



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Cultura
Julio-Agosto del 2012



www.tag-research.com.mx



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría de Cultura	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	22
4.2.1 Evaluación General	23
4.2.2 Evaluación del servicio eventos culturales	26
4.3 Análisis General de Resultados	35
5. Datos generales y sociodemográficos	37
6. Conclusiones y hallazgos	41



1. Introducción



Introducción

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo año con año la evaluación de los servicios que proporcionan las distintas secretarías, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a uno ó mas servicios que ofrecen las dependencias a partir de la percepción del ciudadano.

La evaluación del 2012 fue asignada a Tag Research, una empresa de investigación de mercados y opinión pública, que aplicó un diagnóstico con base a un cuestionario dirigido a usuarios directos de un mismo programa o servicio de las secretarías seleccionadas. El levantamiento de encuestas fue apegado a criterios metodológicos que aseguran la comparación con evaluaciones anteriores con el fin de dar seguimiento sobre el nivel de satisfacción percibido.

El presente estudio nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Cultura, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de la Secretaría de Cultura, agradecemos las facilidades que se nos otorgó para la realización del presente estudio. Cualquier comentario, error u omisión dentro del presente documento es responsabilidad del despacho consultor, y sus conclusiones no necesariamente son compartidas por el Gobierno del Estado de Jalisco.



2. Objetivo de la evaluación



Objetivo de la Evaluación

Objetivo General de la Evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado de Jalisco, a partir de su percepción.

Objetivos Específicos de la Evaluación:

1. Determinar el nivel de satisfacción sobre el servicio recibido.
2. Identificar la utilidad percibida sobre el servicio recibido.
3. Evaluar la complejidad de trámite sobre el servicio recibido.
4. Evaluar la eficiencia sobre el servicio recibido.



3. Metodología



Ficha técnica

Requisitos del entrevistado	Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Eventos culturales Teatro Degollado Domicilio: Belén s/n entre avenida Hidalgo y Morelos, Gdl. Teatro Alarife Martín Casillas Domicilio: av. Prolongación alcalde # 1352, Gdl. Foro de arte y cultura Domicilio: av. alcalde #1451 entre N.L y Tamaulipas, Gdl. Museo de arte moderno "ex convento del Carmen" Domicilio: av. Juárez # 638, Gdl. Museo de sitio Domicilio: interior del edificio de palacio de gobierno, Gdl. Museo XV zona militar Domicilio: Zaragoza #224, Gdl.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de Julio al 15 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios . Frecuencias simples y en algunos casos calificaciones ponderadas.
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95% y error muestral de +/- 4.90%



Ficha técnica

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Secretaría de Cultura	Eventos culturales	400	66 Encuestas Teatro Degollado, Guadalajara
			66 Encuestas: Teatro Alarife Martín Casillas , Guadalajara
			66 Encuestas: Foro de Arte y Cultura , Guadalajara
			66 Encuestas: Museo de Arte Moderno “Ex Convento del Carmen”, Guadalajara
			66 Encuestas : Museo de Sitio domicilio: Int. del Palacio de Gobierno
			70 Encuestas Museo XV Zona Militar, Guadalajara



¿Cómo se levantó la información?

Si bien se diseñó un cuestionario en versión impresa, se ajustó el instrumento a Pocket PC y aplicamos en su totalidad en esta clase de dispositivos.



La aplicación en estos dispositivos nos permitió tener un control sobre el tiempo de duración de cada entrevista (11 minutos) y en qué momentos del día fueron aplicados. La adaptación del cuestionario al sistema Pocket PC nos permitió ahorrar una gran cantidad de tiempo en la captura y codificación de los mismos, además aseguró que la información levantada no fuera manipulada o modificada después de haber sido obtenida.

La encuesta fue aplicada cara a cara a los usuarios de cada dependencia / servicio señalado anteriormente. En el levantamiento de campo participaron 40 encuestadores y 8 supervisores, los cuales fueron capacitados de acuerdo a los criterios de calidad que mantiene la norma ESIMM de investigación de mercados para México.



Uso de ponderadores en la evaluación

Para poder realizar los ejercicios de calificaciones y promedios para algunas de las gráficas presentadas, se realizó un cálculo consistente en una ponderación que va en una escala del 0 al 5.

Los ponderadores utilizados fueron:

Respuesta	Ponderación utilizada
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1
NS / NC	0

De esta manera se puede obtener una calificación final, la cual es la suma de del producto obtenido de la multiplicación de los porcentajes y los ponderadores respectivos de cada una de las gráficas presentadas. Es pertinente mencionar que ésta ponderación es similar a la utilizada en evaluaciones anteriores por lo que nos permite comparar indicadores a través del tiempo.



4. Evaluación de la Secretaría de Cultura



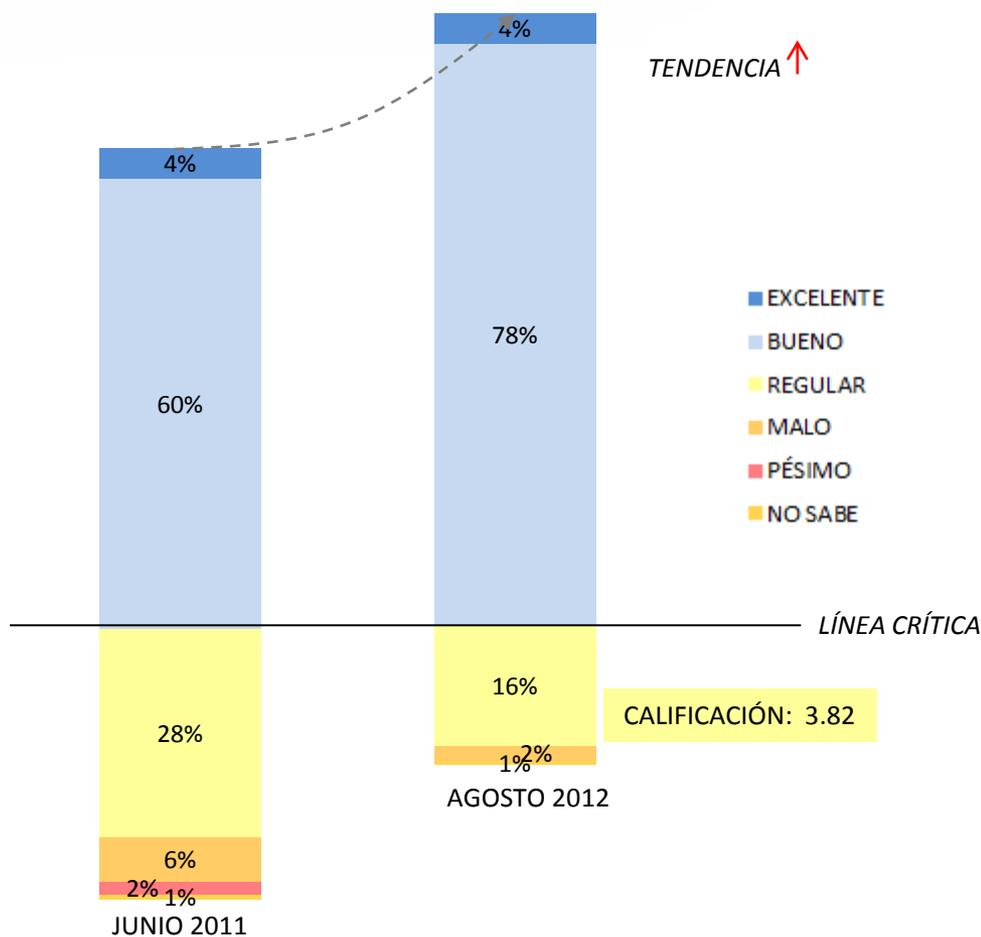


4.1 Resultados de la satisfacción y servicio a usuarios





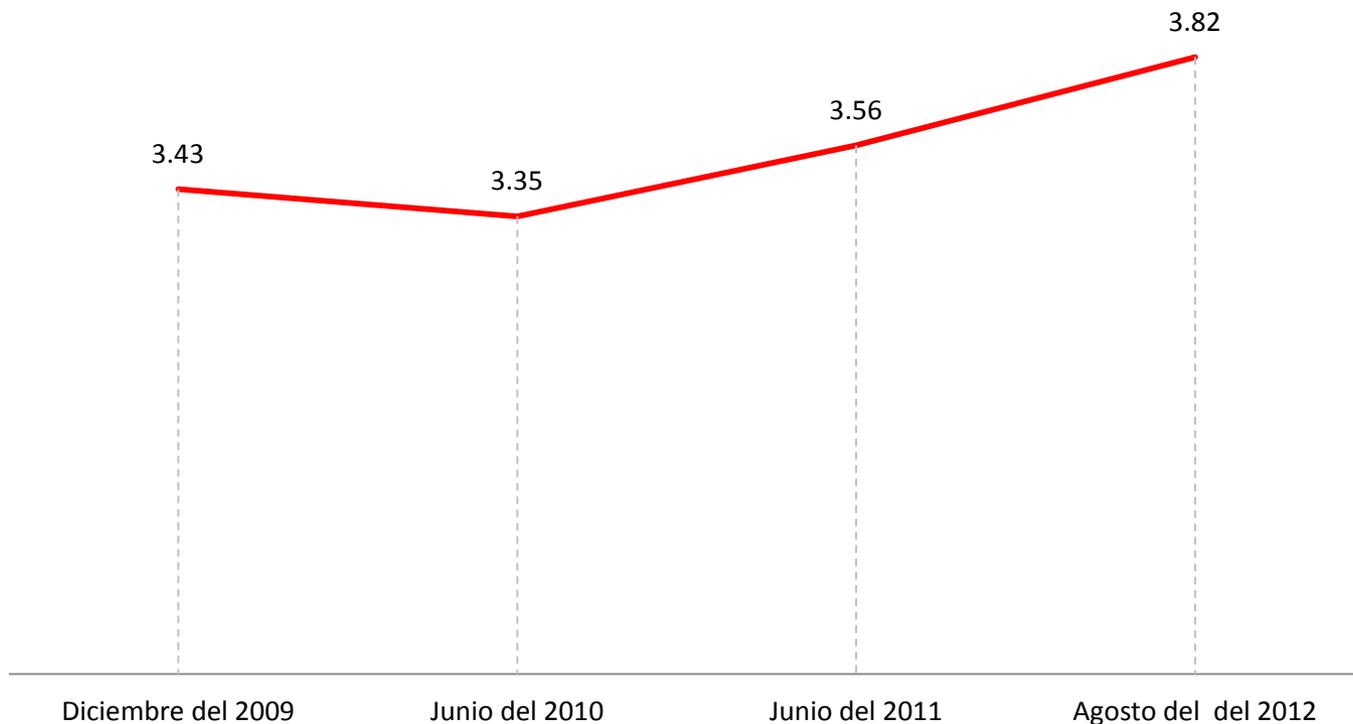
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?





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

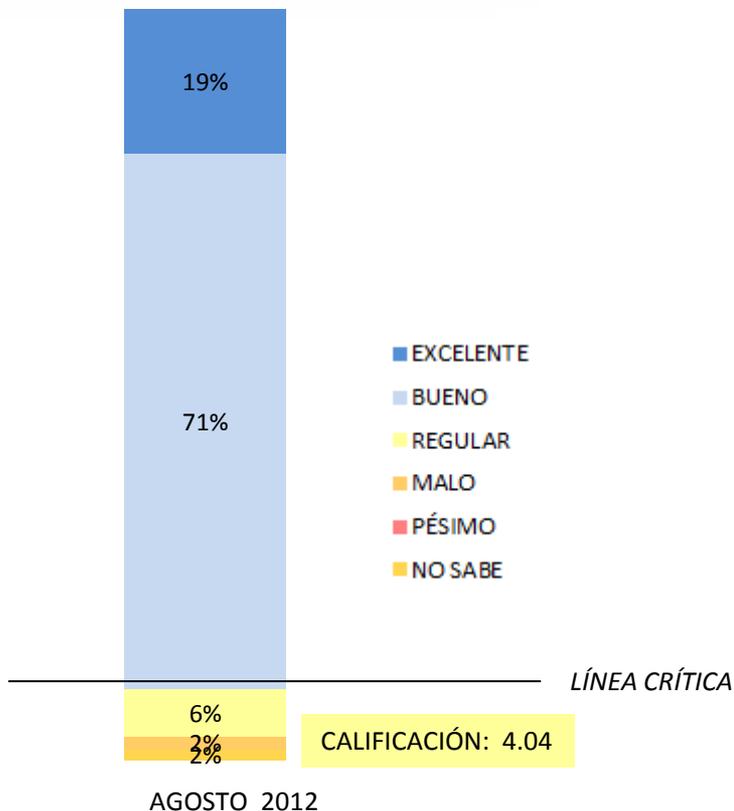
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

A) *Imagen del servidor público*

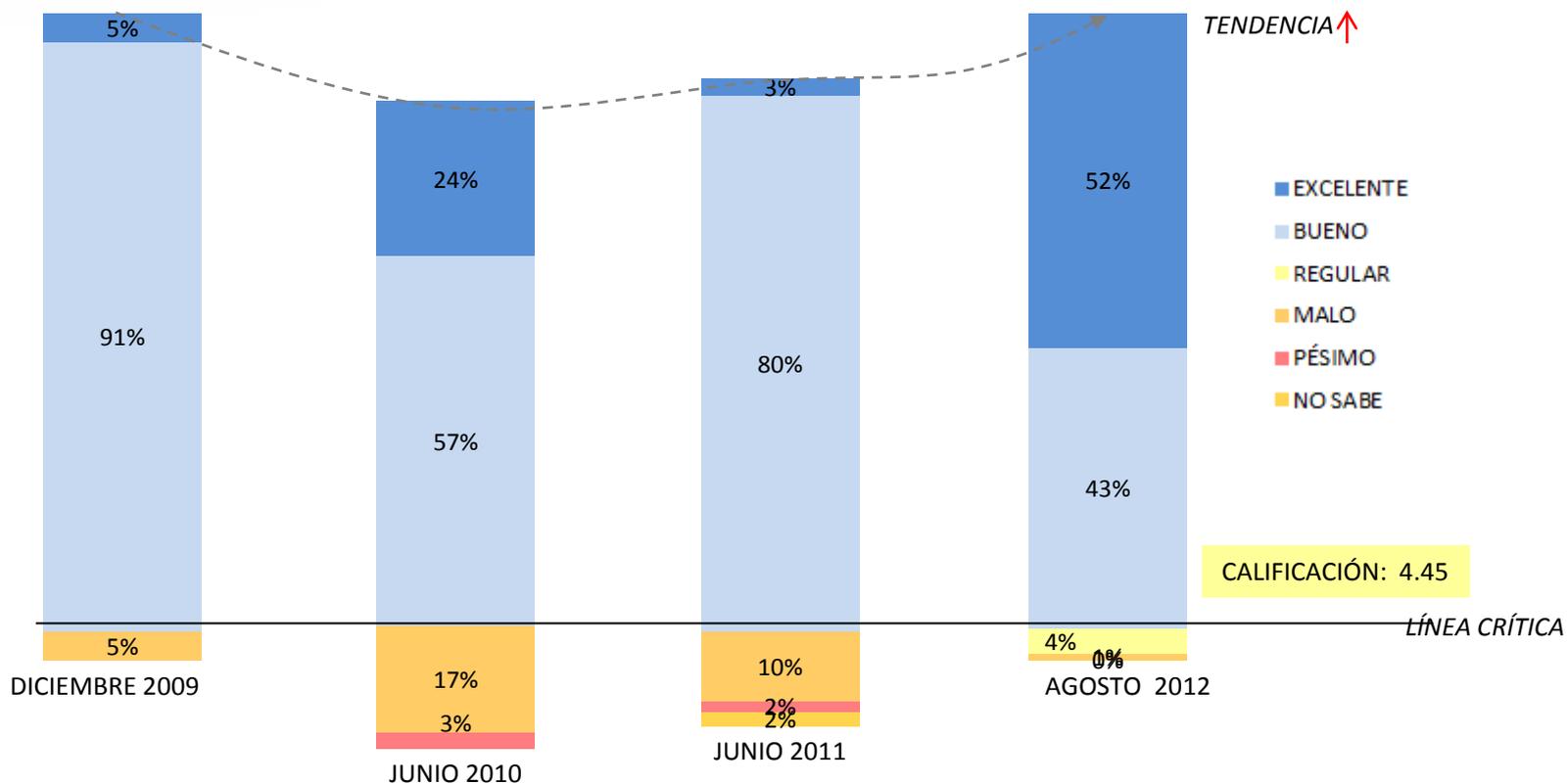


NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

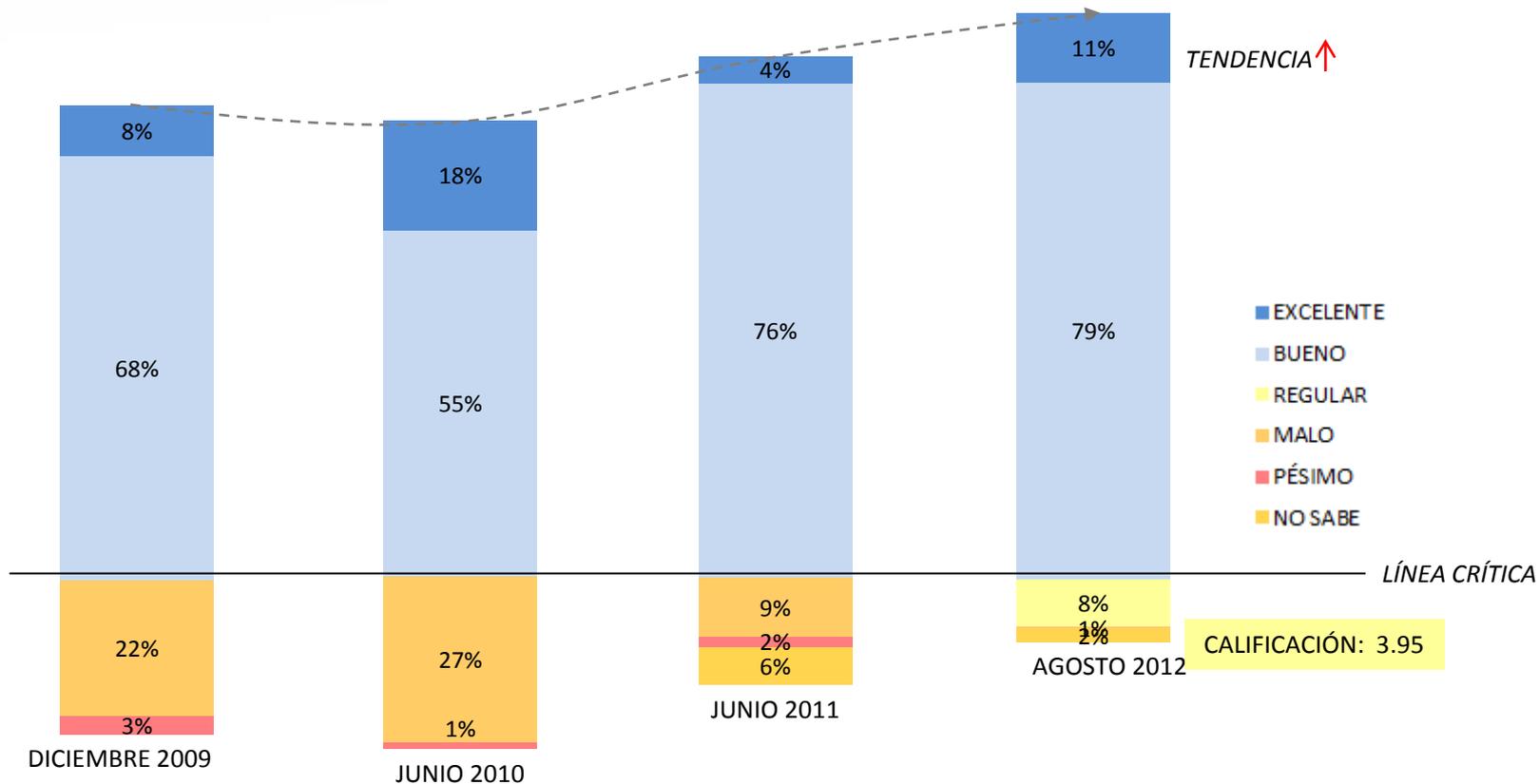
B) *Calidad de los servicios / programas*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

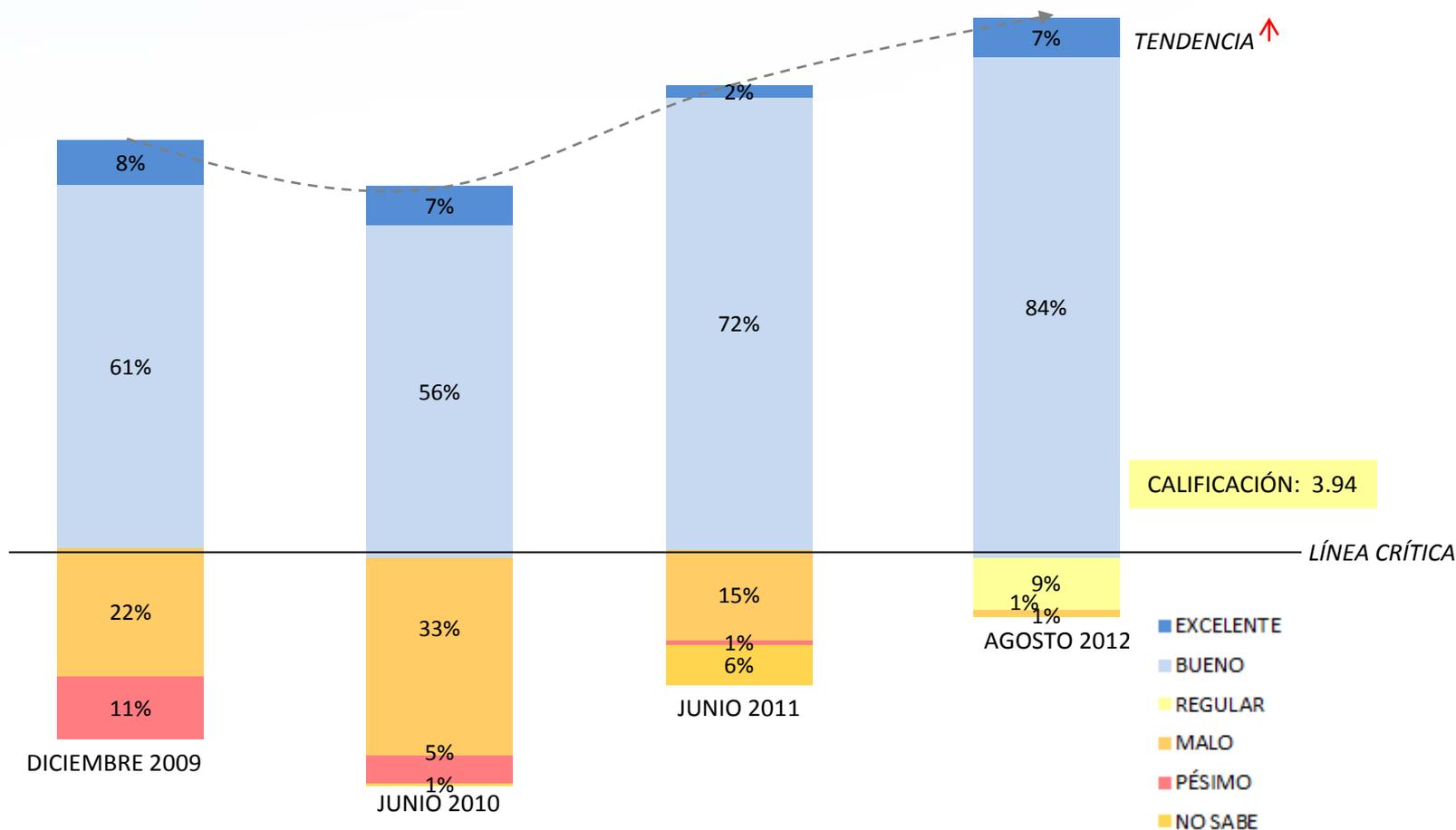
C) Amabilidad y trato del personal





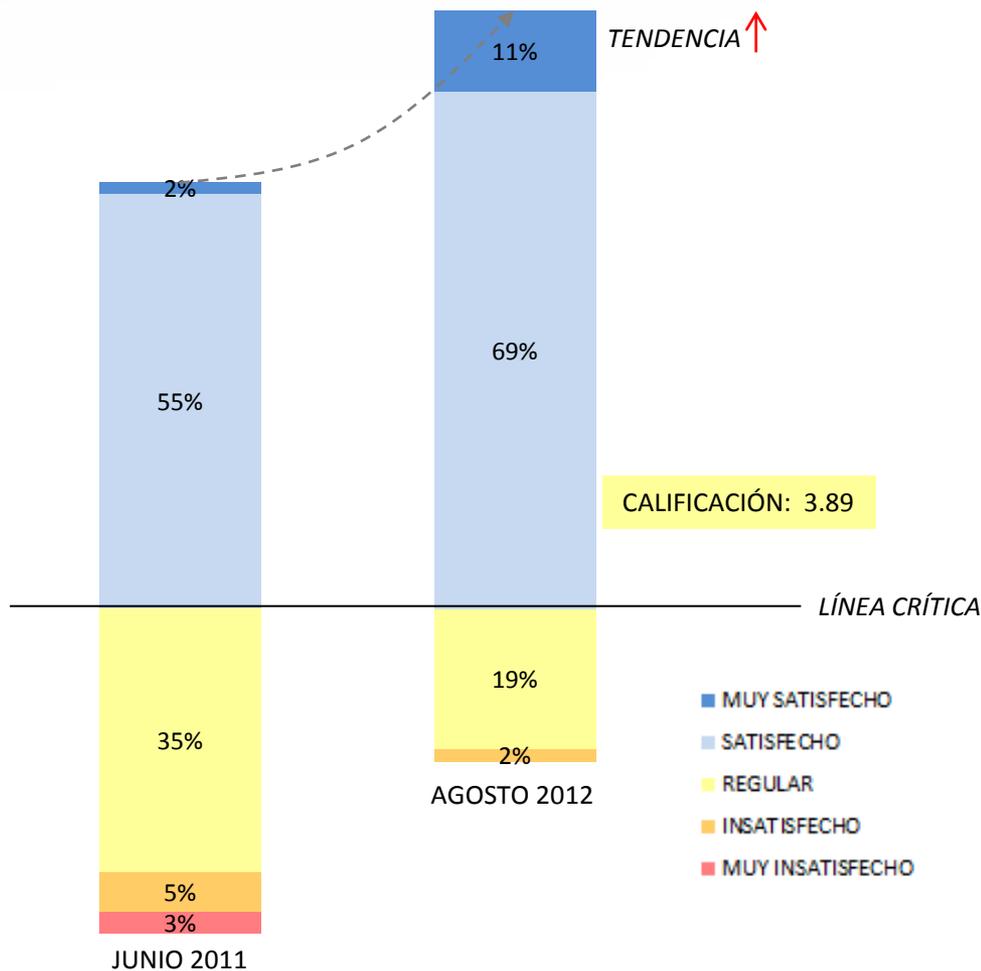
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención





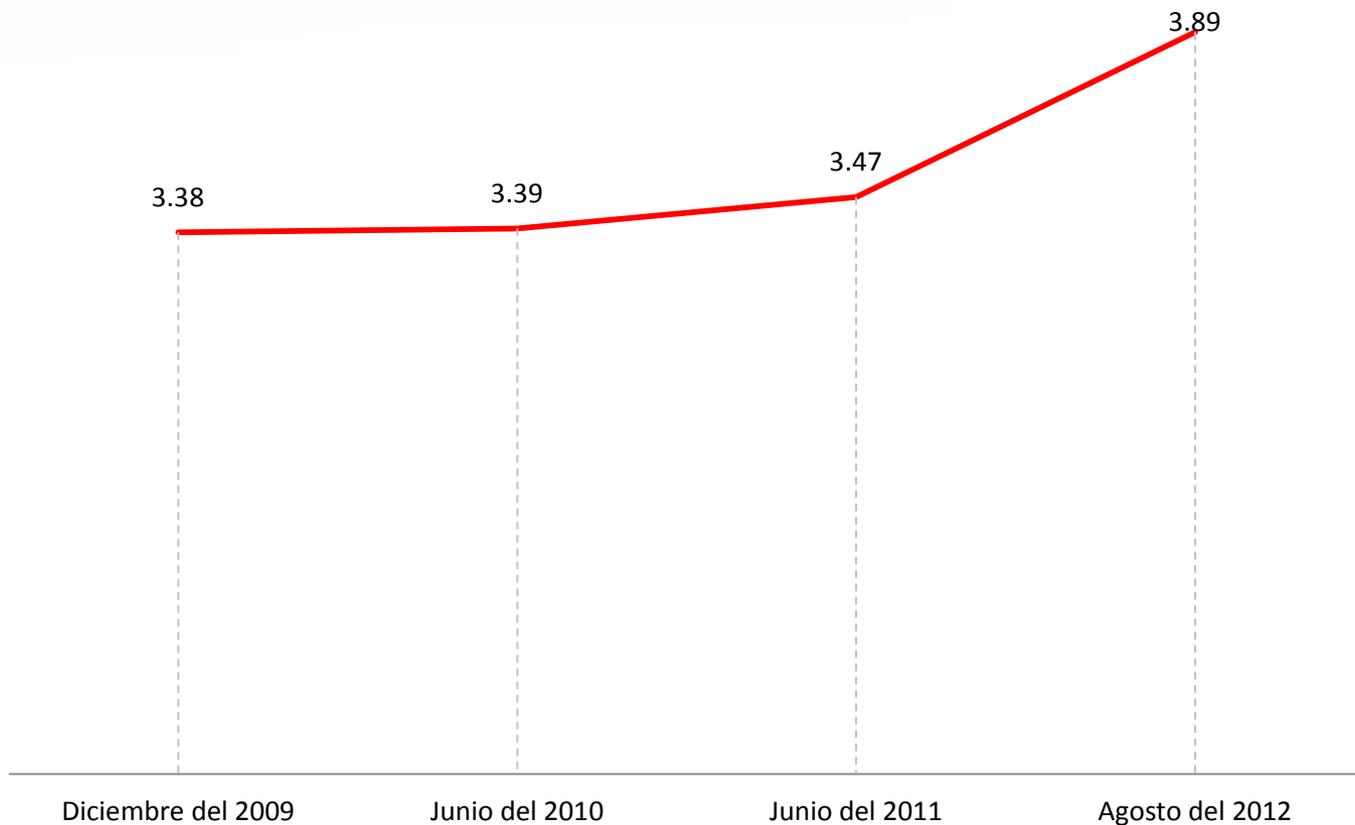
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura?





¿ Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura?

(comparativos históricos)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación general

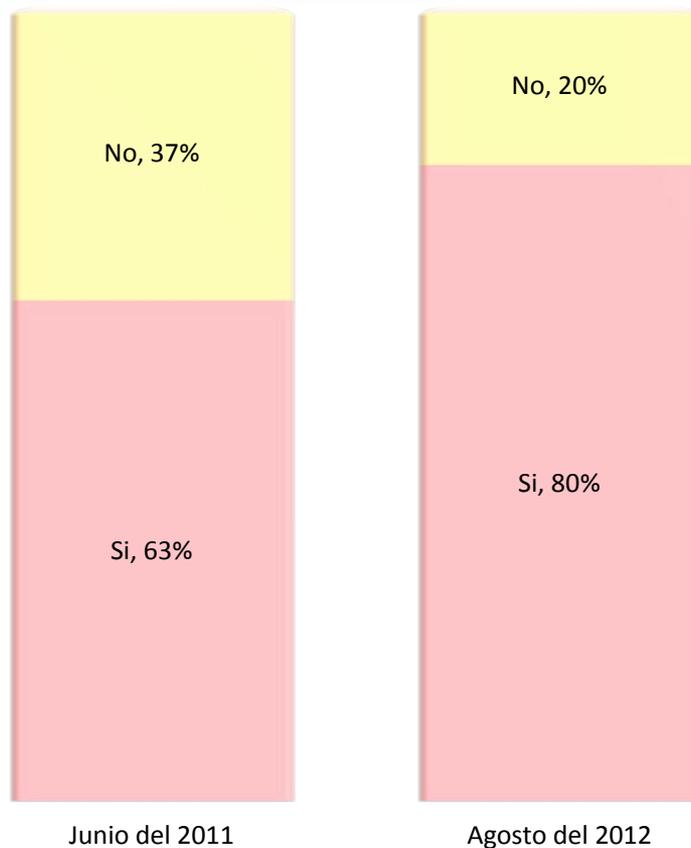
4.2.2 Evaluación del servicio eventos culturales



4.2.1 Evaluación general



¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	54%	78%
SIGUE IGUAL	41%	21%
EMPEORADO	5%	1%

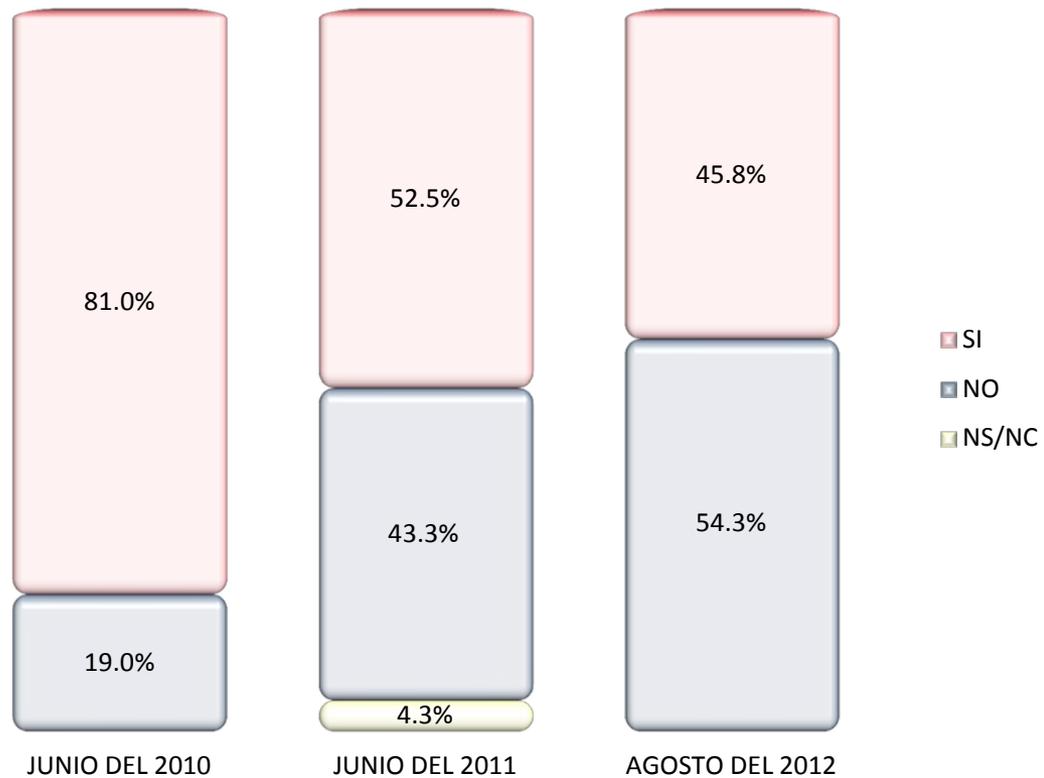


4.2.2 Evaluación servicio Eventos culturales



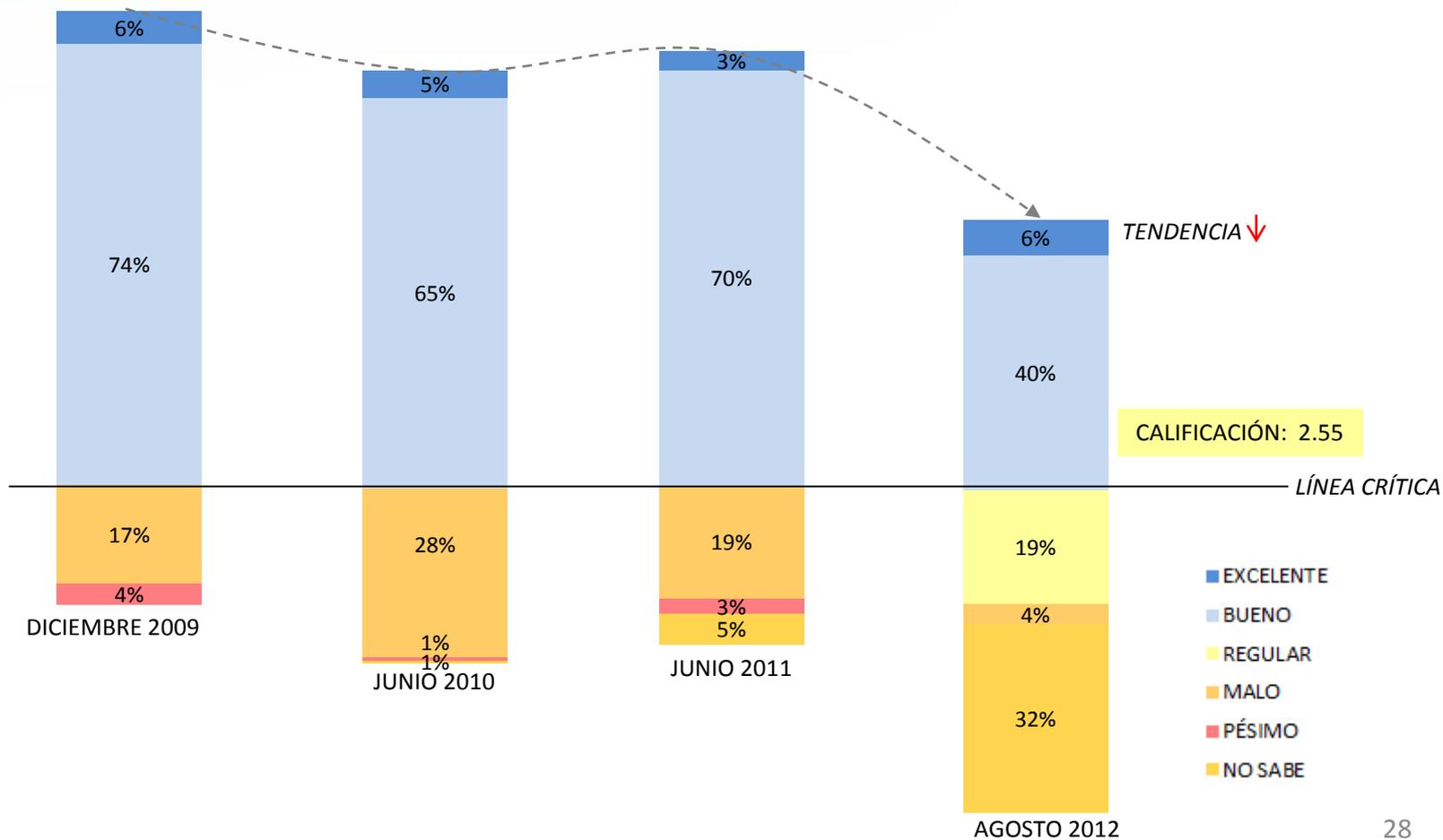


En términos generales ¿Conoce usted las actividades y programas que realiza la Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio?





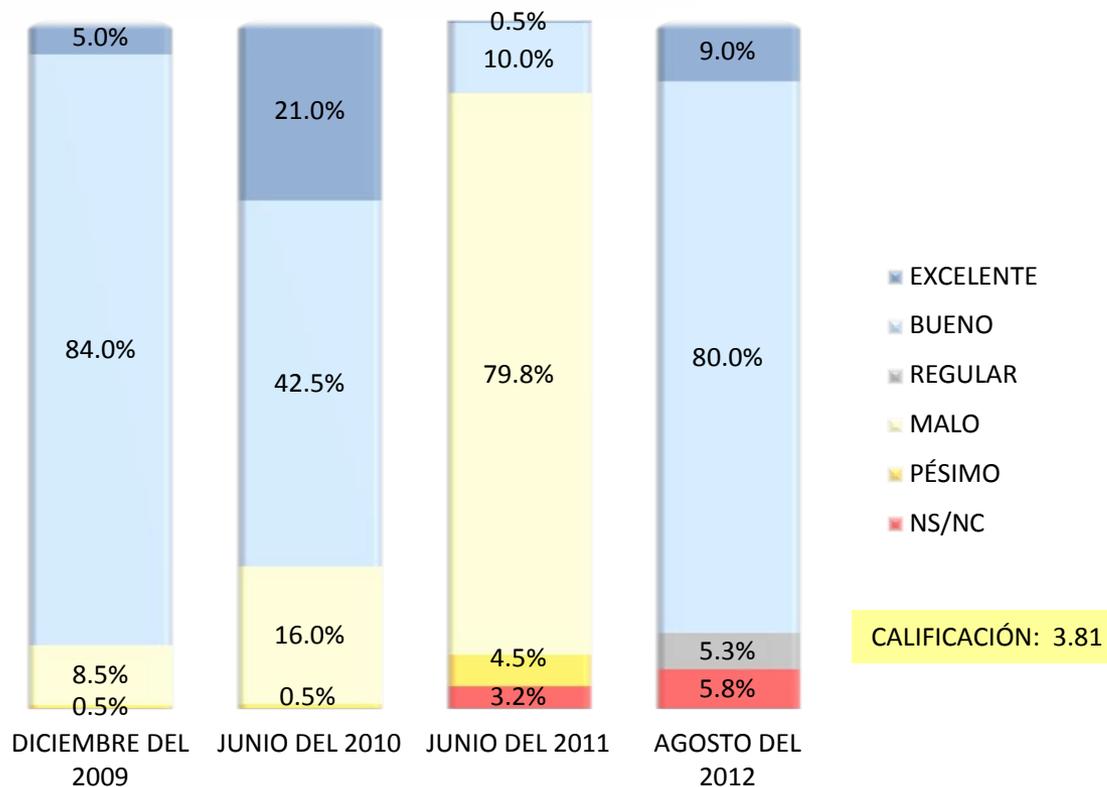
¿Cómo evalúa usted el esfuerzo de la Secretaría de Cultura sobre actividades culturales y/o programas de cultura en su localidad o municipio?





Evalúe los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco

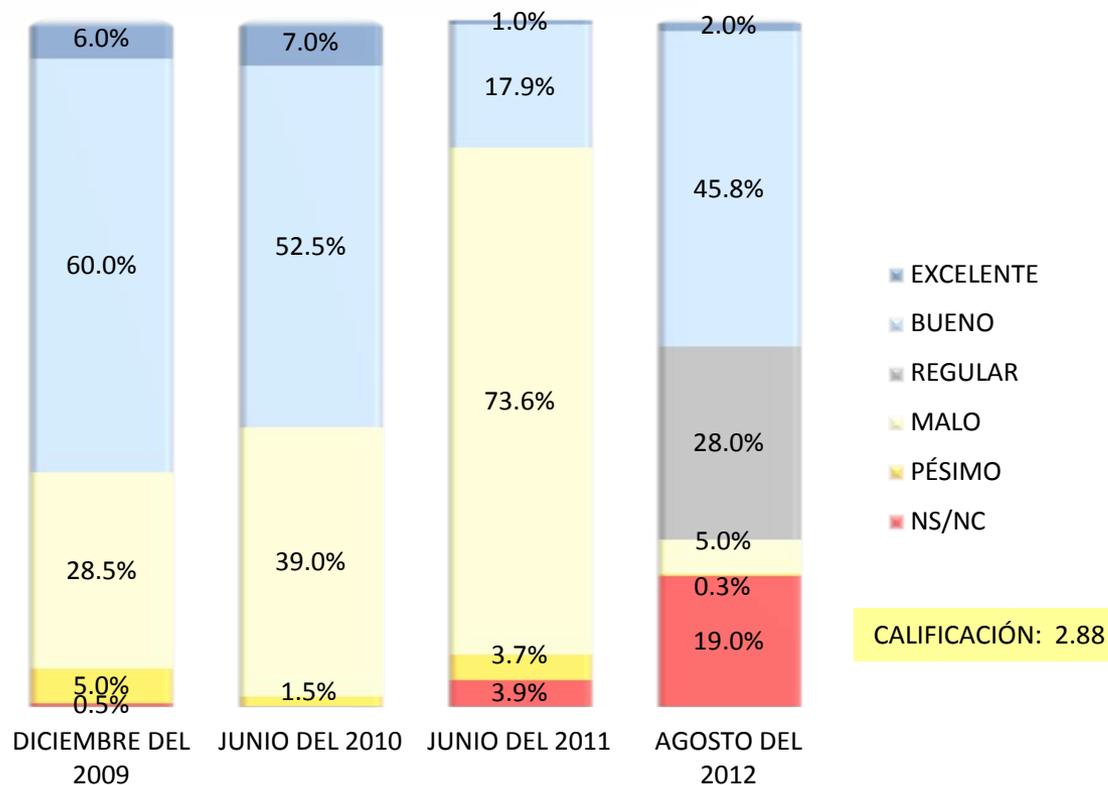
A) Calidad de los eventos





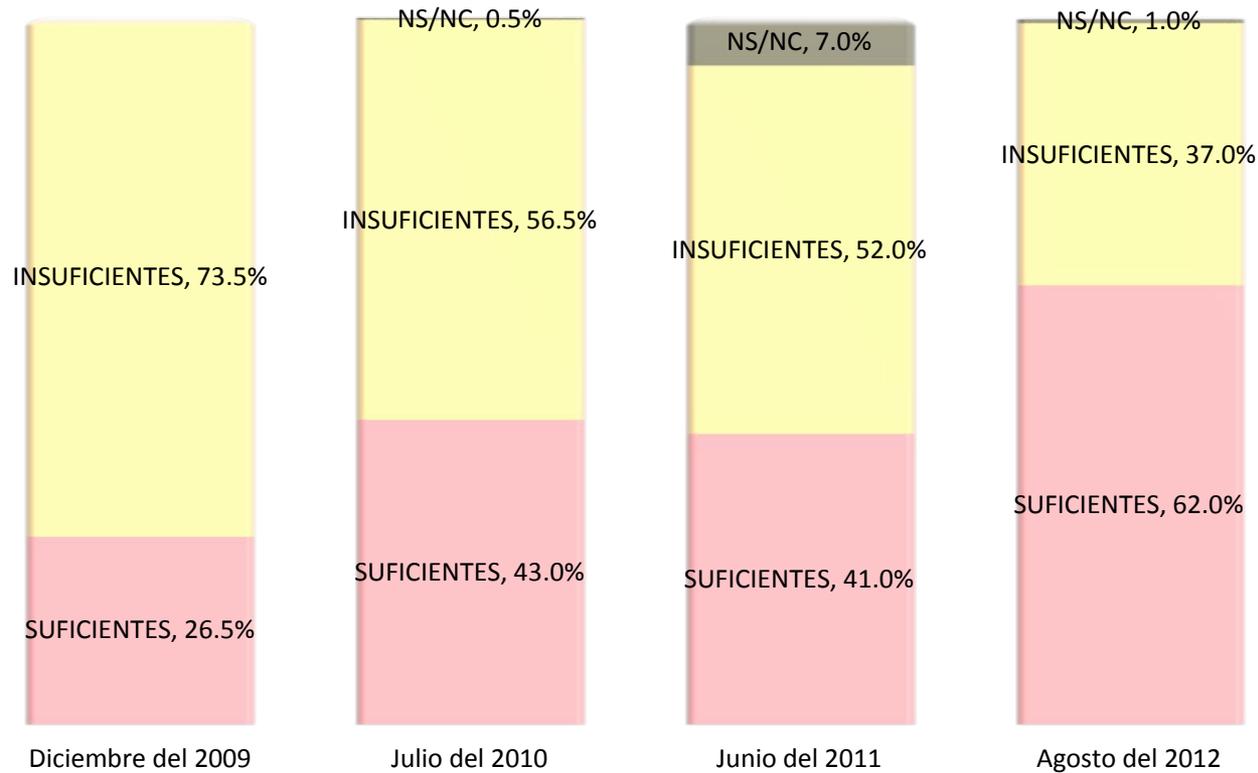
Evalúe los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco

B) Número de eventos





Sobre los espacios públicos del Teatro Degollado, el Foro de Arte y Cultura y el Museo de Arte Moderno para realizar eventos culturales ¿Usted considera que son...?



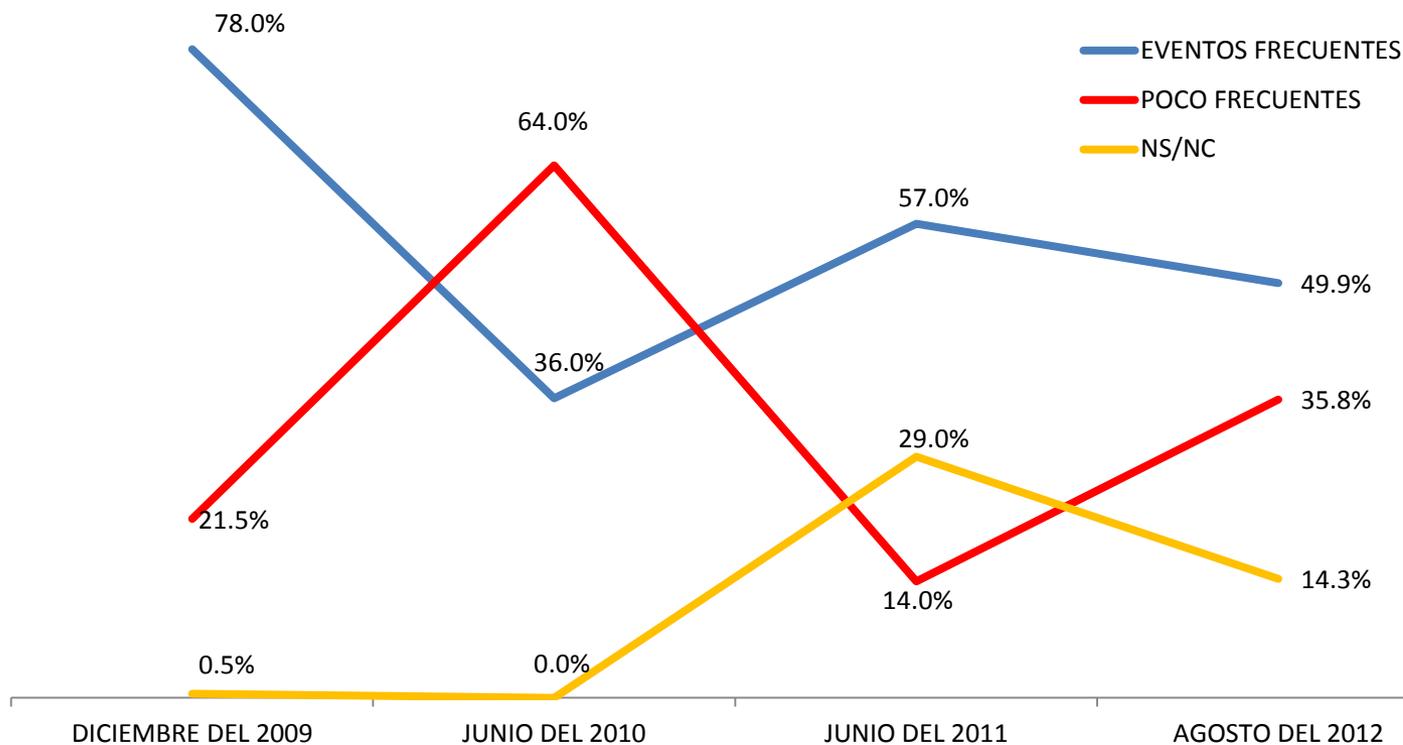


Sobre los espacios públicos del Teatro Degollado, el Foro de Arte y Cultura y el Museo de Arte Moderno para realizar eventos culturales ¿Usted considera que son...?

	DICIEMBRE DEL 2009	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
PROMOCIONADOS	54.0%	31.0%	33.0%	5.8%
POCO PROMOCIONADOS	0.0%	50.5%	41.0%	89.3%
NADA PROMOCIONADOS	45.5%	18.5%	4.0%	4.3%
NS/NC	0.5%	0.0%	0.0%	0.8%



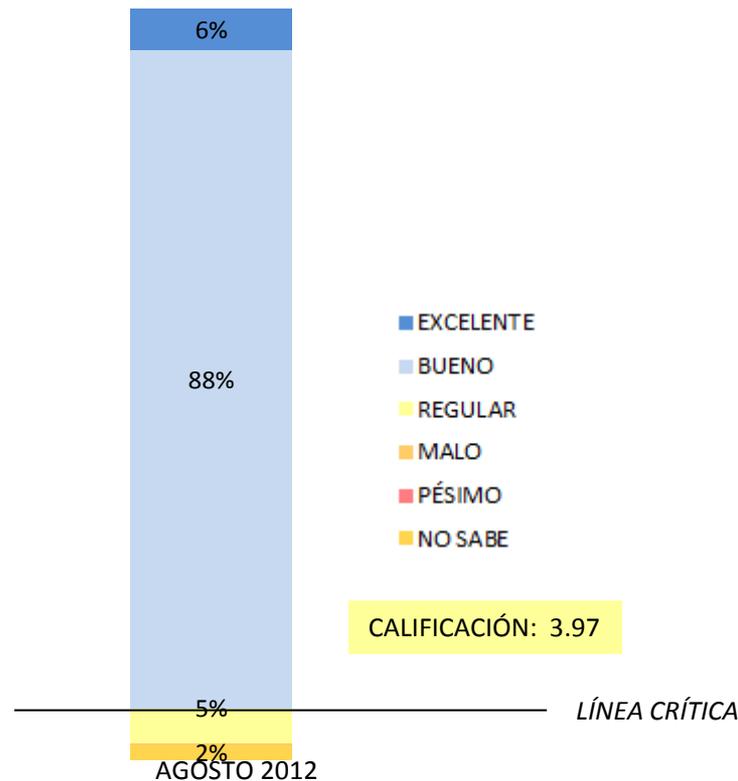
Sobre los espacios públicos del Teatro Degollado, el Foro de Arte y Cultura y el Museo de Arte Moderno para realizar eventos culturales ¿Usted considera que son...?





Evalúe el siguiente aspecto de los espacios culturales de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco a través del Museo del Palacio de Gobierno y Museo XV Zona Militar?

A) *Calidad en la atención*





4.3 Análisis General de Resultados





Análisis general de resultados (mejores evaluados / con oportunidad de mejora)

La intención de este análisis general de resultados, es mostrar los elementos más destacados en su calificación, así como los elementos que presentaron una menor calificación. Lo anterior con el fin de encontrar áreas de oportunidad para el desarrollo de estrategias de atención:

ELEMENTOS MEJOR EVALUADOS

Calidad del servicio de los servicios, calif. 4.45

Imagen de funcionarios, calif. 4.04

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Esfuerzo realizado para promover eventos, calif. 2.55

Número de eventos realizados , calif 2.88



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



42.8%



57.2%

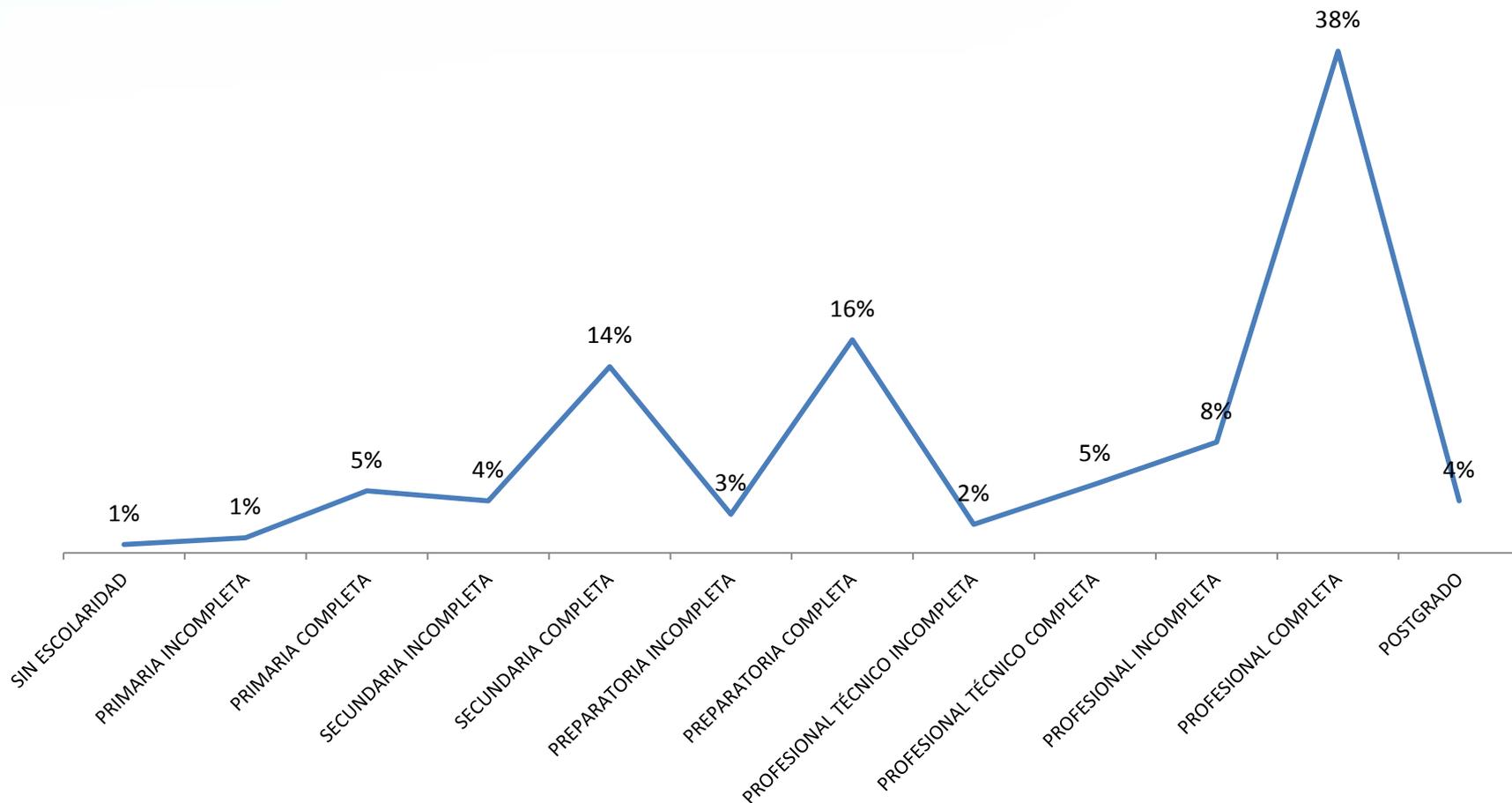
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	35.6%
26 A 35 AÑOS	16.3%
36 A 45 AÑOS	23.6%
46 A 55 AÑOS	10.5%
56 O MÁS AÑOS	12.3%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	27.75%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	14.00%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	23.50%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	28.00%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	6.25%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	0.25%
MÁS DE \$16440	0.25%

FUENTE DE INGRESOS

ESTUDIANTE	32.25%
HOGAR	21.25%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	16.00%
TRABAJA POR SU CUENTA	14.50%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	7.50%
EMPLEADO DE GOBIERNO	6.25%
DESEMPLEADO	1.75%
EMPRESA PRIVADA	0.50%
ESTUDIANTE	32.25%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Cultura





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Cultura

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

La evaluación global a la Secretaría de Cultura muestra su mejor calificación de todas las mediciones realizadas obteniendo un 3.82. Anteriormente había obtenido 3.56 en el 2011, 3.35 en el 2010 y 3.43 en el 2009.. Además, se registró por tercer periodo consecutivo un aumento en la calificación global; esta situación nos permite observar la mejoría que ha registrado el desempeño realizado por la Secretaría de Cultura.

Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por parte de la Secretaría de Cultura

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

Los resultados de la encuesta del 2012, muestran la mejor calificación de todas las mediciones a la satisfacción respecto a la atención recibida por el usuario en la Secretaría de Cultura obteniendo un 3.89. Este indicador muestra que el ciudadano percibe cierta mejoría en el funcionamiento de la dependencia.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Imagen del servidor público de la Secretaría de Cultura

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

Otro hallazgo de la encuesta es que existen buenas percepciones sobre la calidad del servicio y imagen del servidor público de la Secretaría de Cultura obteniendo las calificaciones más altas con 4.45 y 4.04 respectivamente. Es importante señalar este resultado ya que los usuarios entrevistados reconocen la labor ejercida por los funcionarios públicos de esta Secretaría.

Conclusión 4.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Cultura

Tema.- 4.2.1 Evaluación General

Una 78% de ciudadanos que anteriormente hicieron uso de algún servicio de la Secretaría de Cultura, consideran que ha habido mejoras en la Secretaría de Cultura, mientras que sólo un 1% considera que se ha empeorado el servicio. Esta proporción creció respecto a lo observado en el 20101 donde el 54% manifestó observar alguna mejoría.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 5.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Cultura

Tema.- 4.2.2 Evaluación del Servicio Eventos culturales

Destaca el hecho de que ha aumentado el nivel de conocimiento de las actividades y programas que promueve la Secretaría de Cultura por parte de los ciudadanos, en la medición del 2012 se registró que el 54% de los usuarios conocen las actividades y programas, lo cual es superior al 43% registrado en el 2011 y el 19% en el 2010.. Este hecho propicia que las actividades de la dependencia sean más visibles.

Conclusión 6.- Mejores y peores servicios evaluados

Temas varios

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) la calidad de los servicios que proporcionan los funcionarios con 4.5 y 2) la imagen del servidor público de la Secretaría de Cultura con 4.04. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) el esfuerzo que realiza la secretaría para difundir actividades y programas de cultura en los municipios con una calificación de 2.55 y 2) la cantidad de eventos realizados con 2.88.



Resumen de Hallazgos

