

Secretaría de Cultura. Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado
de Jalisco.



Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

16

• Metodología

13

• Informe de Resultados

35

• Conclusiones

1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaria 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 Numerá, 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

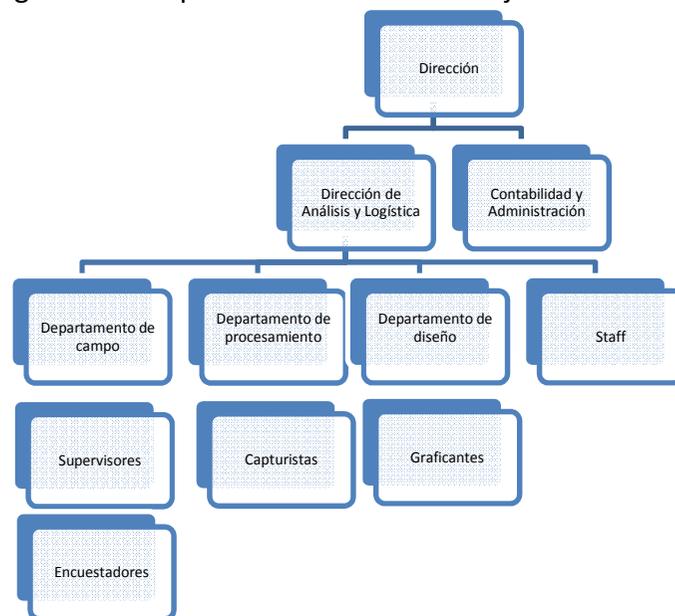
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría Cultura del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Teatros, bibliotecas, Instituto Cultural Cabañas y en la propia dependencia estatal
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	12 de mayo-24 de junio 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

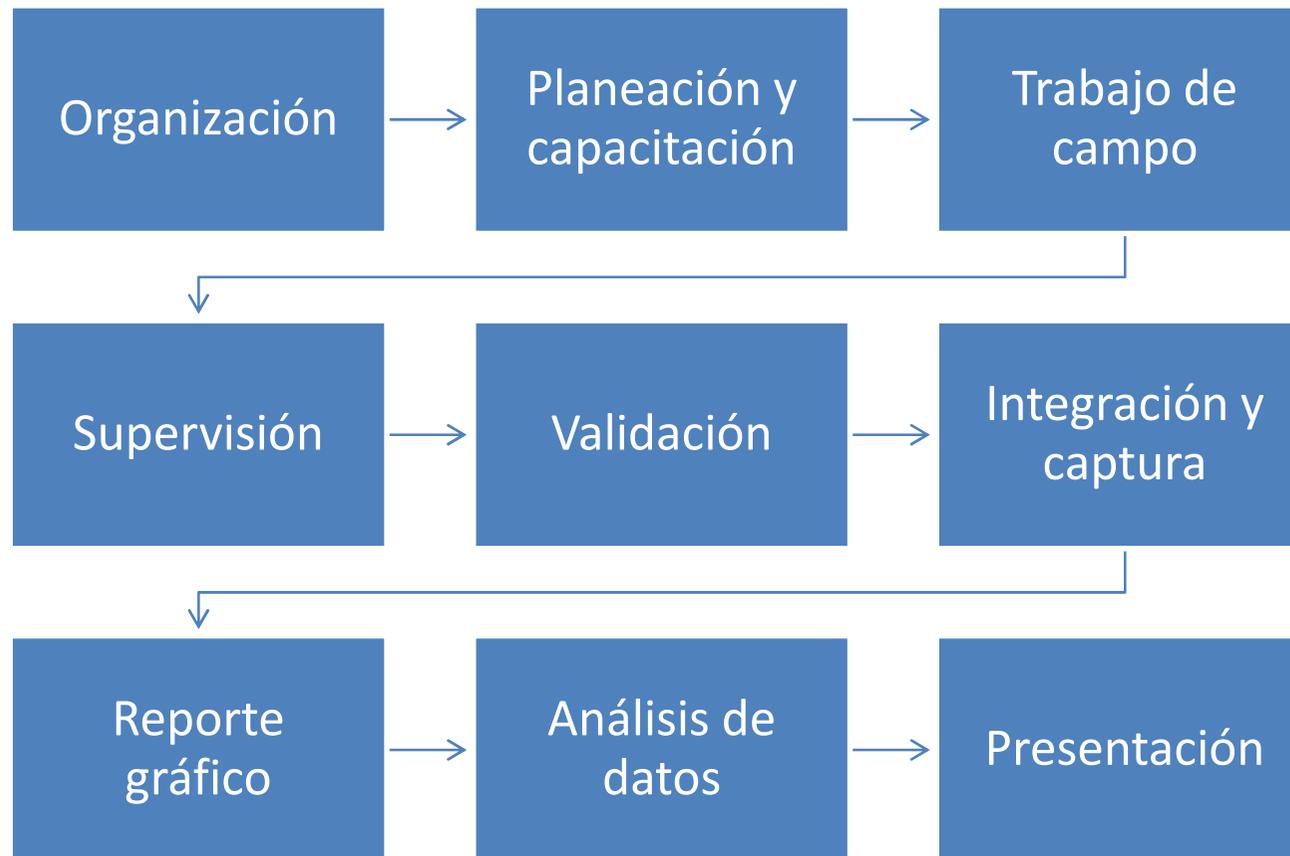
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



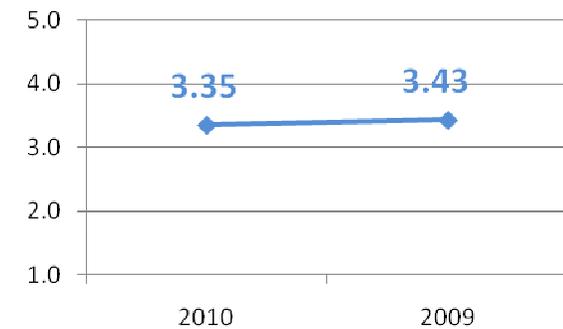
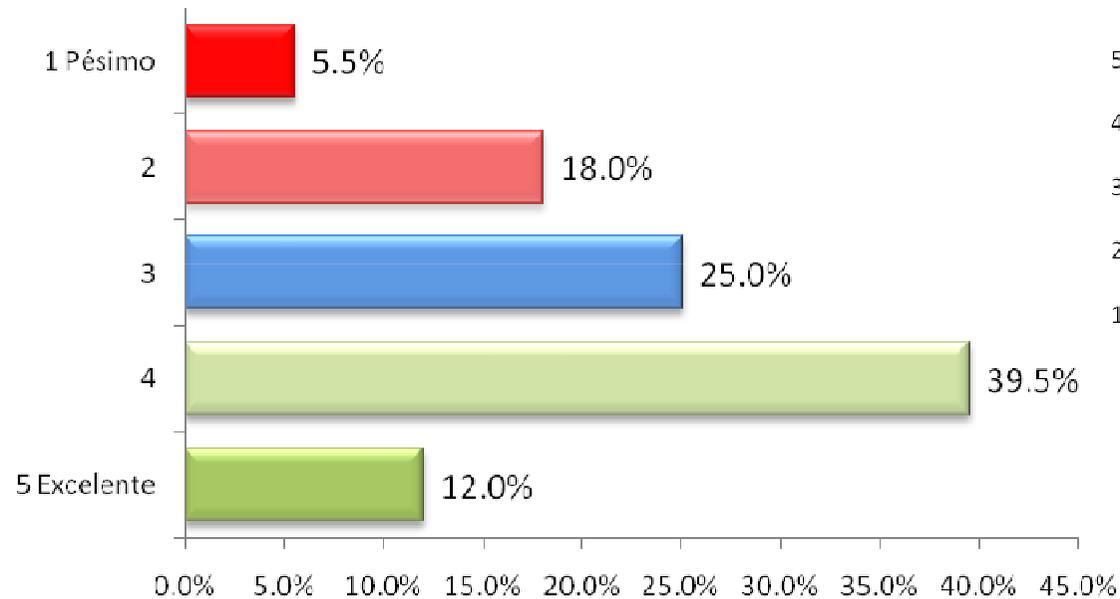
13

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

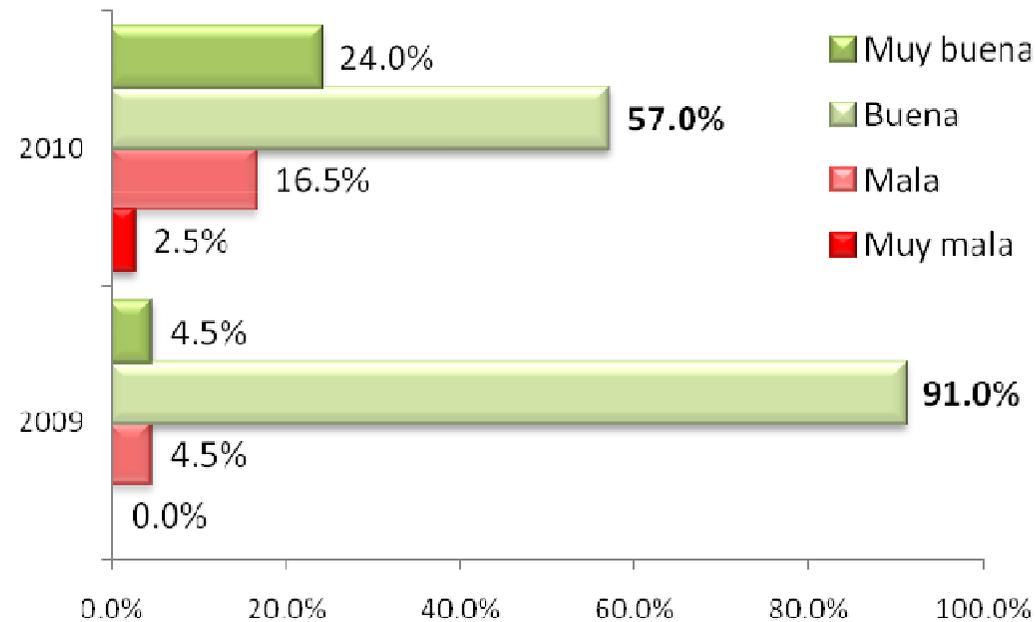
1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

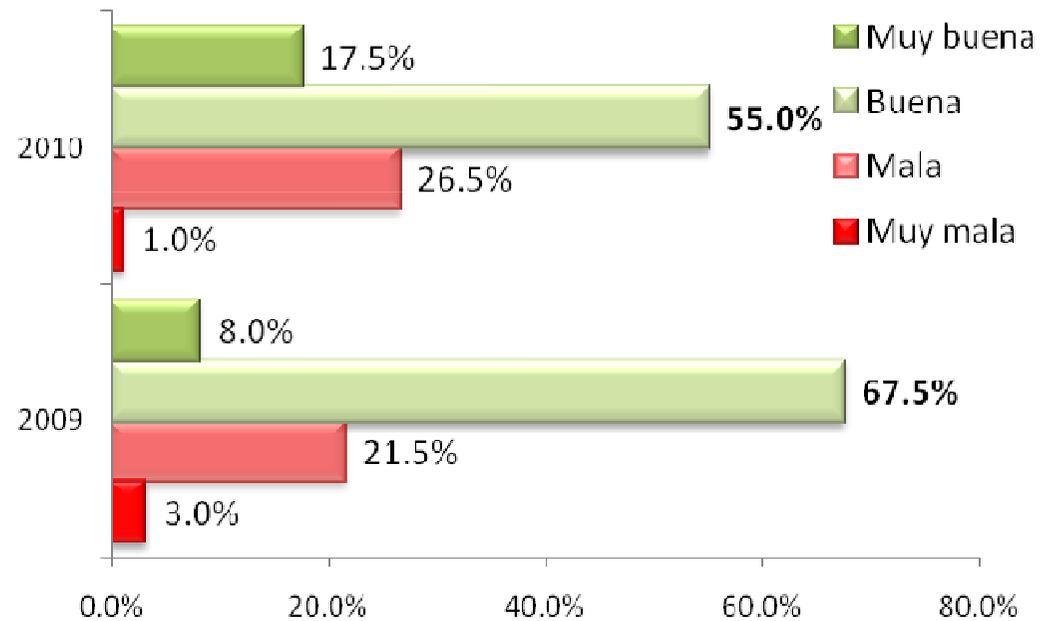
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

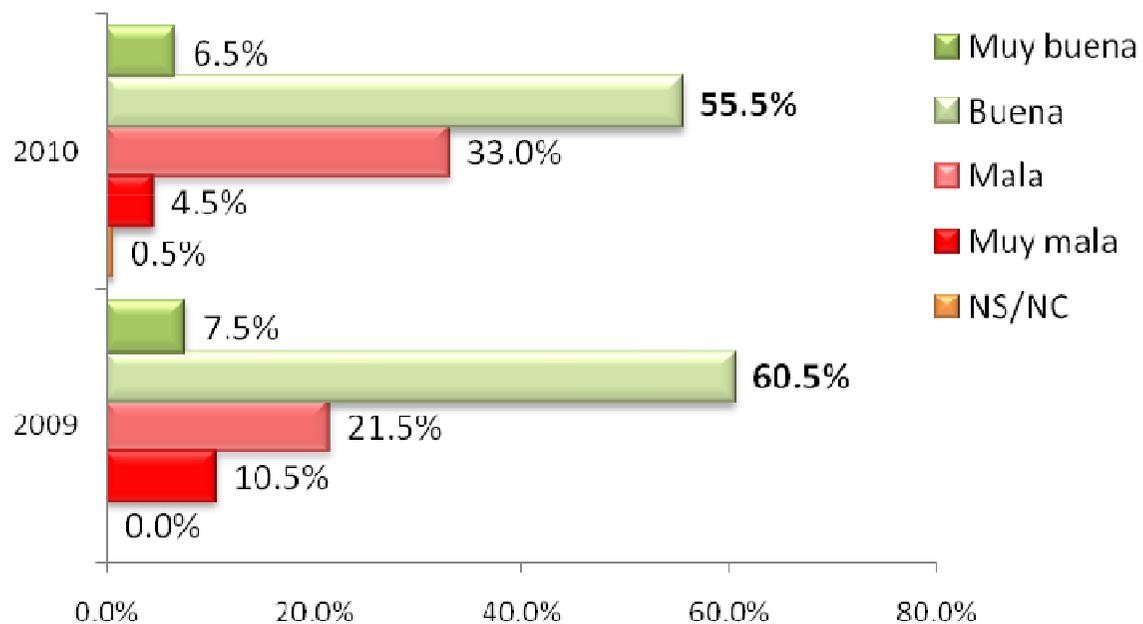
b) Amabilidad y trato del personal:



Satisfacción y servicio al usuario

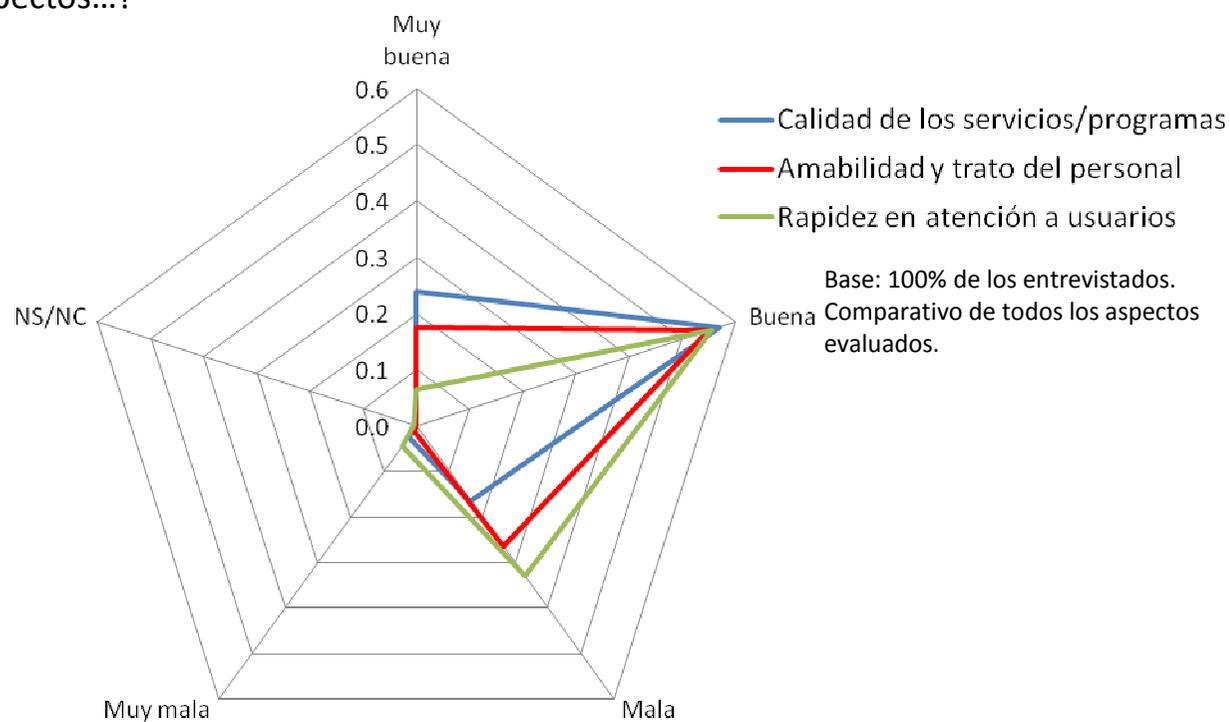
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaria de Cultura Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



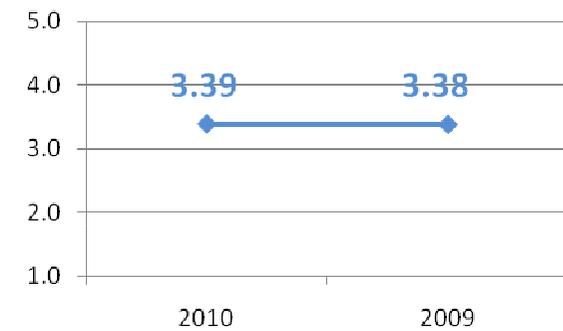
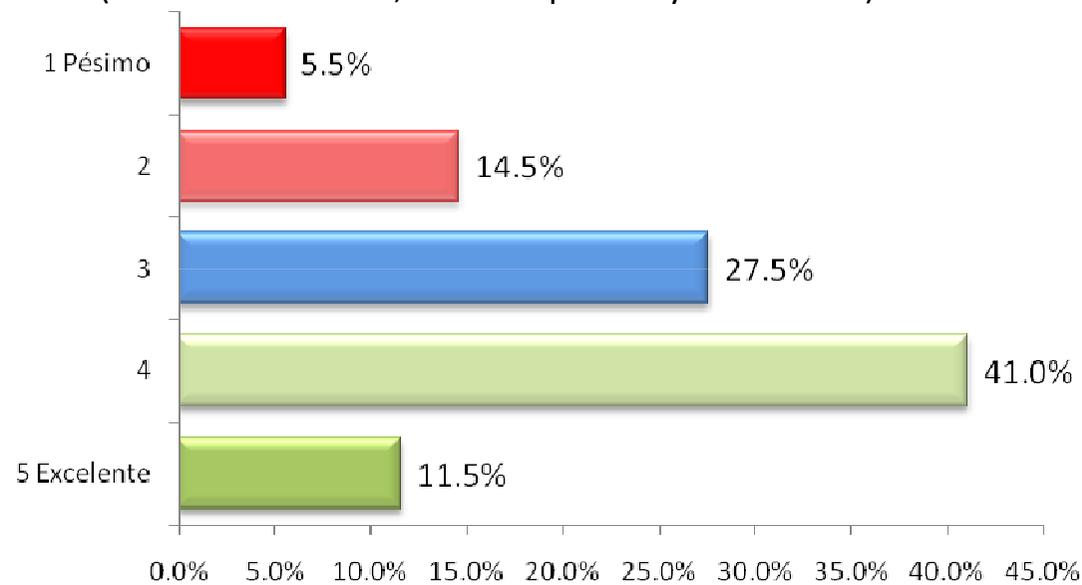
Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

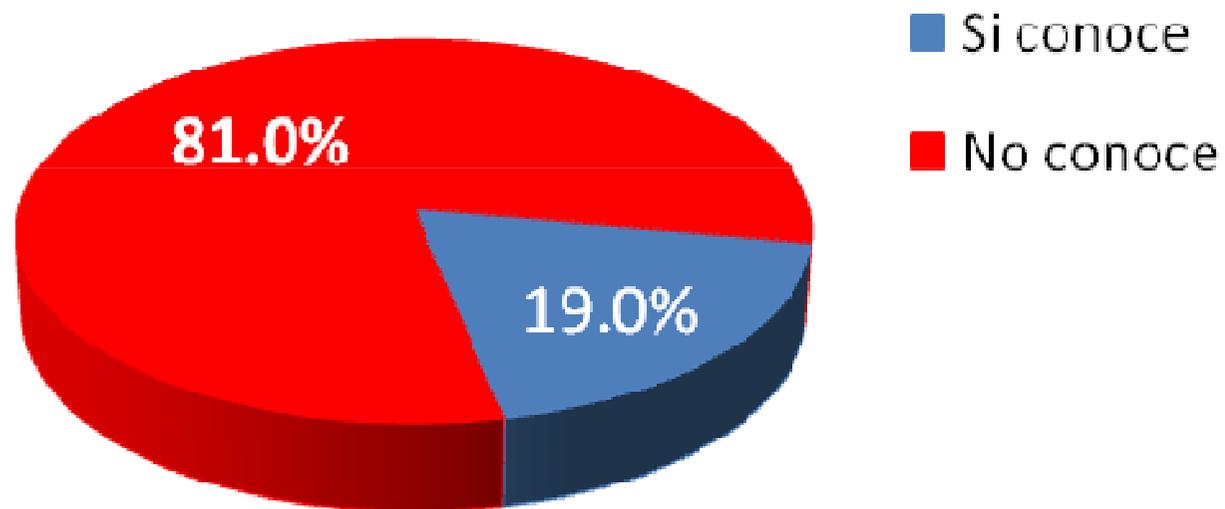
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

1. En términos generales ¿conoce usted las actividades y programas que realiza la secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio?



Evaluación de la dependencia

1.1 ¿Dígame cuáles?

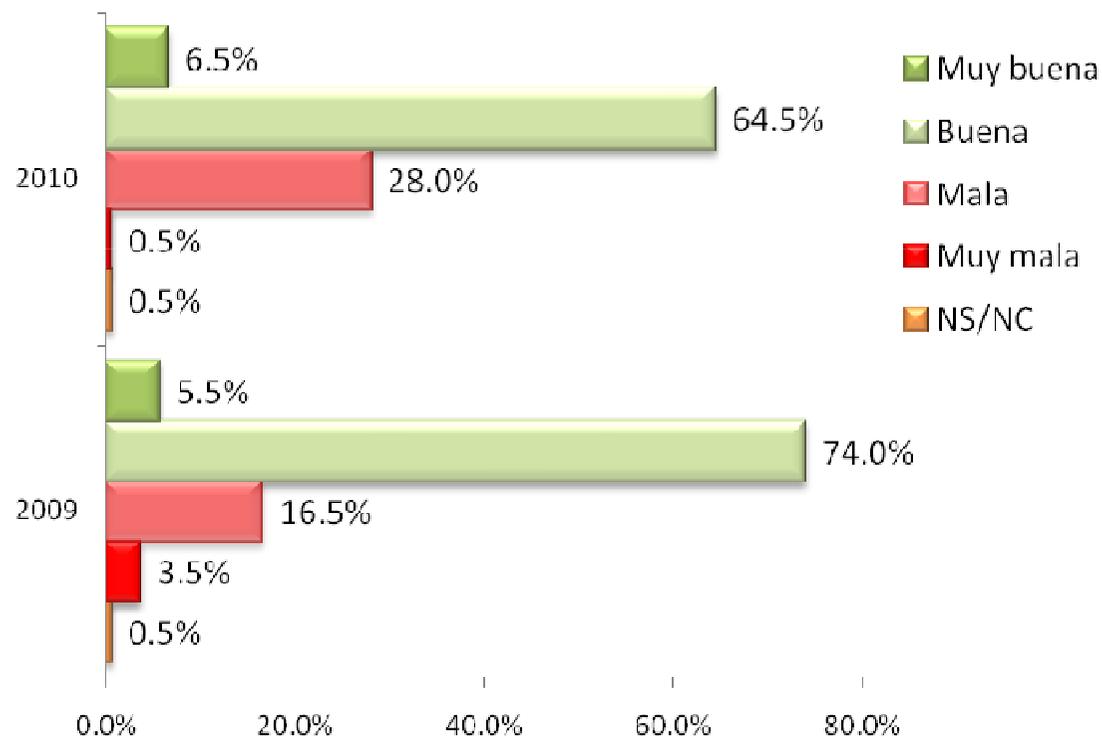
1er. mención	%
Feria del libro	18.5%
Festival de cine	7.9%
Eventos de cultura	5.3%
Festival de danza	5.3%
Festival de Mayo	5.3%
Hóspico	5.3%
Teatro Degollado	5.3%
Feria del Estado	2.6%
Arte	2.6%
Conciertos de música	2.6%
Crea	2.6%
Festival del Mariachi	2.6%
Festivales	2.6%
Fiestas de Octubre	2.6%
Música	2.6%
Omude	2.6%
Secretarías	2.6%
Teatro	2.6%
Valletobras	2.6%
No recuerda	15.9%
Total	100.0%

2da. mención	%
Fiestas de Tlaquepaque	16.7%
Bailes	16.7%
Ciudadanía en Acción	16.7%
Danza	16.7%
Los libros	16.6%
Opera	16.6%
Total	100.0%

Base: 1er. Mención: entrevistados que conocen las actividades y programas que realiza la secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio (19%). 2da. Mención (3%).

Evaluación de la dependencia

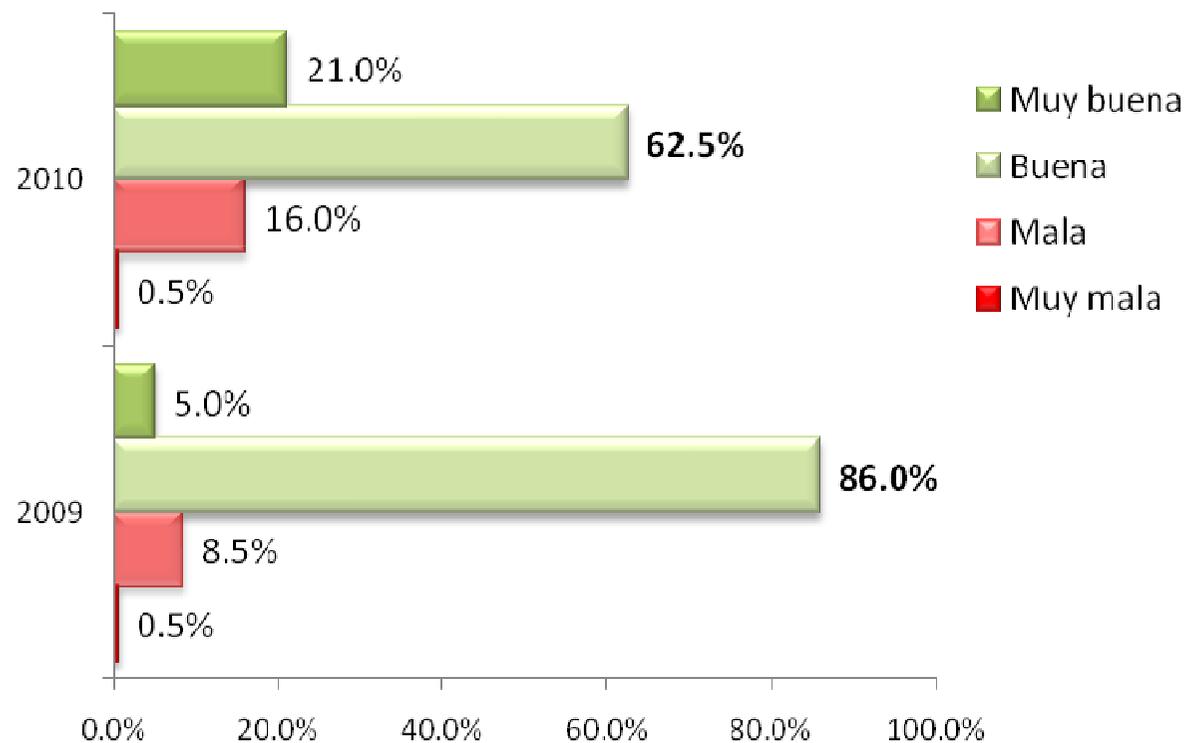
2. Cómo evalúa usted el esfuerzo del Gobierno del Estado sobre actividades culturales y/o programas de cultura en su localidad o municipio? ¿Muy bien, bien, mal o muy mal?



Evaluación de la dependencia

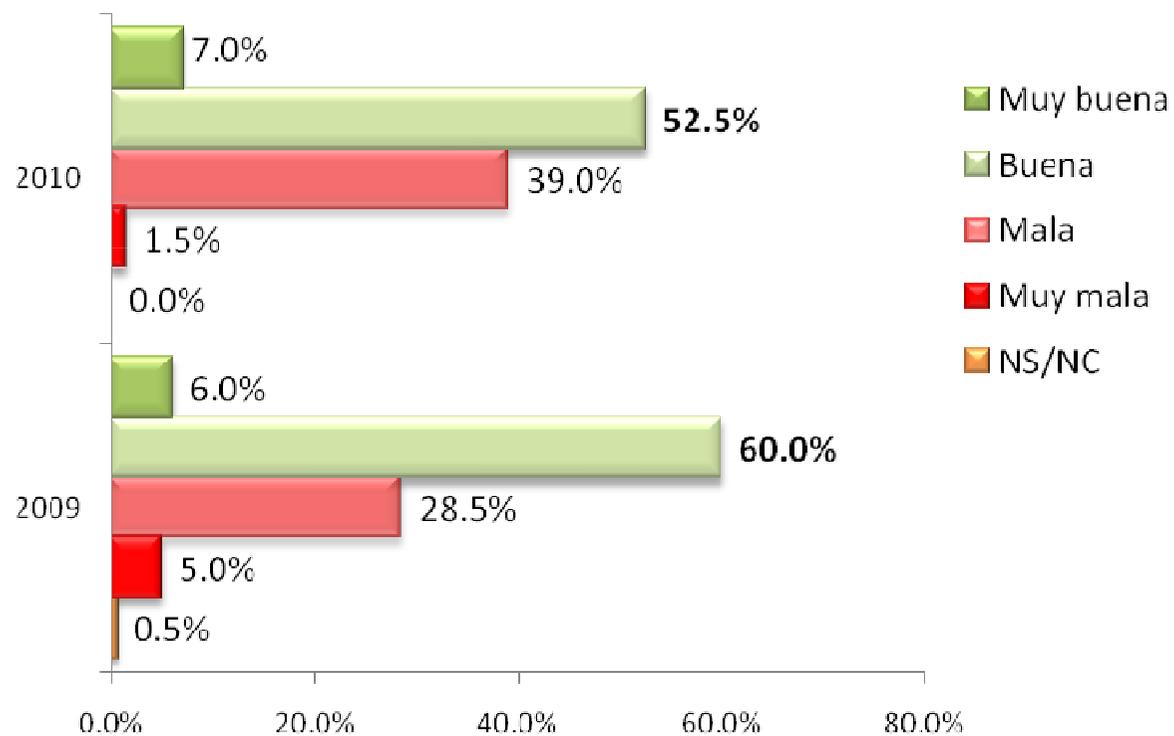
3. Evalué los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece el Estado de Jalisco:

a) Calidad de los eventos:



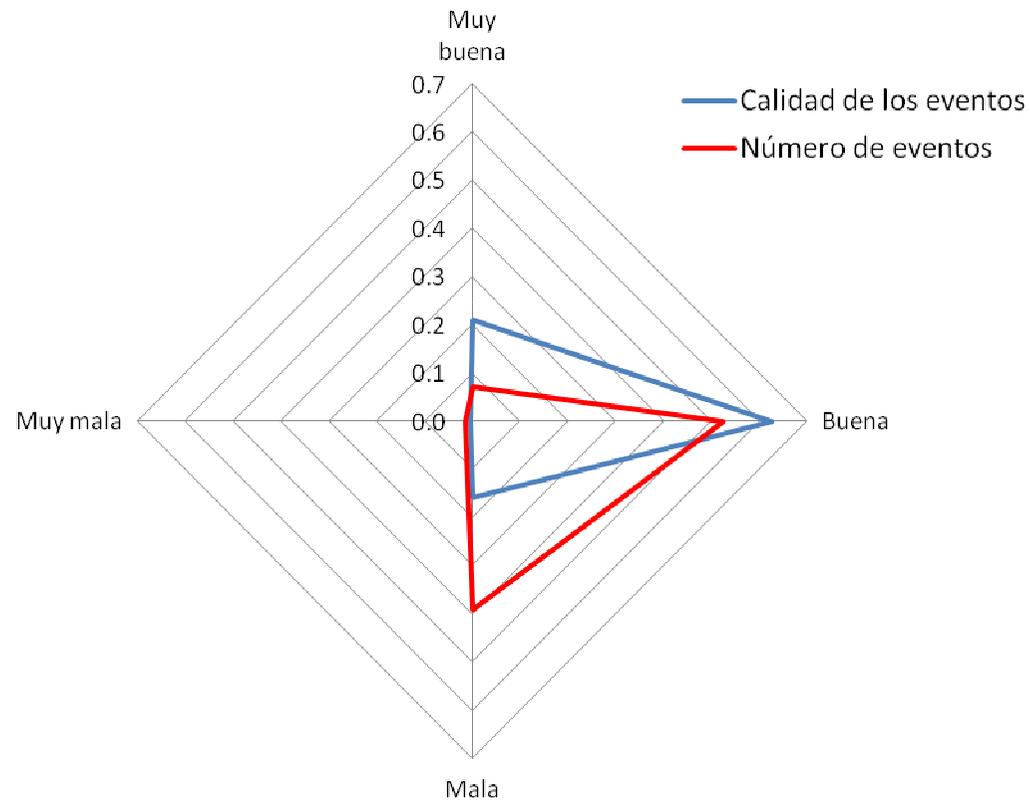
Evaluación de la dependencia

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



Evaluación de la dependencia

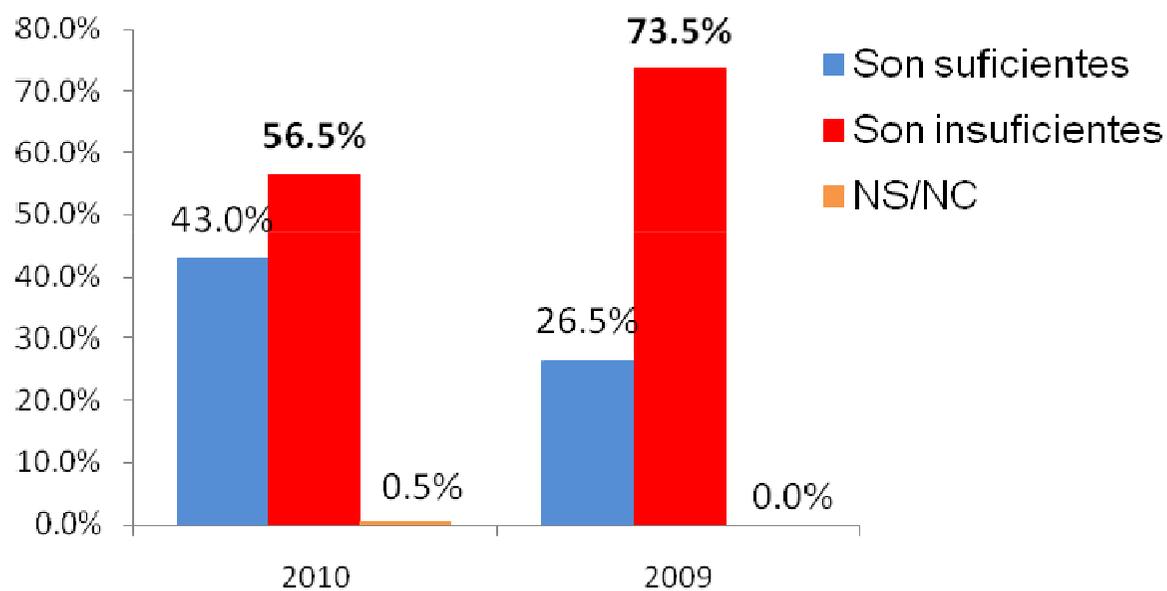
3. Evalué los siguientes aspectos de los eventos culturales que ofrece el Estado de Jalisco:



Evaluación de la dependencia

4. Sobre los lugares públicos para realizar eventos culturales, ¿usted considera que son ...?

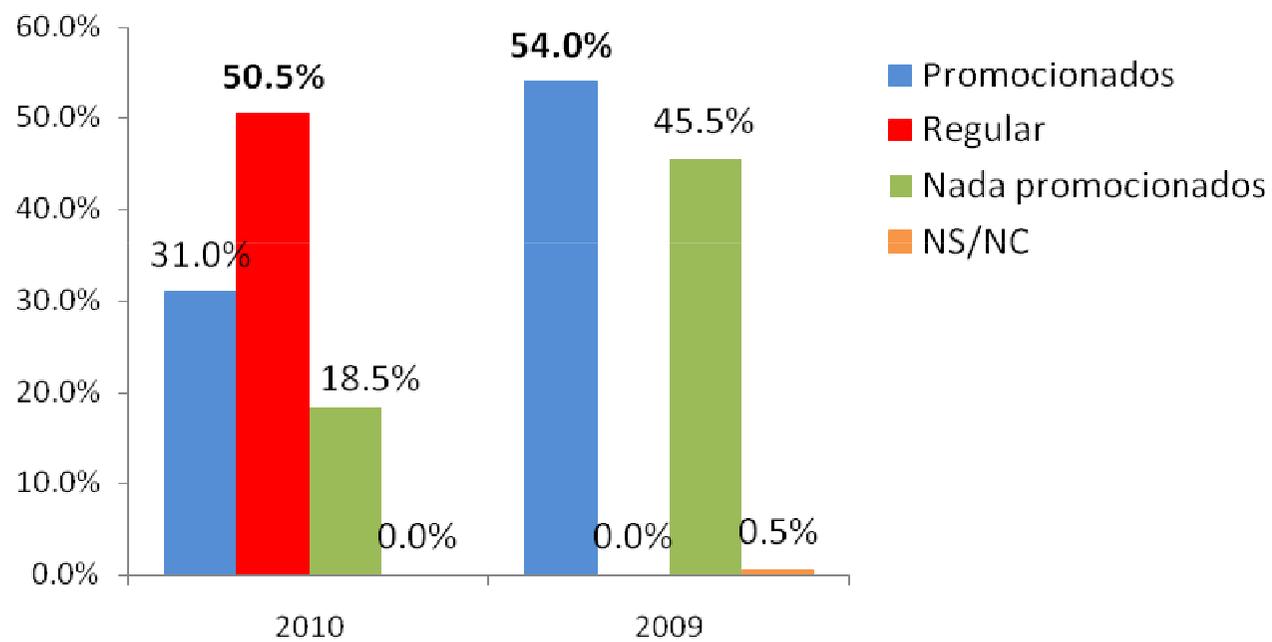
a) Son suficientes o Son insuficientes



Evaluación de la dependencia

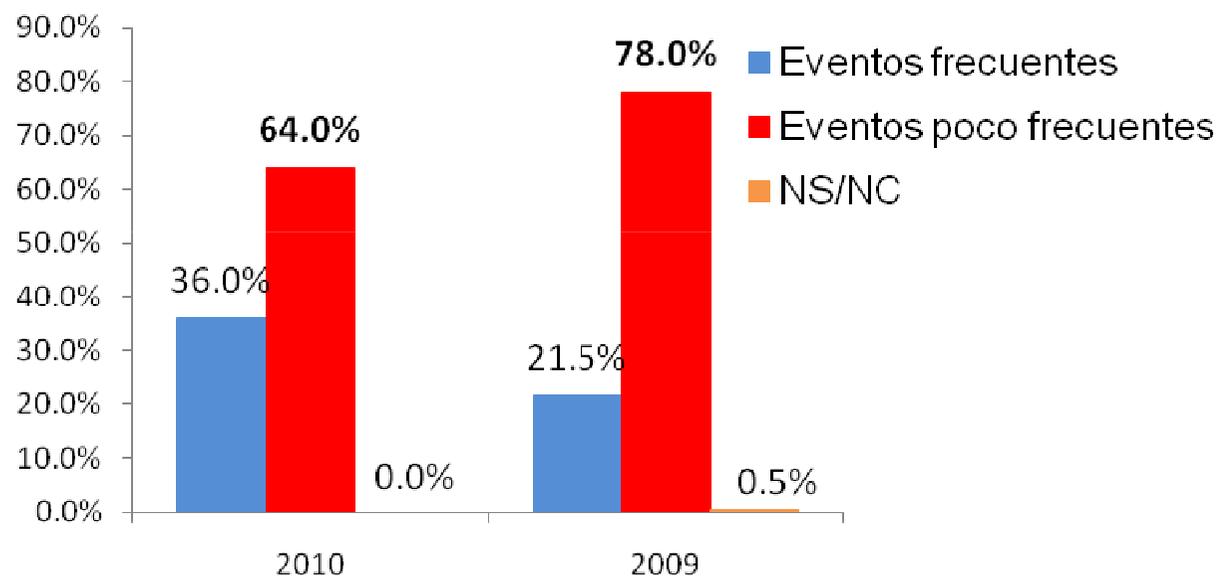
4. Sobre los lugares públicos para realizar eventos culturales, ¿usted considera que son ...?

b) Promocionados, Regular o Nada promocionados



Evaluación de la dependencia

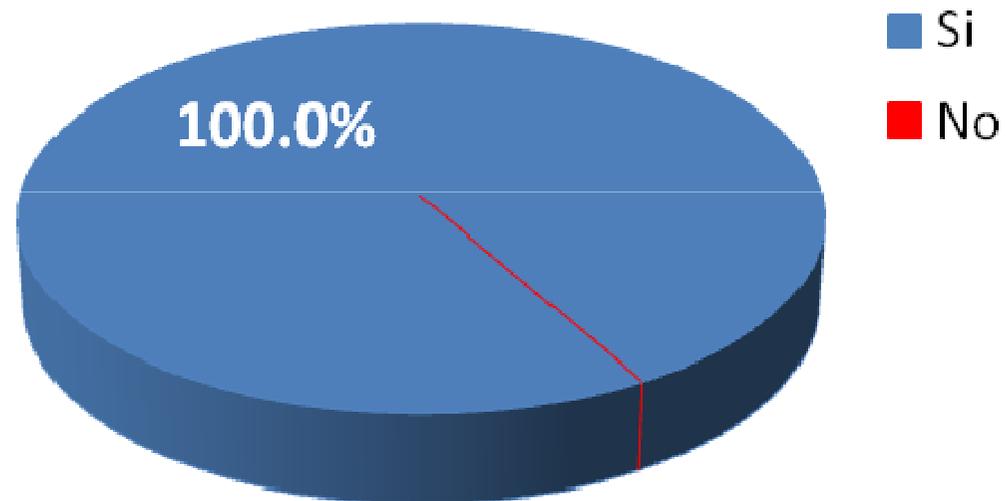
4. Sobre los lugares públicos para realizar eventos culturales, ¿usted considera que son ...?
c) Eventos frecuentes o Eventos poco frecuentes



Datos generales y sociodemográficos

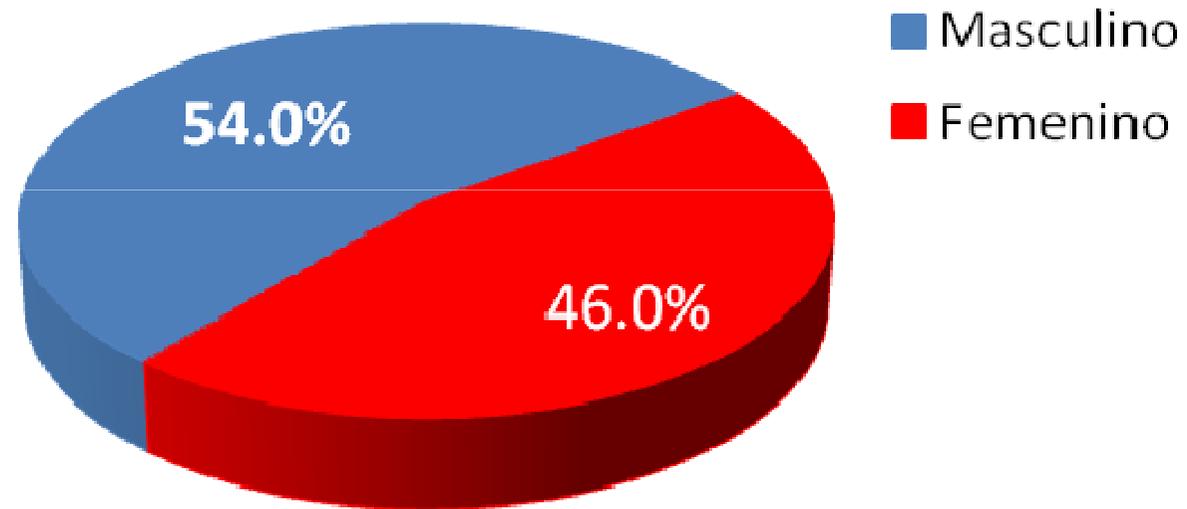
Datos generales y sociodemográficos

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



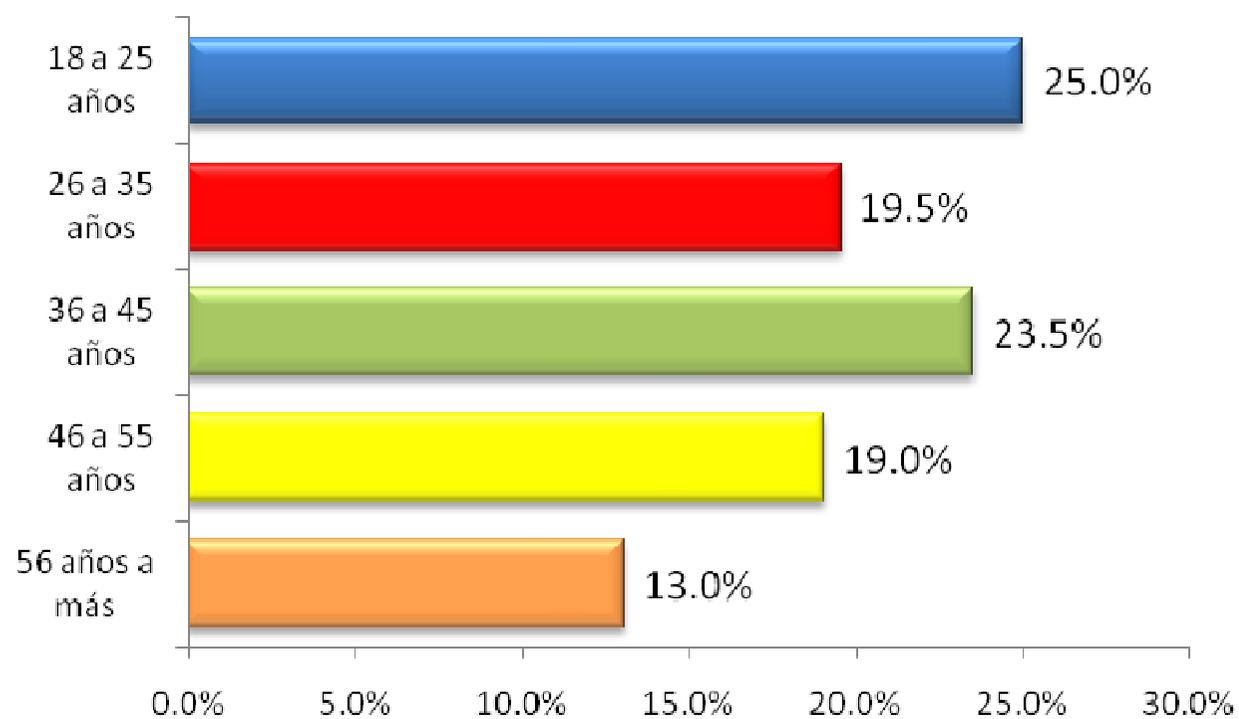
Datos generales y sociodemográficos

Genero



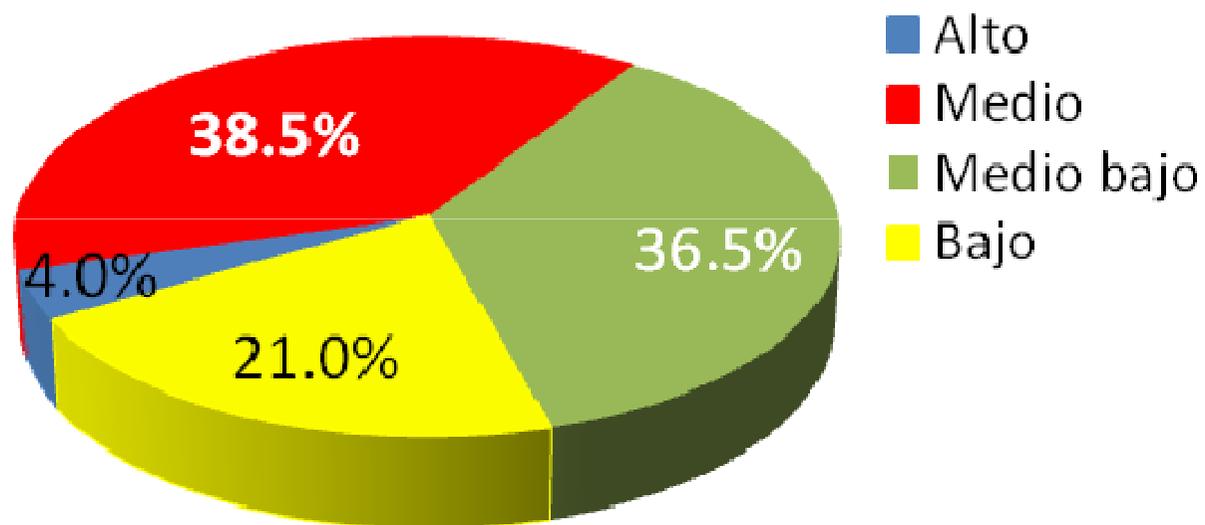
Datos generales y sociodemográficos

Edades



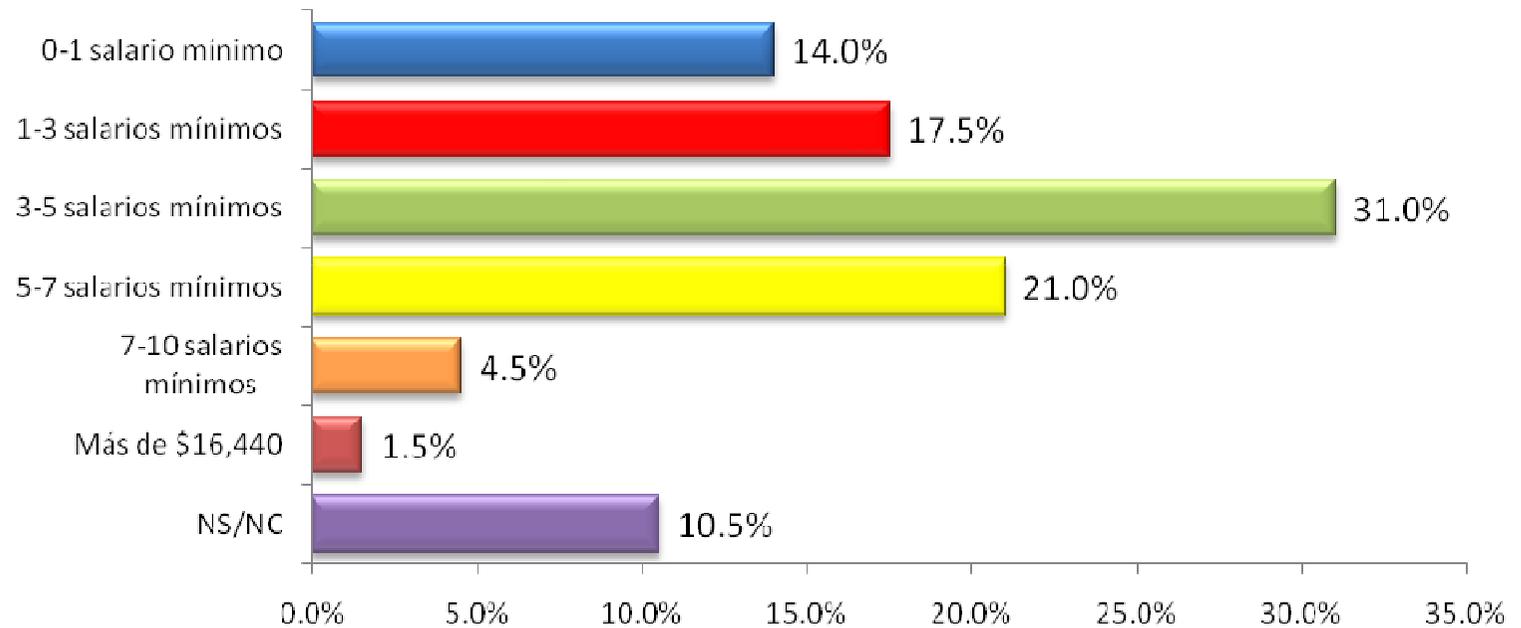
Datos generales y sociodemográficos

Nivel socioeconómico



Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



35

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Satisfacción y servicio a usuarios

- ➔ La variable que se percibe con mejores calificaciones (buenas y muy buenas) es la de calidad, con 81% de las menciones, seguida de la amabilidad, con 72.5%, y la rapidez, con un menor desempeño: 72.5 por ciento.
- ➔ Comparando con el año anterior las tres variables evaluadas respecto a la satisfacción del usuario, resultaron con una disminución de las evaluaciones buenas y muy buenas; por consiguiente, se registró un aumento de las calificaciones negativas (malas y muy malas). El aspecto con mayor incremento de calificaciones negativas en relación con el año pasado es la calidad, ya que pasó de 95.5% en 2009 a 81% en 2010.
- ➔ El promedio general de la dependencia se comportó con una tendencia negativa de 7.9% por debajo del resultado del año 2009, ubicándose en 71.8% de calificaciones positivas (buenas y muy buenas).

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	75.5%	72.5%
Rapidez	68.0%	62.0%
Calidad	95.5%	81.0%
Promedio General	79.7%	71.8%

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

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Satisfacción y servicio a usuarios

El promedio general de la dependencia se comportó con una tendencia negativa de 7.9% por debajo del resultado del año 2009, ubicándose en 71.8% de calificaciones positivas (buenas y muy buenas).

Las variables de mayor impacto en la evaluación promedio de la dependencia respecto a la satisfacción del usuario son la calidad y la rapidez, aspectos que se deben considerar para lograr una mayor satisfacción de los usuarios con la dependencia.

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Evaluación general

- El trabajo que desarrolla la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco es calificado con un promedio de 3.35 en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. Su evaluación prácticamente se mantuvo en su nivel promedio del año pasado, aunque registró una ligera disminución de 0.08 puntos en la escala de evaluación.
- La satisfacción general de los usuarios se mantuvo prácticamente igual que el periodo anterior con 3.39 puntos de promedio en 2010, mientras que en 2009 fue de 3.38.
- La mayor parte de los entrevistados desconoce las actividades y programas que realiza la Secretaría de Cultura en el Estado de Jalisco, según 81% de la muestra, mientras que sólo 19% mencionó estar enterado de dicha información.

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Evaluación general

- La Feria del Libro es el evento que más conocen los entrevistados, así como los festivales de cine que se llevan a cabo en el estado de Jalisco.
- La evaluación de los entrevistados, en cuanto a la cantidad o número de eventos culturales que ofrece el estado de Jalisco, resultó ser la más negativa, ya que consideran que no son suficientes, aunque se perciben eventos de buena calidad en general.

Conclusiones, Secretaría de Cultura

Aspectos principales sobre los eventos de la Secretaría de Cultura:

