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 Cultura del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Puntos de afluencia, aforo, plazas públicas, parques, etc. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá
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, 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

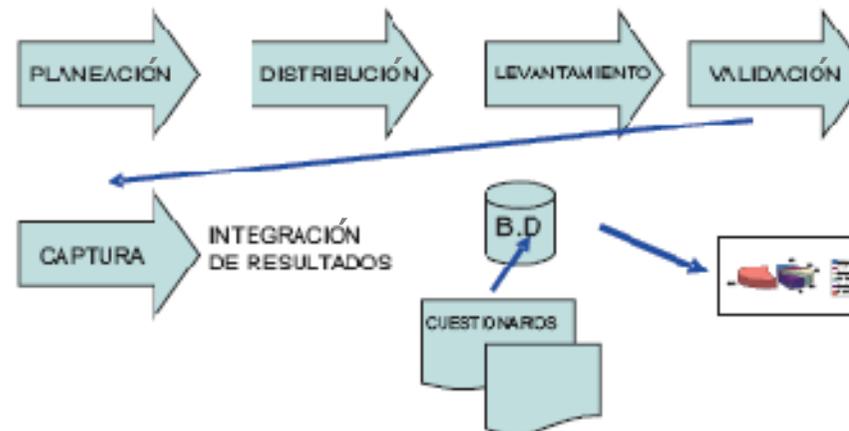
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Cultura

Ranking Usuarios Indirectos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios indirectos 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 7 se evaluaron a través de sus usuarios indirectos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Cultura, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
2	Secretaría de Cultura	3.3

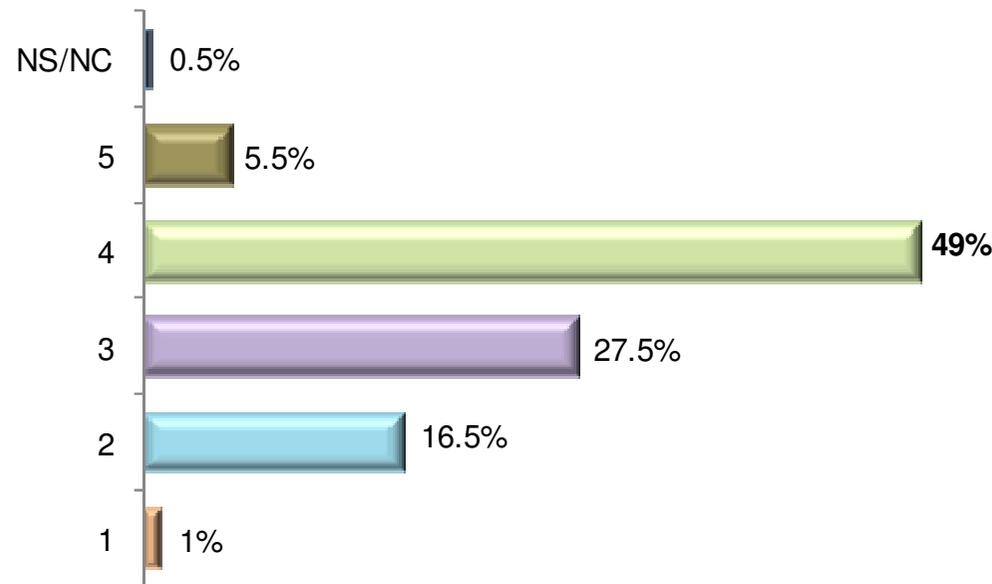
*Base: 33% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario indirecto en la dependencia.
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.*

Usuario indirecto: Hombres y mujeres mayores de edad entrevistados en lugares públicos, los cuales se benefician en general de la obra pública y/o los servicios que prestan diversas dependencias del Gobierno del estado de Jalisco. Es decir que reciben un servicio de manera indirecta.

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
1	1%
2	16.5%
3	27.5%
4	49%
5	5.5%
NS/NC	0.5%
Promedio	
3.43	
Kurtosis	
-0.226	



Base: 100% de los entrevistados

La evaluación que recibió, a nivel general, la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco fue excelente / buena con 54.5% (4 y 5), regular con 27.5% (3) y sólo 17.5% la evaluó como mala / pésima (2 y 1).

Satisfacción y servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	1.1%	0%	2.8%	0%	0%
2	8.4%	25.7%	22.2%	25%	0%
3	20%	40%	25%	34.4%	100%
4	66.3%	22.9%	41.7%	37.5%	0%
5 Excelente	4.2%	8.6%	8.3%	3.1%	0%
NS/NC	0%	2.9%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base :Cruce de la pregunta ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Cultura? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes fueron los más propensos a evaluar de manera positiva a la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco, siendo el 70.5% de los entrevistados de 18 a 25 años los que mejor evaluaron a la dependencia, por otro lado, los entrevistados de 26 a 55 años se mostraron muy consistentes en sus calificaciones de 2 y 3 (malo y regular).

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	1%	1%
2	11.2%	21.6%
3	30.6%	24.5%
4	45.9%	52%
5 Excelente	10.2%	1%
NS/NC	1%	0%
Total	100%	100%

Base :Cruce de la pregunta ¿Cómo evalúa el trabajo de la secretaria de Cultura? Con Sexo 100% de los entrevistados.

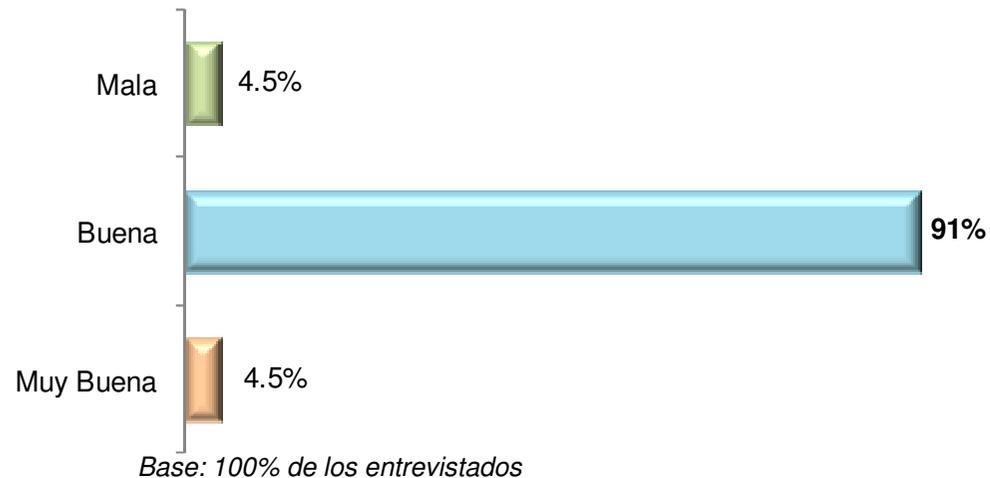
Comparando las evaluaciones por género del entrevistado, determinamos que los hombres se mostraron mas positivos con respecto del trabajo de la dependencia, las mujeres mostraron una tendencia negativa en las evaluaciones, 21.6% de las entrevistadas calificó de malo el trabajo de la secretaría.

Satisfacción y Servicio a usuario

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

a) Calidad de los servicios/programas:

Calidad de los Servicios	%
Muy Buena	4.5%
Buena	91%
Mala	4.5%



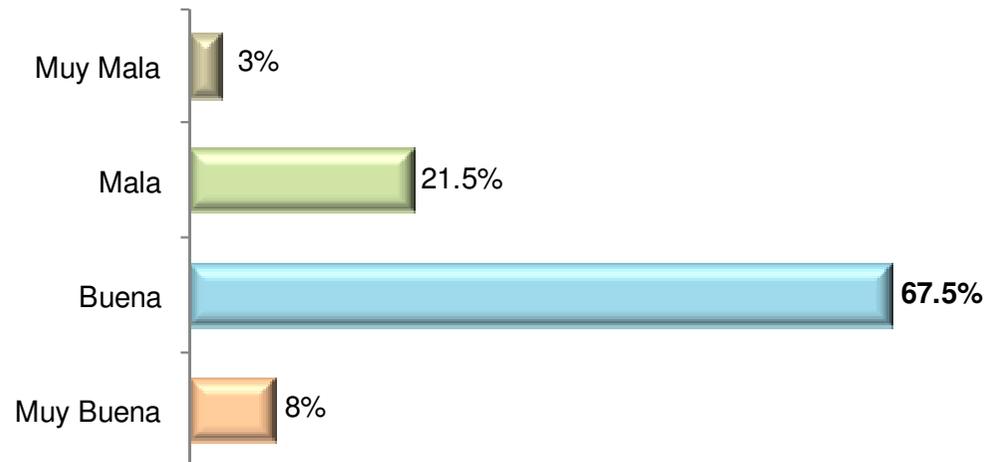
La calificación en cuanto a calidad de los servicios/programas otorgados por la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco predominantemente fue buena con 91%, muy buena con 4.5%, y con el mismo porcentaje se evaluó como mala (4.5%).

Satisfacción y servicio a usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal:

Amabilidad y trato	%
Muy Buena	8%
Buena	67.5%
Mala	21.5%
Muy Mala	3%



Base: 100% de los entrevistados

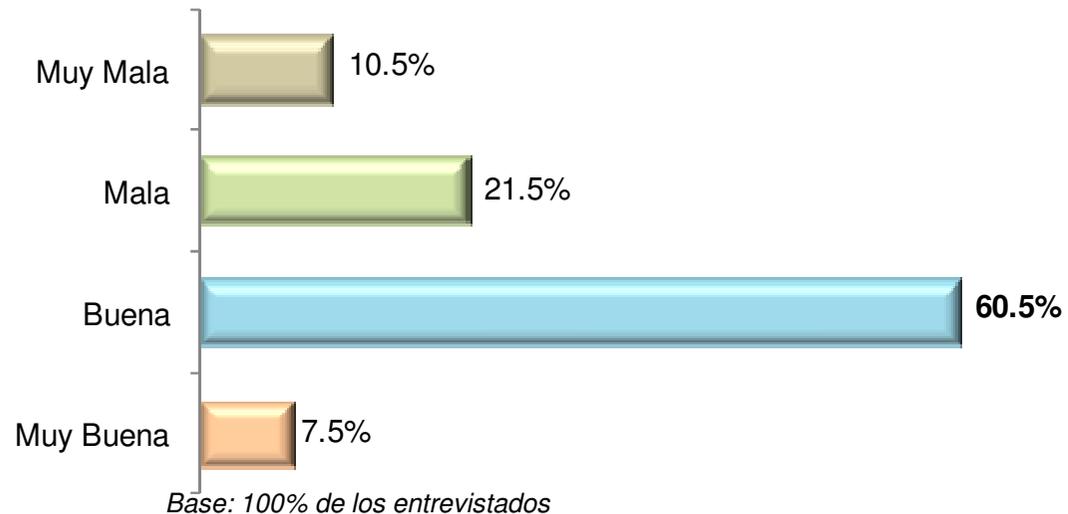
Respecto de la amabilidad y trato por personal de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco, esta institución fue calificada como buena con 67.5% y muy buena con 8%, mientras que 21.5% de los entrevistados la calificó como mala y sólo 3% como muy mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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

c) Rapidez en atención a usuarios

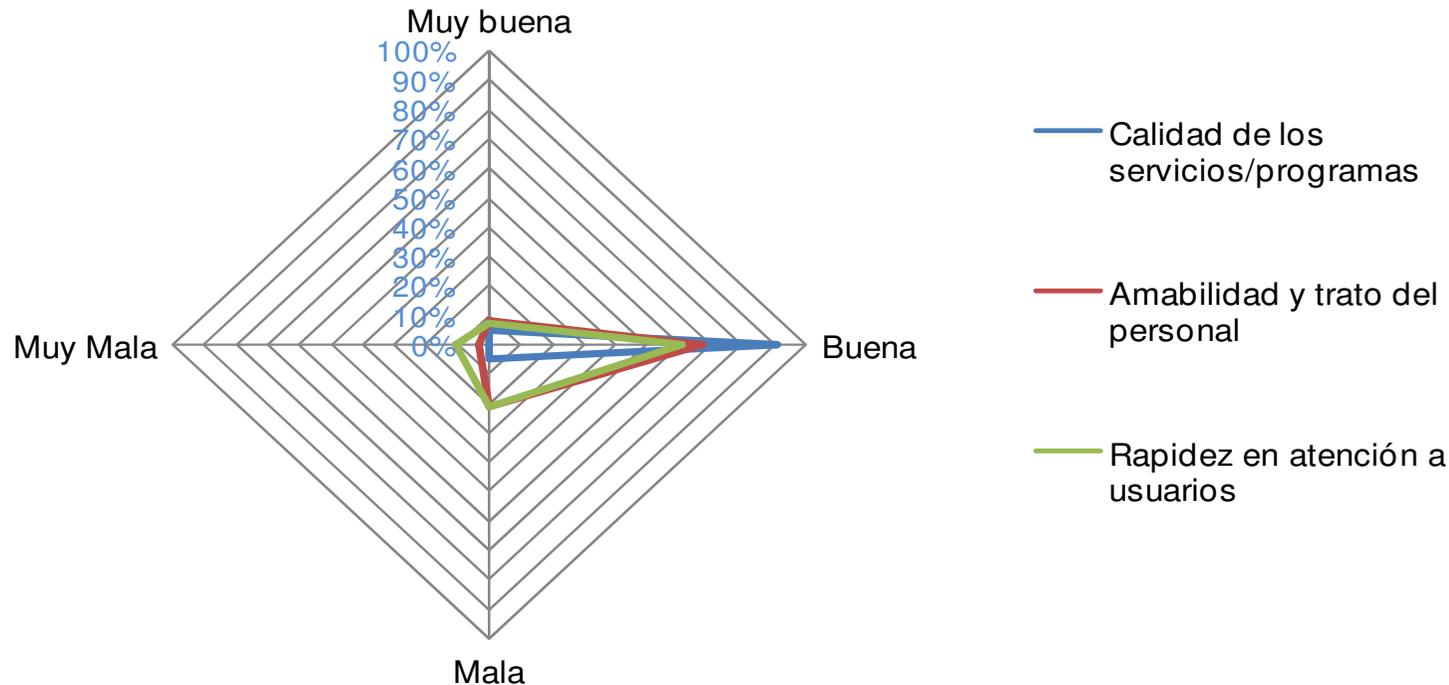
Rapidez en atención	%
Muy Buena	7.5%
Buena	60.5%
Mala	21.5%
Muy Mala	10.5%



La calificación que recibió la rapidez en atención a los usuarios de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco fue buena con 60.5% y muy buena con 7.5%, mientras que para el resto de los entrevistados la rapidez fue mala y muy mala con 21.5% y 10.5%, respectivamente.

Satisfacción y servicio a usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le dá a la Secretaria de Cultura del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



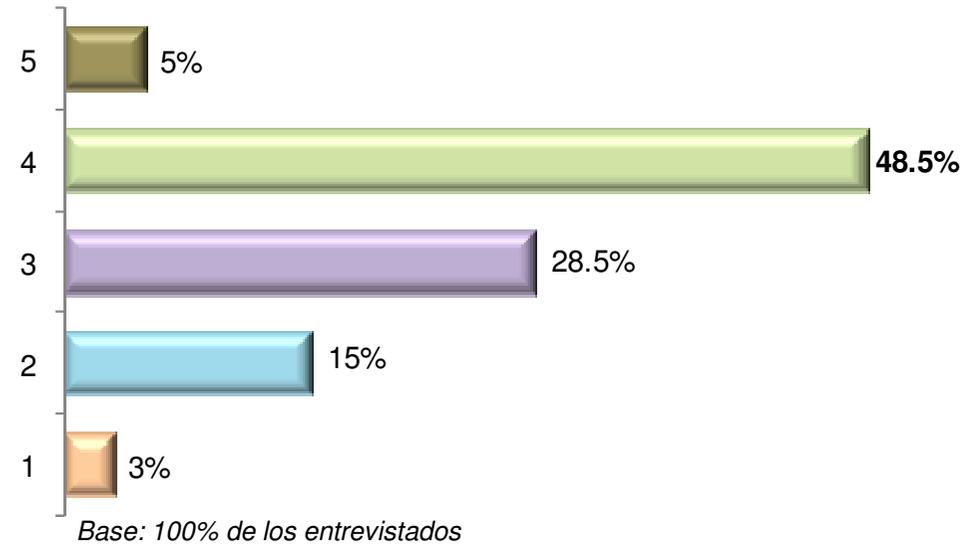
Base: 100% de los entrevistados

La evaluación de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco tiene una tendencia en positiva el comportamiento general de la evaluación de los aspectos. La amabilidad y la rapidez en los servicios que ofrece la secretaría resultaron ser los aspectos con mayor número de calificaciones negativas.

Satisfacción y servicio a usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
1	3%
2	15%
3	28.5%
4	48.5%
5	5%
Promedio	
3.38	
Kurtosis	
-0.079	



El nivel de satisfacción en cuanto al servicio otorgado por la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco fue evaluado por casi la mitad de los entrevistados como excelente / bueno, 49% (5 y 4), 28.5% lo consideran regular (3), y es malo / pésimo para el 18% (2 y 1).

Satisfacción y servicio a usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	2.1%	2.9%	5.6%	3.1%	0%
2	5.3%	28.6%	19.4%	21.9%	50%
3	28.4%	31.4%	27.8%	25%	50%
4	60%	28.6%	38.9%	50%	0%
5 Excelente	4.2%	8.6%	8.3%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base :Cruce de la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes fueron los más satisfechos al evaluar de manera positiva a la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco, el 64.2% de los entrevistados de 18 a 25 años dijeron estar satisfechos con el servicio de la secretaría.

Satisfacción y Servicio a usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	4.1%	2%
2	12.2%	17.6%
3	28.6%	28.4%
4	46.9%	50%
5 Excelente	8.2%	2%
Total	100%	100%

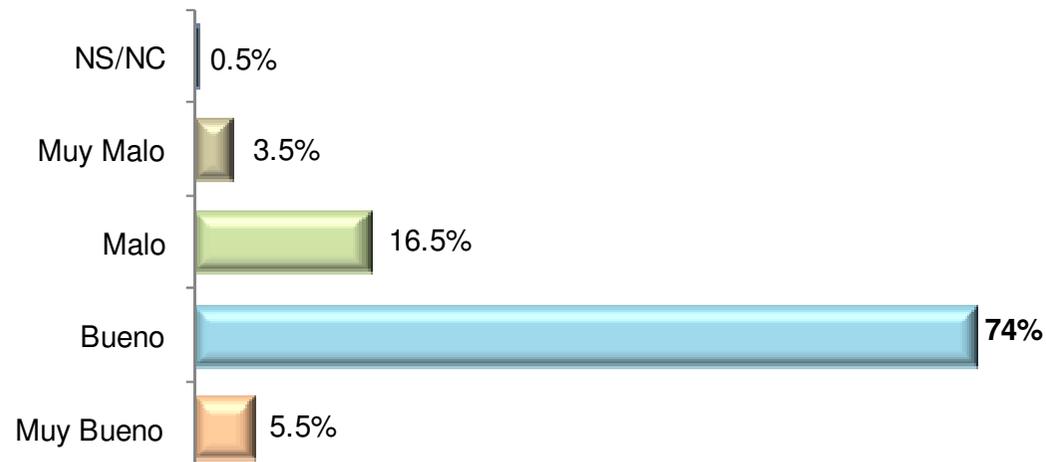
Base :Cruce de la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.

En el aspecto de la satisfacción del servicio de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco, se mostraron ligeramente más optimistas los hombres, 55.1% evaluó como bueno y excelente, mientras 52% de las mujeres evaluó en el mismo sentido.

Evaluación de la dependencia

1. Cómo evalúa usted el esfuerzo del Gobierno del Estado sobre actividades culturales o programas de cultura en su localidad o municipio?

Evaluación	%
Muy Bueno	5.5%
Bueno	74%
Malo	16.5%
Muy Malo	3.5%
NS/NC	0.5%



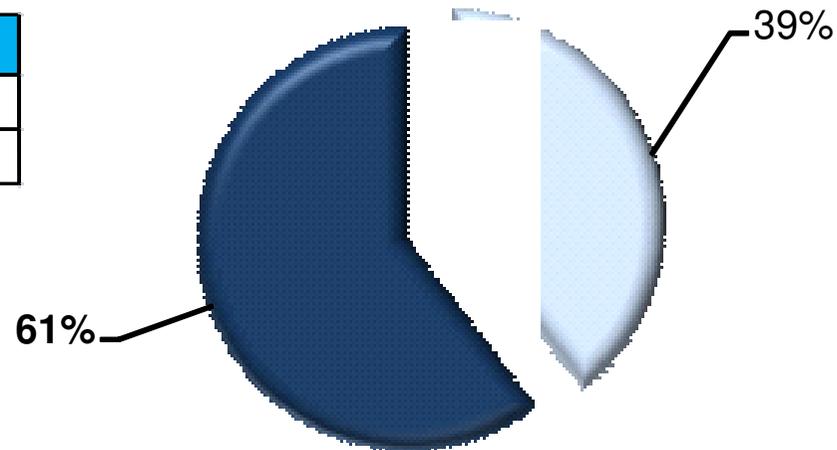
Base: 100% de los entrevistados

El esfuerzo del Gobierno del Estado sobre actividades culturales o programas de cultura en la localidad o municipio se calificó como bueno con 74% y muy bueno con 5.5%, mientras que 16.5% lo califica como malo y muy malo con 3.5%. El 0.5% restante dijo no saber la respuesta.

Evaluación de la dependencia

2. ¿Diría usted que mayormente conoce o que no conoce en términos generales las actividades y programas que realiza la secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio?

¿Conoce?	%
Si	39%
No	61%



Base: 100% de los entrevistados

Sólo 39% de los entrevistados conocen en términos generales las actividades y programas que realiza la secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad; el 61% restante las desconocen.

Evaluación de la dependencia

2. ¿Diría usted que mayormente conoce o que no conoce en términos generales las actividades y programas que realiza la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio?

Actividades y programas	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Sí	48.4%	22.9%	30.6%	43.8%	0%
No	51.6%	77.1%	69.4%	56.3%	100%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base :Cruce de la pregunta ¿Diría usted que mayormente conoce o que no conoce en términos generales las actividades y programas que realiza la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio? Con Edad 100% de los entrevistados.

El grupo de entrevistados de 26 a 45 años junto con los adultos mayores de 56 años resultaron ser los más desinformados sobre las actividades y programas que realiza la secretaría.

Evaluación de la dependencia

2. ¿Diría usted que mayormente conoce o que no conoce en términos generales las actividades y programas que realiza la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio?

Actividades y programas	Masculino	Femenino
Si	37.8%	41.2%
No	62.2%	58.8%
Total	100%	100%

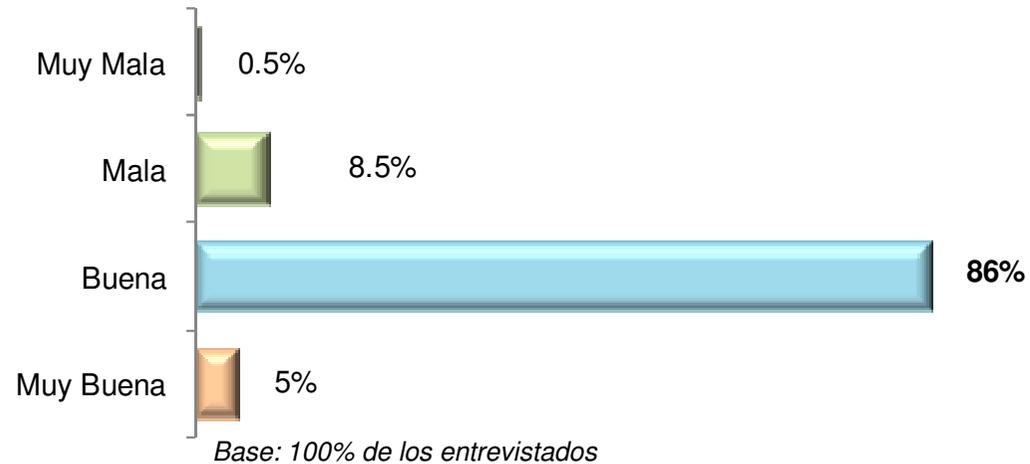
Base :Cruce de la pregunta ¿Diría usted que mayormente conoce o que no conoce en términos generales las actividades y programas que realiza la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio? Con Edad 100% de los entrevistados.

Por género, los hombres resultaron más desinformados que las mujeres. 62.2% de los entrevistados del sexo masculino dijeron que desconocen de los programas de la secretaría.

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece el estado de Jalisco:
a) Calidad de los eventos

Evaluación	%
Muy Buena	5%
Buena	86%
Mala	8.5%
Muy Mala	0.5%

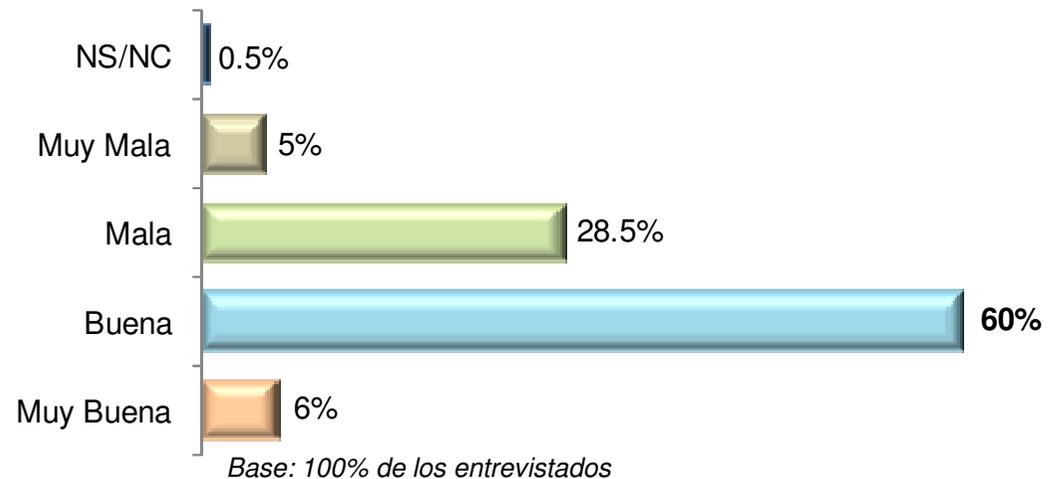


La calidad de los eventos culturales que ofrece el estado de Jalisco recibe una evaluación favorable, ya que 86% la califica como buena y 5% como muy buena; sólo 0.5% la percibe como muy mala y 8.5% como mala.

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece el estado de Jalisco:
b) Número de eventos

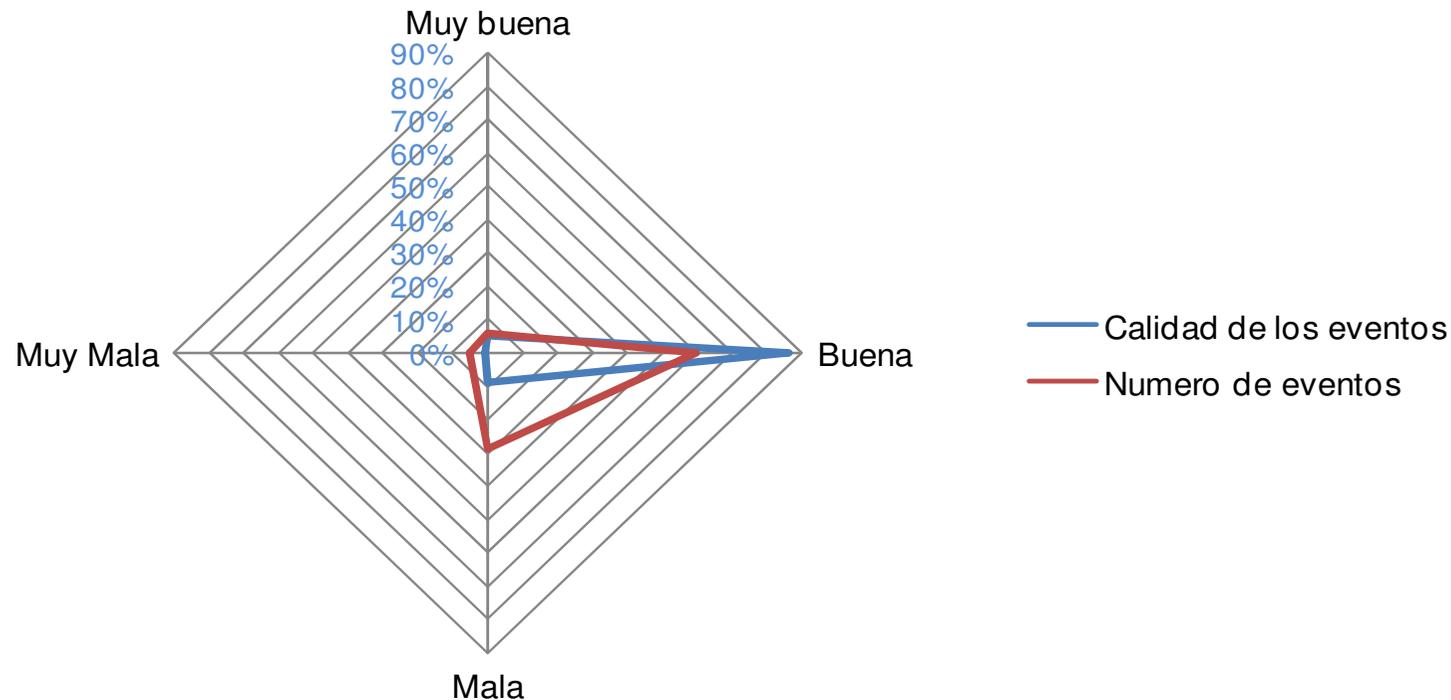
Evaluación	%
Muy Buena	6%
Buena	60%
Mala	28.5%
Muy Mala	5%
NS/NC	0.5%



En cuanto al número de eventos culturales que ofrece el estado de Jalisco, 66% de los entrevistados evaluó como buena y muy buena; sólo una tercera parte evaluó como mala o muy mala, 29%. No se obtuvo respuesta de 0.5%.

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece el Estado de Jalisco:



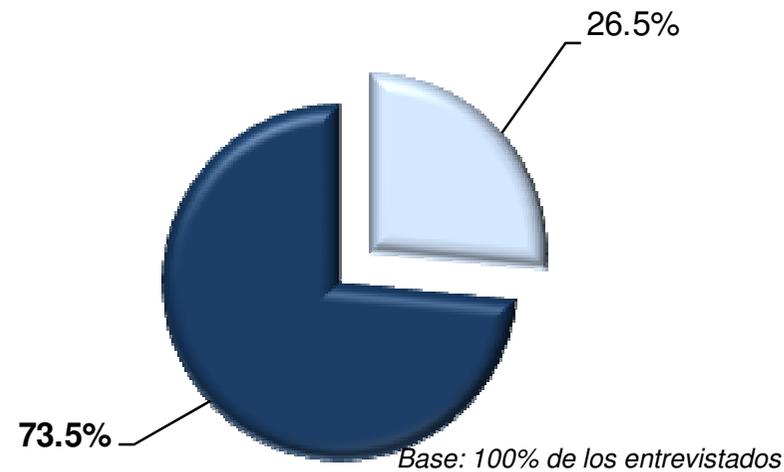
Base: 100% de los entrevistados

El numero de eventos fue el principal aspecto que recibió calificaciones negativas. Mientras que la calidad de los eventos resulto ser mejor percibida por los usuarios entrevistados.

Evaluación de la dependencia

4. Sobre los lugares públicos para realizar eventos culturales, ¿usted considera que son ?
a) Suficientes o Insuficientes

Evaluación	%
Suficientes	26.5%
Insuficientes	73.5%

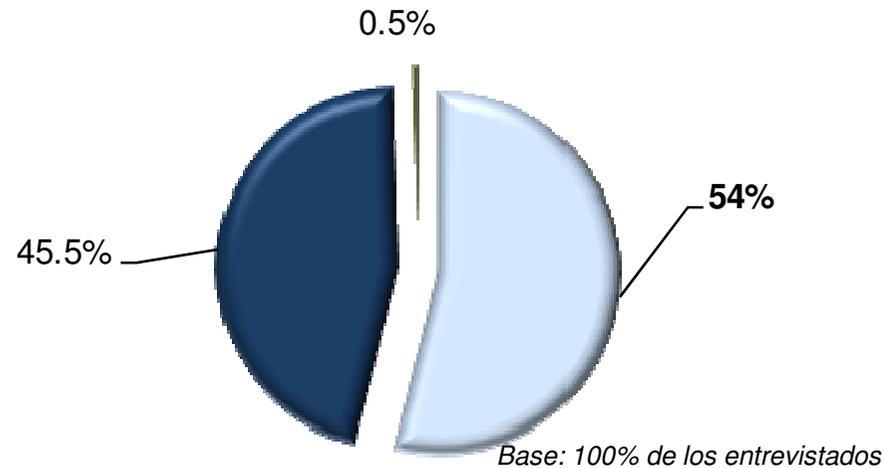


La mayoría de los entrevistados considera insuficientes los lugares públicos para realizar eventos culturales (73.5%), mientras que para 26.5% sí los perciben como suficientes.

Evaluación de la dependencia

4. Sobre los lugares públicos para realizar eventos culturales, ¿usted considera que son ?
b) Promocionados o Nada Promocionados

Evaluación	%
Promocionados	54%
Nada Promocionados	45.5%
NS/NC	0.5%

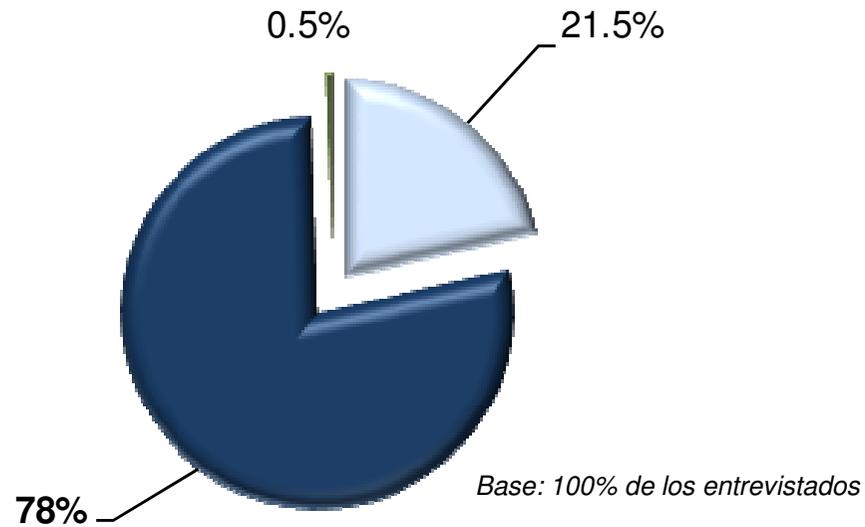


El 54% considera que sí hay promoción de los lugares públicos para realizar eventos, contrario a lo que estima 45.5%, al opinar que los lugares públicos no son promocionados como deberían.

Evaluación de la dependencia

4. Sobre los eventos culturales en lugares públicos, ¿usted considera que son ?
c) Eventos Frecuentes o Eventos poco frecuentes

Evaluación	%
Eventos Frecuentes	21.5%
Eventos Poco Frecuentes	78%
NS/NC	0.5%

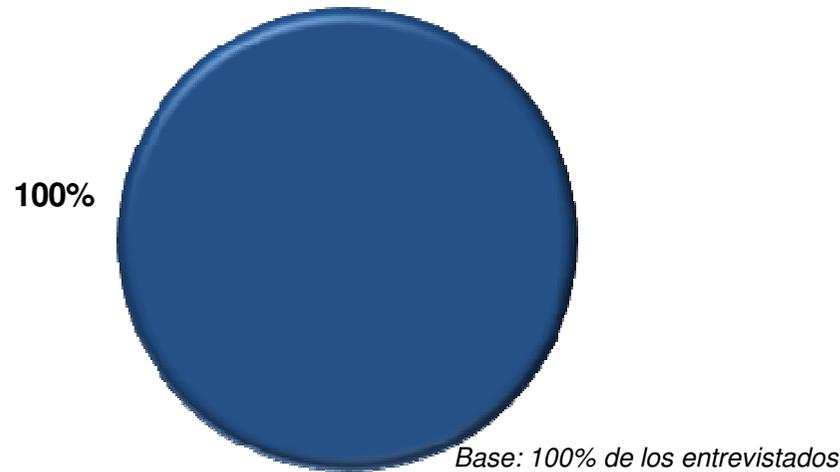


Los eventos culturales son poco frecuentes en lugares públicos, según opina 78%, mientras que para 21.5% sí son frecuentes.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio que presta la Secretaría de Cultura del Edo. de Jalisco?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

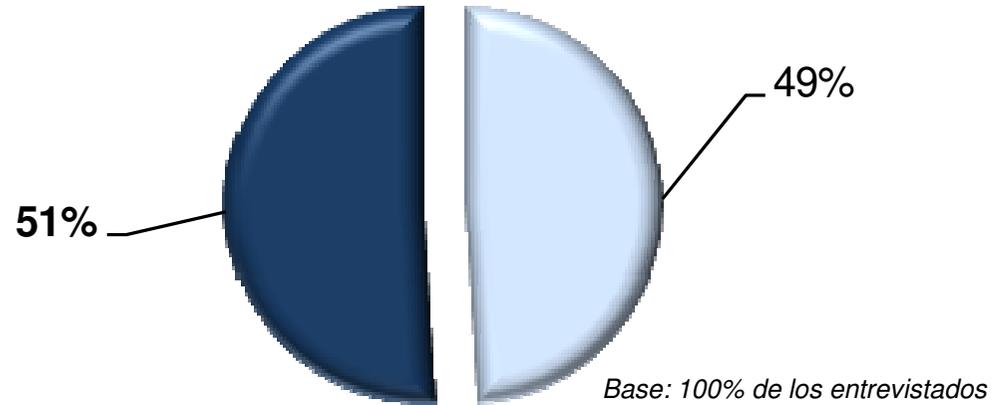


Emitieron su opinión sólo personas que tienen acceso a algún servicio prestado por la Secretaría de Cultura de Edo. de Jalisco (100%).

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	49%
Femenino	51%

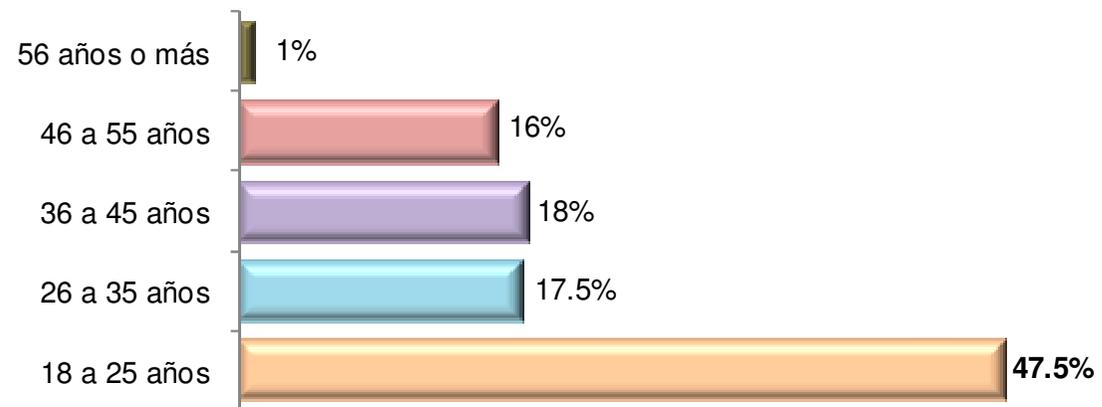


Se entrevistó a 49% de hombres y 51% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	47.5%
26 a 35 años	17.5%
36 a 45 años	18%
46 a 55 años	16%
56 años o más	1%



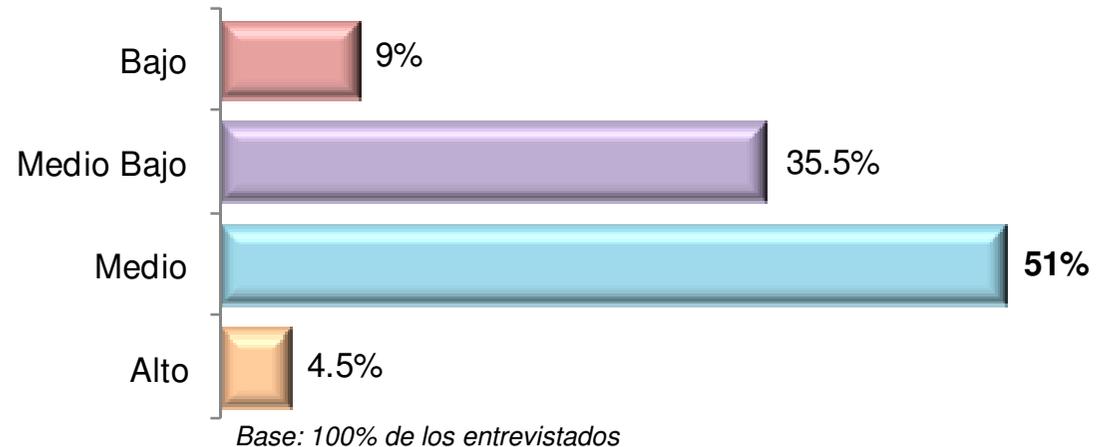
Base: 100% de los entrevistados

Casi la mitad de los encuestados tiene entre 18 y 25 años de edad (47.5%), 17.5% de 26 a 35 años, 18% de 36 a 45 años, seguida de 16% que tiene 46 a 55 años y sólo 1% restante es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel Socioeconómico	%
Alto	4.5%
Medio	51%
Medio Bajo	35.5%
Bajo	9%

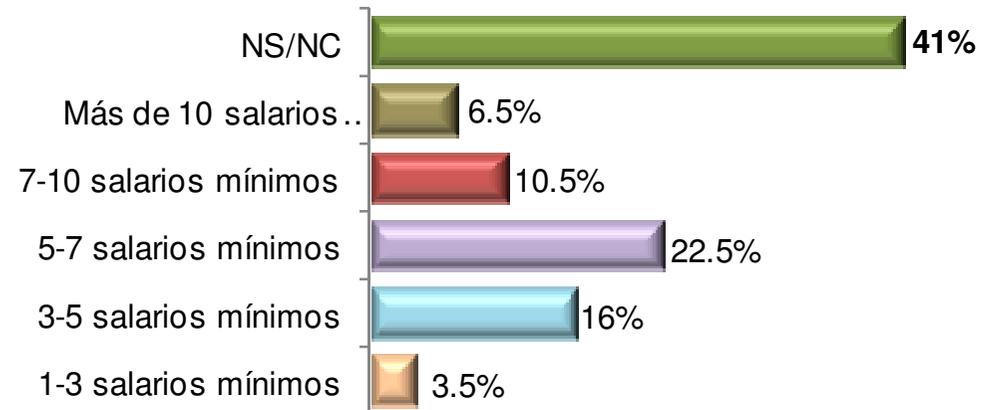


La mitad de los entrevistados pertenece al nivel medio (51%), seguido de 35.5% de nivel medio bajo, 9% de nivel bajo y con 4.5%, nivel alto.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	3.5%
3-5 salarios mínimos	16%
5-7 salarios mínimos	22.5%
7-10 salarios mínimos	10.5%
Más de 10 salarios mínimos	6.5%
NS/NC	41%



Base: 100% de los entrevistados

En cuanto a los ingresos de los entrevistados, 22.5% percibe de 5 a 7 salarios mínimos, 16% tiene un ingreso de 3 a 5 salarios, 10.5% percibe de 7 a 10, sólo 6.5% alcanza más de 10 salarios, mientras que 3.5% obtiene de 1 a 3. El 41% no sabe o no quiso responder.

1.7 Conclusiones Secretaría de Cultura

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Satisfacción y servicio a usuarios

El 54.5% de los entrevistados evalúa como bueno y excelente el trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco. La calificación sobre la calidad de los servicios de la secretaría fue predominantemente bueno (91%), lo que significa que los servicios tienen una amplia aceptación por los usuarios de la secretaría.

Evaluación de la Secretaría de Cultura	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Amabilidad	75.5%
Rapidez	68.0%
Calidad de servicios	95.5%
Promedio general	79.7%

El 79.7% fue el promedio general de calificaciones buenas y excelentes en los aspectos evaluados de la secretaría.

La percepción de la secretaría respecto de la rapidez en el servicio resultó ser la de menor percepción positiva, seguida de la amabilidad.

La calidad de los servicios fue evaluada en niveles de alta competitividad, debido a que 95.5% de los entrevistados afirmó que éstos contaban con la calidad deseada.

Este comportamiento en las evaluaciones indica que los usuarios pueden llegar a percibir cierto grado de desorganización, lo que les produce lentitud en el servicio.

Los esfuerzos en materia de cultura en el estado son bien percibidos por 79.5% de los entrevistados; sin embargo, existe 20% de los entrevistados que consideran débil ese esfuerzo.

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Satisfacción y servicio a usuarios

Existe un marcado desconocimiento de las actividades que realiza la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco pues 61% de los usuarios dijo no estar enterado de los programas y eventos de la misma. Sobre la evaluación de los eventos que lleva a cabo la secretaría, se observa una menor evaluación hacia el número de eventos que se ofrecen (66%), mientras que la calidad de los eventos organizados por Cultura es bien percibida por los usuarios; 91% la evalúa de buena a muy buena.

Evaluación de los eventos culturales	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad de eventos	91.0%
Número/cantidad de eventos	66.0%
Promedio general	78.5%

El 78.5% fue el promedio general de los aspectos evaluados sobre los eventos culturales.

Es importante mencionar que el factor de mayor incidencia en las calificaciones negativas fue la frecuencia con que se realizan dichos eventos; esto puede deberse, en gran medida, a la falta de difusión de los mismos.

En sentido estricto, los usuarios creen que en estos momentos serían necesarios más eventos culturales, pues el peso de las evaluaciones indica que no están del todo convencidos sobre este aspecto.

Asimismo, 73.5% considera que los lugares públicos para realizar estos eventos son insuficientes y también son considerados como eventos poco frecuentes por 78% de los usuarios.

1.8 Recomendaciones Secretaría de Cultura

Recomendaciones, Secretaría de Cultura

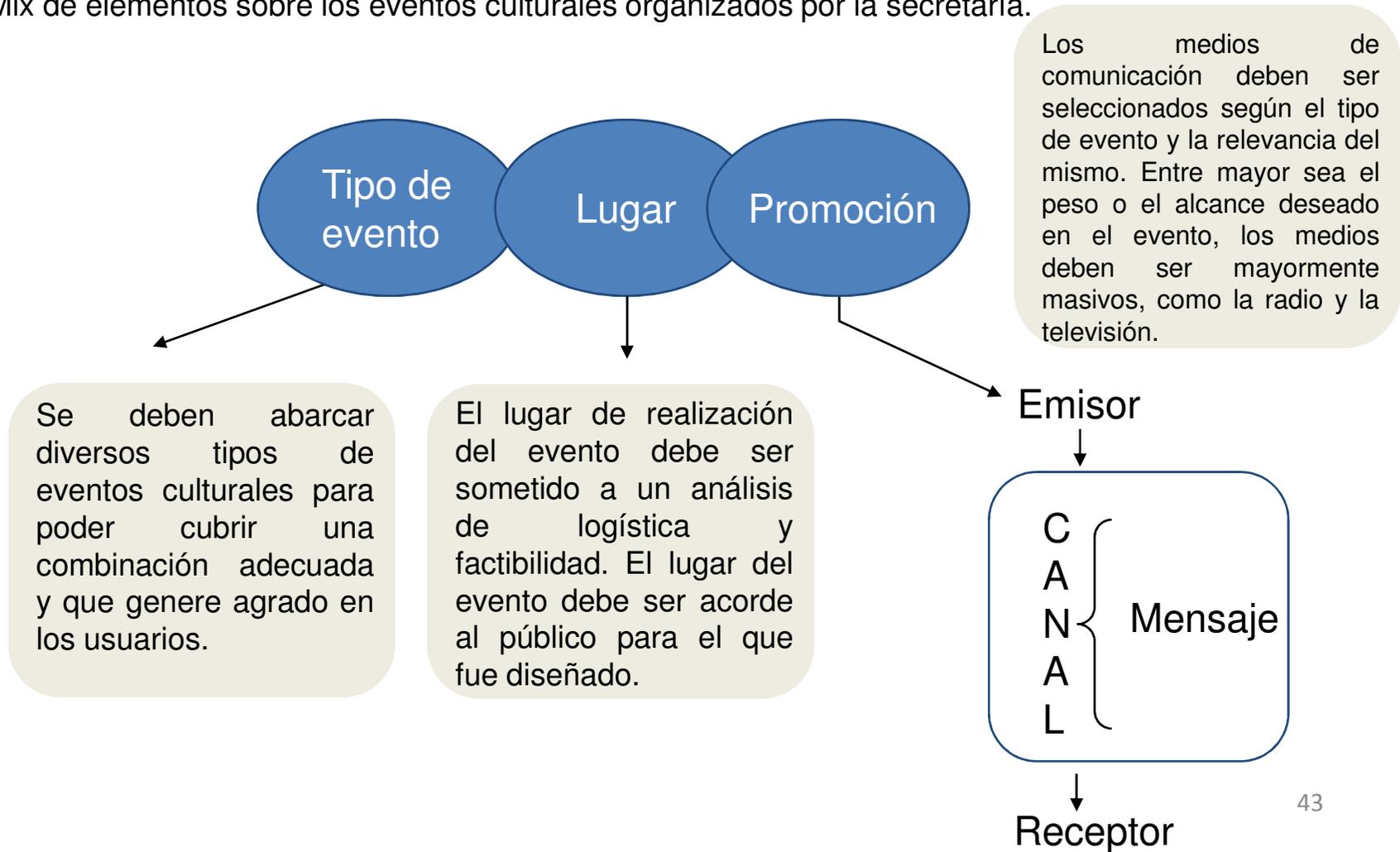
Considerando las evaluaciones y los resultados, consideramos necesario realizar las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco.

- Mantener la calidad de los servicios y eventos ofrecidos por la secretaría a través de sistemas de evaluación y estandarización de los procesos de la institución.
- Buscar, evaluar y definir los lugares públicos de afluencia ideales para la realización de eventos culturales para la población. Estos lugares deben ser de gran afluencia de personas, lugares céntricos y cercanos a la mancha urbana de la ciudad / localidad.
- Es indispensable que, previo a la realización de los eventos culturales públicos, se realice una serie de acciones de difusión del mismo en la zona de influencia. Estas acciones de difusión pueden incluir el perifoneo en la zona, distribución de folletería y material impreso, colocación de material informativo en los puntos de afluencia y considerar en los casos pertinentes la promoción de los eventos en los diarios y periódicos locales de mayor circulación.
- En el caso de la difusión por medios masivos, como la radio y la televisión locales, es conveniente concertar con los medios para que otorguen espacios en los principales programas de revista o noticieros. Con esto, se puede llegar a muchas más personas; esto es recomendable para eventos de mayor peso o relevancia.
- Es altamente recomendable analizar la combinación ideal sobre el lugar, la frecuencia, el acceso, la calidad y la difusión de los eventos que propicie una mejor evaluación de la dependencia, centrada en los aspectos que a juicio de los entrevistados son los de mayor peso.

Recomendaciones, Secretaría de Cultura

Eventos culturales

Mix de elementos sobre los eventos culturales organizados por la secretaría.



Recomendaciones, Secretaría de Cultura

Talleres de verificación



1.9 Anexos

