



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

**“EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO CULTURAL FARO
DE ORIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTAN:

CRISTINA MONSERRAT FABIÁN SÁNCHEZ

CONSUELO LAVANA HERNÁNDEZ

ALMA DELIA TORRES RODRÍGUEZ

DIRECTORA: Dra. Maria Emily Reiko Ito Sugiyama

REVISOR: Lic. Isaac Molina Pérez

SINODALES:

Dr. Jesús Felipe Uribe Prado

Lic. José Abraham Castro Romero

Matro. Juan Carlos Huidobro Márquez



México D. F. 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecemos al FARO de Oriente por las facilidades brindadas para la realización de esta tesis; en especial al Director José Luis Galicia, por permitirnos realizar las investigaciones pertinentes dentro del Centro Cultural, así como por brindarnos el apoyo para la obtención de información con respecto a la historia del FARO.

Agradecemos a las responsables de la coordinación de talleres infantiles: Mireya Hernández y Mariana Gutiérrez, por creer en nosotras, así como darnos el apoyo y facilidades para la realización de este proyecto, y por habernos compartido su trayectoria tanto laboral como personal con respecto a su estancia en el FARO, debido a esto fue que surgió la idea de realizar esta tesis.

AGRADECIMIENTOS

Dedico esta tesis con especial cariño, agradecimiento y respeto a mis padres; Rosa y Tomas gracias por su incansable esfuerzo, por todas las noches de desvelo y por ser la parte fundamental no solo de mi formación profesional, sino de mi vida. Agradezco por el mejor regalo que me pudieron dar, su amor, gracias por creer en mí y por nunca soltarme de su mano.

A mis tíos; Luis y Lorena gracias por ser parte de este gran recorrido, gracias por ser mis segundos padres y estar ahí en los momentos difíciles

A mis primos Yanet e Isaac; les agradezco por ser mis hermanos y formar parte de este triunfo.

A mis amigas; Alma gracias por ser parte de este largo caminar, por no dejarme caer en los momentos donde todo se tornaba tan gris, gracias por el cariño que me has brindado y sobre todo gracias por ser más que compañera de tesis compañera de vida. Consuelo gracias por la amistad y el cariño que me has brindado.

A la familia Torres Rodríguez agradezco infinitamente el haberme aceptado como parte de su familia y brindarme su cariño, así como alentarme cada día a ser una mejor persona.

A mi directora de tesis Emily Ito y mis sinodales, gracias por el tiempo y la paciencia que me brindaron.

Pero sobre todo agradezco a Dios por su bondad que no tiene fin, por permitirme concluir este gran sueño, por ponerme de pie ante mis fracasos, y permitirme disfrutar de mis logros, pero sobre todo por darme la fortaleza en cada momento hasta llegar al día de hoy.

Cristina Monserrat Fabián Sánchez

AGRADECIMIENTOS:

A Dios, por permitirme continuar en ésta vida.

A mis padres, porque todos los logros que he obtenido en mi vida son muestra de su dedicación y esfuerzo. Son mi ejemplo a seguir.

A mis hermanas, por el apoyo que siempre me han brindado.

A mis sinodales Lic. Abraham Castro Romero, Lic. Isaac Molina Pérez, Mtro. Juan Carlos Huidobro Márquez y Dr. Jesús Felipe Uribe Prado, por su supervisión y orientación en el desarrollo de éste proyecto.

A mis compañeras de carrera, de tesis y de vida, que éste logro nos motive a cumplir nuestras metas.

Y con especial agradecimiento **a mi directora Dra. María Emily Reiko Ito Sugiyama** por su paciencia, dedicación y asesoramiento en toda la elaboración de éste trabajo.

Con cariño y respeto, Consuelo.

Mamá, eres esa persona que siempre ha estado ahí para mí, guiando mis pasos y corrigiendo mi camino, quien me impulsa cada día para ser mejor en la vida y lograr lo que me proponga, gracias por tu paciencia, consejos, regaños y cada una de esas palabras que me han ayudado en cada momento para seguir adelante. Te quiero mucho.

Papá, gracias por siempre buscar lo mejor para tu familia, por cuidarnos y guiar nuestro camino, siempre has sido mi ejemplo a seguir, eres un hombre luchador, guerrero que no se deja vencer por nada y si en un momento cae se levanta para seguir adelante. Eres mi héroe y siempre te voy agradecer que en cada momento confíes en mí y apoyes cada uno de mis sueños para que se realicen.

Mis hermanos quienes más que mi familia son mis amigos, los que siempre me han apoyado en mis decisiones, quienes son un ejemplo a seguir; han logrado tantas cosas que me siento muy orgullosa de ustedes, y me motivan a seguir luchando por alcanzar mis sueños, les agradezco cada uno de los consejos y regaños que me dieron. Siempre he sido muy feliz de tenerlos en mi vida. Y gracias por darme la mejor motivación de todas; mis sobrinos a quienes amo con todo mi ser, por quienes trato de ser mejor persona y poderles brindar lo mejor de mí.

Andrea Alvarado por sus grandes pláticas que ayudaban a hacer más amenas mis noches de tesis, aunque solo aguantara una hora y se justificara diciendo “ya te dejo trabajar para que termines pronto”.

Monse, tú, mi amiga, mi compañera, mi confidente, con quien he compartido tanto tiempo de felicidad y tristezas pero que siempre buscamos dar lo mejor de nosotras y si alguna cae la otra le tiende la mano para seguir adelante, en verdad gracias por llegar a mi vida y darme tu apoyo incondicional. Juntas hasta la victoria.

Consuelo, mi amiga de toda la carrera, gracias por todo, sé que no fue nada fácil esta etapa final sin embargo seguimos en la lucha y seguimos siendo ese gran equipo que siempre hemos sido, te agradezco por ser la parte responsable quien siempre temía de mis ocurrencias. Gracias por tu paciencia y dedicación.

Tía Meré quien siempre estuvo al pendiente de mí, quien a pesar de la distancia me procuraba y me aconsejaba, quien es un ejemplo de vida y esa persona que admiro mucho.

Familia Álvarez Rodríguez, gracias por el apoyo que siempre me brindaron, gracias por sus regaños y consejos. Son una parte importante para que yo siguiera mi camino y no me desviara de él. Los quiero mucho a cada uno de ustedes.

Familia Fabián Sánchez, gracias por adoptarme como parte de su familia, por todas esas grandes pláticas para hacerme entender que estaba haciendo las cosas mal, por apoyarme incondicionalmente en cada momento incluso como si fuera su hija. Gracias por estar en mi vida.

Doctora Ito, a usted le quiero agradecer infinitamente la paciencia y apoyo que nos brindó, siempre estuvo ahí para solucionar cada una de nuestras dudas y confrontaciones que nos aquejaban, sin duda alguna usted ha sido la mejor profesora que he conocido en la vida, siempre hace las cosas con dedicación y amor a su trabajo.

TORRES RODRIGUEZ ALMA DELIA

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN	4
Capítulo 1. SERVICIOS PÚBLICOS.....	7
1.1 Definición	9
1.2 Servicios culturales	14
Capítulo 2. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN.....	16
2.1.2 Métodos y técnicas.....	23
2.2 Evaluación de Satisfacción	27
2.2.1 Satisfacción en servicios	31
2.3 Calidad de vida.....	33
Capítulo 3. RED DE FAROS	35
3.2 Faro de Oriente.....	38
3.2.1 Objetivos del Faro de Oriente.....	41
3.2.2 Servicios.....	42
Capítulo 4. MÉTODO.....	46
4.1 Objetivo.....	46
4.2 Aspectos a evaluar	46
4.3 Instrumento	46
4.4 Muestra.....	47
4.7 Consideraciones éticas.....	51
Capítulo 5. RESULTADOS	53
5.1 Evaluación general del Faro de Oriente.....	53
5.2 Atención brindada a los usuarios.....	59
5.3 Deserción de los usuarios	62
5.4 Relación entre los usuarios y los talleristas.....	63
5.5 Faro y calidad de vida	65
Capítulo 6. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES.....	69
6.1 Limitaciones, dificultades y ventajas:	77

BIBLIOGRAFÍA	81
APENDICE: Instrumento.....	83

RESUMEN

Los programas públicos son una modalidad de prestación de servicios por parte del Estado, en sus tres niveles de gobierno. Para la correcta aplicación de los recursos que se invierten en este tipo de actividades se requiere de una evaluación. Niremberg(2000, 32) define a la evaluación como “una actividad programada de reflexión sobre la acción basada en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, con la finalidad de emitir juicios de valor fundamentados”.

En Ciudad de México, entre las instituciones que se encargan de ofrecer servicios públicos está la Secretaria de Cultura del Distrito Federal, la cual ofrece a la población, entre otros, un programa social denominado Fábrica de Artes y Oficios “Farode Oriente”, dirigido inicialmente a la población juvenil que habita en la zona oriente de la demarcación. Para evaluar este programa, se propuso estimar el nivel de satisfacción que reportan los usuarios con respecto a los servicios que el centro ofrece y conocer si el programa cumple con su objetivo.

Se tomó una muestra de 200 usuarios mayores de 18 años a quienes se les aplicó un cuestionario elaborado específicamente para la investigación. La muestra calificó al Faro con un promedio general de 8.74. El motivo más mencionado para otorgar dicha calificación fue por ser un espacio en donde se fomenta la cultura y que cuenta con una gran oferta de talleres y actividades. Además, los usuarios señalaron sentirse satisfechos con la atención recibida por parte de personal del centro. Adicionalmente, reportan una mejora en su calidad de vida, así como en su estado de salud tanto físico como psicológico.

Palabras clave: satisfacción del usuario, evaluación de programas, calidad de vida, servicios públicos.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno del Distrito Federal¹ cuenta con un conjunto de instituciones para realizar las labores administrativas y de servicios que requiere la Ciudad de México². Para cubrir las necesidades de la población, se diseñan diversos programas sociales cada uno de los cuales tiene un objetivo específico.

Todos los programas públicos ofrecen un servicio el cual se convierte en un servicio público. Dicho servicio se da de manera regular y continua, para satisfacer la necesidad de la población. No obstante, por estar en constante prestación del servicio, el programa puede perder el objetivo central que ofrece; en otros casos no alcanza los resultados esperados, por lo cual se deben tomar decisiones para redirigir el servicio o en su caso, suspenderlo. En los casos de éxito, se puede pensar en implementar servicios iguales o similares en otros lugares o para otros segmentos de la población.

La evaluación de programas es una estrategia para conocer problemáticas derivadas de dichos programas, desde su planeación hasta su impacto. Como resultado de él, se emiten juicios de valor. Sin embargo, en México no se le ha dado la importancia que se requiere a la evaluación, pues existe solo información limitada acerca de la evaluación de algunos programas dado que hasta hace aproximadamente seis años se instauró la evaluación en las entidades gubernamentales (Escobar 2015). Dado que la cultura de la evaluación no cuenta con una tradición en el país, los evaluadores se enfrentan, entre otras,

¹ Al realizar esta tesis, el Distrito Federal (DF) cambio su nombre a Ciudad de México (CDMX).

² De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, se trata de “el conjunto de órganos que componen la Administración Centralizada, desconcentrada y paraestatal” (Art. 3 f. V).

con la problemática de decidir qué tipo de evaluación se debe aplicar en cada caso. Por otra parte, la falta de indicadores de evaluación representa también un problema al momento de decidir qué información se requiere coleccionar.

El trabajo que aquí se presenta es el resultado de un proceso de evaluación de satisfacción de los usuarios de un programa de difusión de la cultura. La información recabada se organiza de la siguiente manera:

El primer capítulo se enfoca en describir los servicios públicos que derivan de las políticas sociales y estas a su vez derivan de las políticas públicas. En este apartado se define qué es un servicio público, cuáles son sus características y cómo es que dan como resultado programas sociales los cuales buscan ser una intervención social destinada a obtener determinados resultados en un segmento de la población. Por último, se abordan los servicios culturales.

En el capítulo 2 se define la evaluación de programas y sus diferentes tipos, la cual da lugar a la evaluación de servicios públicos, describiendo además los métodos y técnicas para realizarla. En este capítulo se proponen definiciones de satisfacción y su medición a través de los servicios, así como algunos requisitos para lograr la evaluación. Se retoma la calidad de vida como un referente para la evaluación de la satisfacción en los servicios, dado que se espera una mejora en la calidad de vida si el usuario está satisfecho con el servicio.

El capítulo 3 está enfocado a describir cómo surge el proyecto Red de Fábricas de Artes y Oficios de la Ciudad de México (Faro), su organización y los diferentes Faros de la

ciudad, para luego enfocarse al Faro de Oriente describiendo su historia, sus objetivos, su organización interna y los servicios que ofrece a los diferentes tipos de población que acude.

Mientras que en el capítulo 4 se podrá conocer el objetivo principal de la investigación, así como los objetivos específicos. Se podrán observar las características de la muestra que participó para realizar la evaluación y la estructura del instrumento, así como los rubros del cual está conformado.

Por otra parte en el capítulo 5 se describen los resultados de la evaluación, en el cual se presenta una apreciación general del Faro por parte de los usuarios, y de igual forma se observan rubros específicos como las problemáticas enfrentadas dentro de centro, deserción de los usuarios, la relación que se genera entre los asistentes y los talleristas y la repercusión que tiene el Faro en la calidad de vida de las personas que asisten a los talleres.

Por último en el capítulo 6 se muestran las conclusiones que se tomaron a partir de los resultados descritos en el capítulo anterior, así como las limitaciones, dificultades y ventajas que se tuvieron en el momento de realizar la evaluación y posteriormente, las consideraciones finales que se generan como resultado de la evaluación.

Capítulo 1. SERVICIOS PÚBLICOS

Para entender la importancia de los servicios públicos, es necesario conocer que éstos provienen de las políticas sociales que a su vez derivan de las políticas públicas. Es el Estado quien debe proveer las bases necesarias a través de estas políticas para que en las sociedades, se implementen los servicios que pueden cubrir las necesidades individuales y colectivas de todos. Estos servicios son públicos porque cualquier persona puede acceder a ellos.

Generalmente, se ofrecen servicios a través de programas o proyectos los cuales deben tener objetivos claros y explícitos y deben saber de qué manera lograr sus objetivos; es decir, deben contener un plan en concreto. En nuestro país existen diferentes programas enfocados a diversas necesidades sociales, como en los ámbitos: educativo, social, ambiental, cultural o de salud; estos programas se enfocan a las necesidades de las personas dentro de un marco normativo específico, cumpliendo así su característica de servicio público.

Para comprender cómo el Estado ha decidido implementar programas públicos, es necesario retomar elementos sobre políticas sociales, pues a partir de las políticas surgen diferentes modelos que buscan atender diversas problemáticas que aquejan a la sociedad.

Una política pública, según Tamayo Sáez (1997), es un *“conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento dado los ciudadanos y el propio gobierno consideren prioritarios”* (como se citó en Nirenberg, 2006, p.23). Las políticas públicas son un fenómeno social, administrativo y

político, que resulta de un proceso de toma de decisiones, acciones u omisiones asumidas principalmente por el gobierno, las cuales responden en tiempo y lugar determinado, a los problemas públicos vividos por la sociedad civil (Cardozo, 2006).

Estas políticas públicas tienen diferentes enfoques que se pueden esquematizar de la siguiente manera (Cardozo, 2006): un enfoque de racionalidad total, donde el decisor o decisores organizacionales actúan unificadamente, disponen de la información completa y una capacidad ilimitada de cálculo que les permite revisar exhaustivamente todas las alternativas disponibles y con ello, encontrar la mejor solución a los problemas públicos.

El segundo enfoque se refiere al análisis de proceso organizacional que pone énfasis en la explicación de la decisión tomada con base en las rutinas y procedimientos estándares vigentes, lleva a alcanzar decisiones satisfactorias, en lugar de óptimas.

El tercer enfoque está fundamentado en el proceso político incrementalista en el cual cada actor se mueve por sus propios intereses y negocia con los demás sin compartir sus fines. Por último, se encuentra el enfoque que aporta el conjunto de elementos no racionales del proceso decisorio, en que se recuperan elementos como la intuición y experiencia desde perspectivas psicosociológicas, antropológicas y filosóficas.

De estas políticas públicas, surge la política social que puede ser concebida como un conjunto de acciones públicas y/o privadas relacionadas con la distribución de recursos de todo tipo en una sociedad particular, cuya finalidad es la provisión de bienestar individual y colectivo. Estas políticas tienen siempre, en menor o mayor medida, contenidos sociales y

buscan satisfacer las necesidades humanas y el bienestar colectivo a través de las entidades públicas y privadas (Nirenberg, 2006).

Las políticas sociales se operacionalizan en programas, proyectos y normativas. Por ello, es importante acotar que las políticas sociales se refieren mucho más claramente a un determinado proyecto de sociedad y las políticas públicas poseen más bien un carácter trazado para la colectividad (Matos, 2005: 365). De lo anterior se deduce que cada concepción de política social se vincula y está asociada a particulares estilos de desarrollo.

Las políticas sociales no siempre pueden ser expuestas de forma explícita y pueden ser más evidentes en algunos sectores que en otros. Ello significa que las políticas sociales se expresan a través de programas o proyectos actuales y pueden interpretarse a partir de discursos y acciones de quienes participan en las políticas (Nirenberg, 2006).

1.1 Definición

Definir al servicio público resulta complicado dada la propia complejidad y evolución del mismo, puesto que la actividad del Estado y las necesidades de la sociedad se encuentran en constante cambio. Para comenzar, citaremos la definición que ofrece la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

“En derecho administrativo, se entiende por servicio público, un servicio técnico prestado al público, de manera regular y continua, para la satisfacción del orden público y por una organización pública. Es indispensable que para que un servicio se

considere público, que la Administración Pública lo haya centralizado y que lo atienda directamente y de por sí, con el carácter del dueño, para satisfacer intereses generales; y que por consiguientemente los funcionarios y empleados respectivos sean nombrados por el poder público y formen parte de la administración, quedando sujetos al estatus respectivo, o, en otros términos al conjunto de reglas que norman los deberes y derechos de los funcionarios y empleados públicos, entre los cuales figuran: la obligación de otorgar protesta, antes de entrar en posesión de cargo, y el derecho de recibir la retribución, que será fijada forzosamente por la Cámara de Diputados, en los presupuestos de egresos” (Tesis aislada emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, como se citó en Béjar, 2012: 35).

Esto significa que el servicio público tiene sus orígenes en las necesidades de la sociedad, y que debe ser el Estado quien a través de la Administración Pública se encargue de satisfacerlas. Es por ello que en principio, estos servicios son actividades técnicas concretas, cuyo objetivo es la satisfacción de necesidades colectivas o de interés general delegadas al Estado. En síntesis, el Servicio Público es la forma en que el Estado satisface las necesidades sociales, a través de sus diferentes órganos.

1.2. Características de los servicios públicos

Un elemento prioritario del Servicio Público reside en el hecho de que es una actividad indispensable para la supervivencia del ser humano; es decir, tiene la facultad de cubrir las

necesidades básicas de los mismos. Aunado a esto, es un medio para mejorar la calidad de vida pues deben permitir que haya un crecimiento de la persona en todos sus aspectos.

Existen principalmente tres criterios característicos de los Servicios Públicos (Béjar; 2012):

- I. Criterio Orgánico, el cual se refiere al ente o persona que realizará el servicio, en cuya concepción inicial, se encuentra la Administración Pública, pero puede haber una prestación indirecta del servicio mediante concesionarios del Estado.
- II. Criterio funcional, con el que se establece que la característica del Servicio Público es de ser una función pública; es decir, que la actividad a desarrollar satisfaga una necesidad de carácter general, sin importar quién preste el servicio respectivo.
- III. Criterio jurídico, refiriéndose a la existencia del Servicio Público cuando la actividad está sometida a un régimen jurídico especial; es decir, el carácter de tal, que el legislador le otorgue.

Miguel Acosta Romero en su publicación Teoría General del Derecho Administrativo (en Béjar, 2012: 48) basado en una concepción moderna, señala las siguientes características del servicio público:

- I. Es una actividad técnica con una finalidad,
- II. La finalidad es la satisfacción de necesidades básicas de la sociedad que regula el Derecho Público pero que también podría hacerlo el Derecho Privado;
- III. La actividad puede ser realizada por el Estado o por particulares a través de una concesión;

- IV. El régimen jurídico, parte del Derecho Público, garantizará la satisfacción constante y adecuada de las necesidades colectivas.

También existe la clasificación de los Servicios Públicos constitucionales, donde el criterio para diferenciarlos es por quien preste el servicio, ya sea por particulares o por el Estado (Cienfuegos &Rodríguez, 2009). De acuerdo con José Araujo Juárez (como se citó en Cienfuegos &Rodríguez 2009: 21-22), se pueden clasificar en dos:

- A. Servicios constitucionales de “primer rango” los cuales están vinculados a las funciones de soberanía del Estado y comprenden los siguientes servicios:
- Servicios públicos para la seguridad y el orden público, siendo el Estado quien garantice la seguridad de las personas y la de sus bienes.
 - Servicios Públicos para la soberanía económica y financiera del Estado. El Estado debe garantizar su independencia económica y financiera.
 - Servicios públicos para la soberanía externa del Estado. Éste se refiere al Servicio Público diplomático.
- B. Servicios Públicos constitucionales de “segundo rango”. Estos servicios se refieren a los derechos fundamentales de naturaleza económica y social que deben ser proporcionados por el Estado, pero que bajo ciertas condiciones puede ser el sector privado quien participe en la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Se pueden dividir los servicios de “segundo rango” de la siguiente forma:
- Servicios Públicos de protección de la economía nacional. Aquí se incluyen el transporte, puertos y las vías de comunicación.

- Servicios Públicos de protección de la vida intelectual. Deben existir servicios públicos para la formación profesional, la cultura y la enseñanza.
- Servicios Públicos de protección de la vida material. Incluye la protección a la salud, a la seguridad social y el servicio público del turismo.

Para que un servicio Público pueda avanzar debe tener objetivos claros y explícitos y saber de qué manera lograrlos; es decir qué camino debe seguir. Para identificar la dirección deseable para ello, previamente se debió planificar y programar acciones en pro de los objetivos. También se necesita saber desde dónde parte el proyecto y en qué etapa se encuentra. Para ello, existen lineamientos que todo servicio público debe cumplir, las cuales se expresan a través de las políticas públicas y sociales.

Generalmente, los Servicios Públicos se ofrecen a través de programas. De acuerdo con Olga Nirenberg (2013: 73), un programa o proyecto social es “una intervención social planificada destinada a obtener determinados resultados en un segmento de población. Ambos suelen diferenciarse entre sí por su escala y su duración. El programa alude más a un conjunto de actividades integradas con continuidad temporal, mientras un proyecto constituye una unidad menor desde el punto de vista de su complejidad y la cantidad de componentes, y se diferencia del programa porque tiene una duración limitada y atiende una demanda o una necesidad social puntual”.

Por su parte, Andrés López y María Carmen Pérez, en su libro *Evaluación de Programas en Psicología Aplicada* (2004, p. 21), definen al término programa como “*La exposición de un plan de distribución y orden de las partes que han de constituir un trabajo,*

una enseñanza etc.; lo cual también indica implícitamente una acción, en el sentido de que es algo que se desarrolla ejecuta o lleva a cabo”.

Los servicios públicos y los programas derivados de ellos pueden ofrecerse a nivel nacional, estatal o incluso municipal; y atienden diversas necesidades; como la salud, la educación y el acceso a la cultura.

1.2 Servicios culturales

La cultura representa a un grupo o una sociedad a través de su historia, tradiciones, patrimonio cultural, creencias, entre otras y a través de ella se comparten lazos sociales que buscan la unión y la identidad. Esto significa que es un asunto público y no de cuestión particular de cultura que cada persona pueda adquirir por sus propios gustos o experiencias (Gutiérrez, 2012).

La UNESCO definió la política pública en el campo cultural, en la Conferencia de Venecia en 1970, como: “conjunto de prácticas sociales, conscientes y deliberadas, de intervención o no intervención, que tiene por objeto satisfacer ciertas necesidades culturales de la población y de la comunidad, mediante el empleo óptimo de todos los recursos materiales y humanos de que dispone una sociedad en un momento determinado” (Gutiérrez, 2012: 17).

Por su parte, Toby Miller y George Yúdice (en Gutiérrez, 2012), mencionan que la cultura está relacionada con la política desde dos perspectivas: la estética, que incluye la

producción artística, la creatividad y los cánones estéticos; y la antropológica, que se relaciona con los modos de vida, lengua, religión y costumbres.

La política cultural no tiene como objetivo meramente divertir o entretener, pues sus fines van más allá de llenar un momento de ocio o ser solo un pasatiempo. La política cultural debe buscar la promoción de actividades libres y creativas buscando fortalecer la cultura. El Estado debe facilitar un ámbito de comunicación entre los diversos grupos culturales. Y es a través de su administración donde se busca ofrecer servicios culturales a partir de instituciones que puedan promocionar actividades culturales.

Capítulo 2. EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN

Debido a la trascendencia de los programas sociales alrededor del mundo, se ha impulsado la evaluación para ser aplicada en todo el orbe, esto ha venido ocurriendo desde la última década del siglo pasado, sobre todo en las naciones industrializadas, puesto que cuentan con el capital y los recursos necesarios, además de que la evaluación es un factor importante para saber si se implementan dichos programas o si se deben modificar, pues según los resultados obtenidos se lleva a cabo la toma de decisiones que mejor convenga para el programa. Cardozo (2006) menciona que dentro de estos países que llevan a cabo evaluaciones se encuentran Reino Unido y Estados Unidos de América así como la mayoría de los países occidentales.

Sin embargo, no todos los países cuentan con los beneficios que deja la evaluación, tal es el caso de los países de América Latina, los cuales debido a la resistencia en sus problemas sociales, sus gobiernos deben enfrentar el problema con pocos o casi ningún recurso debido al proceso de ajuste aplicado. Se han hecho algunas evaluaciones dentro de estos países, sin embargo, no han sido suficientes puesto que se cuenta con muy poca experiencia dentro de este ámbito.

Colombia y Costa Rica han crecido a pasos agigantados dentro de la evaluación, pues han estado implementando un proceso de evaluación de programas, con la intención de forzar las decisiones de políticas ligadas al poder Ejecutivo; mientras que Chile y Uruguay buscan resultados medibles para orientar las decisiones presupuestales de sus poderes

legislativos. Sin embargo, hablando de México específicamente, el país se encuentra particularmente lejano de Estados Unidos y Reino Unido (cf. Cardozo, 2006).

Hablar de México dentro del ámbito de la evaluación es muy distinto, puesto que a pesar de que ya existían preocupaciones de esta índole desde 1917, que se intensificaron a finales de los años sesenta, del siglo pasado; el proceso de evaluación de programas gubernamentales comenzó a instrumentarse de manera sistemática a partir de 1997 con la creación del programa de educación, salud y alimentación y se hizo obligatoria para todos los programas gubernamentales. Sin embargo, a pesar de tener tantos años tratando de trabajar en algo tan importante, debido a una tradición centralista y a la resistencia de evaluación se ha producido un retraso en los procesos de rendición de cuentas, falta de desarrollos metodológicos propios, medición de resultados más que de impactos, y una limitada utilización de los resultados.

Una de las consecuencias de no tener información al respecto de los alcances de resultados que han tenido los programas es que en algunos casos se siguen implementando programas similares, que no cumplen con el objetivo con el que habían sido planteados en primera instancia. Dentro de los principales problemas que se presentan es que para efectos de la evaluación, no se sabe qué estrategia utilizar o bien qué es lo que en realidad se pretende medir. En conclusión, se puede argumentar que México, a pesar de tener muchos avances en cuestión de evaluación, carece de desarrollos importantes. Así, se observa que con respecto de la evaluación actual políticas y programas públicos, se cuenta con escasa información publicada hasta el presente, sobre los procesos de evaluación emprendidos, en

particular: los métodos y técnicas aplicadas, la calidad de los resultados alcanzados y el nivel de utilización de dichos resultados en los procesos decisorios (Cardozo, 2006).

2.1 Evaluación de servicios públicos

La evaluación de programas puede ser entendida como un proceso sistemático cuya finalidad es estudiar los efectos provocados por acciones sistemáticas, dirigidas y planificadas que buscan cumplir objetivos definidos. Estas acciones se deben llevar a cabo luego de realizar una detección de necesidades y el logro de los resultados debe estar estrechamente relacionado con el proceso de aplicación de las acciones propuestas en el programa, por lo que la evaluación implica emitir juicios sobre este proceso. Se debe considerar que el proceso y el efecto del programa suponen que los factores estructurales (recursos materiales, personal, organización) sean suficientes y adecuados para el proyecto (López & Pérez, 2004).

Existen diversos enfoques de evaluación, entre ellos:

Para Olga Nirenberg (2000, p.32), la evaluación es “una actividad programada de reflexión sobre la acción basada en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, elementales y comunicables sobre las actividades, resultados e impactos de esos proyectos o programas, y formular recomendaciones para tomar decisiones que permitan ajustar la acción presente y mejorar la acción futura”.

La evaluación se utiliza principalmente como una guía para la toma de decisiones dentro de un programa, así como también darle solución a los problemas de responsabilidad y de este modo poder profundizar en la comprensión de los fenómenos que se están dando como resultado de los programas. Los resultados de la evaluación apoyan otros puntos como son la información de las decisiones tomadas, clasificar las opciones que se tengan, reducir incertidumbres y proporcionar información sobre la marcha de programa o de políticas de acción social dentro de múltiples fronteras contextuales (Garrido y Torregrosa, 1997).

La evaluación puede reconocer si los esfuerzos están correctamente encaminados. Es decir que se requiere una retroalimentación continua en la implementación para ir corrigiendo sobre la marcha los cursos de acción teniendo en cuenta las cuestiones que preocupan a los involucrados en la ejecución. Es por ello que se requiere que la evaluación sea un complemento de actividades realizadas para llegar a la finalidad, por lo que dichas actividades pueden variar según el tipo de evaluación que se desee realizar.

La evaluación según María José Aguilar y Ezequiel AnderEgg(como se citó en Matos, 2005: 370), se define como:

“Una forma de investigación aplicada, por lo cual su procedimiento general se basa en los requisitos del método científico, siguiendo los lineamientos generales de la investigación científica. Toda evaluación comporta el análisis de determinadas áreas de coherencia interna y otras de coherencia externa, lo cual va a depender de cada caso concreto en relación con el momento de la evaluación, es decir, si los programas se están

ejecutando o si ya se han ejecutado, según las necesidades e interés del desarrollo de la investigación”.

Del resultado de la evaluación depende la toma de decisiones y de dar cuentas de los programas a los ciudadanos. De este modo los recursos que son programados para el fin de los programas se emplean de manera eficiente y efectiva, según lo alto del impacto del programa detectado de la evaluación.

2.1.1 Tipos de evaluaciones

Con respecto de la evaluación, existen diferentes formas de clasificarlas. Entre ellas, se encuentran las siguientes (Nirenberg, 2013):

La evaluación externa es la que realizan evaluadores que no pertenecen a las organizaciones que ejecutan el programa o proyecto a evaluar, pues recurren a investigadores o consultores independientes para realizar la tarea.

Se llama evaluación interna a la que llevan a cabo personas o grupos pertenecientes a la Institución ejecutora del proyecto pero que no están involucrados directamente en su ejecución. Sin embargo, los evaluadores externos e internos pueden trabajar de forma conjunta y en momentos independientes para llevar la evaluación mixta. Además, también existe la autoevaluación, la cual es realizada por los propios actores a cargo de la ejecución del proyecto.

Por su parte, la evaluación participativa apunta a la evaluación que involucra a los destinatarios o actores de los proyectos en diferentes momentos del proceso.

Una distinción clásica y basada en múltiples propósitos es la evaluación formativa y la evaluación sumativa o de resumen. La formativa cumple con el propósito de mejorar una intervención en un momento determinado y para un grupo específico, generalmente quienes se encuentran involucrados en su ejecución. La evaluación sumativa tiene el propósito de emitir un juicio global sobre el valor de la intervención, ya sea un proyecto, programa, política o servicio; proporcionando información acerca de su efectividad y de las condiciones en las que sería eficaz en otras situaciones, momentos o lugares.

Por otra parte, María José Aguilar y Ezequiel AnderEgg (Matos, 2005: 375) establecen la siguiente clasificación de los tipos de evaluación de acuerdo con el criterio de los aspectos a evaluar:

- La evaluación del diseño y concepción del programa. Se toman en cuenta tres aspectos fundamentales: la evaluación del estudio-investigación, la evaluación del diagnóstico y la evaluación del diseño y concepción del programa. Señalan la importancia de que la investigación y/o el diagnóstico reflejen adecuadamente la realidad ya que de no ser así, todo el trabajo posterior (desde el diseño hasta la ejecución) se fundamentará sobre una base falsa.
- La evaluación de la instrumentación y seguimiento del programa. Este tipo de evaluación puede ser global o de alguno de sus aspectos puntuales. Los aspectos o componentes a ser evaluados, relacionados con el funcionamiento y con los servicios

producidos, comprenden, en primer lugar, la cobertura del programa, los aspectos técnicos de la implementación y los aspectos estructurales y funcionales del organismo responsable del programa.

- La evaluación de la eficacia (resultados) y la evaluación de eficiencia (rentabilidad).
Analiza en qué medida se están alcanzando los resultados previstos en el programa.

Siguiendo a Matos (2005), otros tipos de evaluación son la descriptiva y explicativa. La evaluación descriptiva tiene como objetivo expresar el éxito o el fracaso de un programa realizando una descripción cuantitativa o cualitativa de sus actividades, procesos y resultados, comparándolo con algún objetivo, meta o estándar establecido. La evaluación explicativa busca identificar los factores que puedan explicar el éxito o el fracaso de los objetivos del programa.

Una clasificación dirigida a los componentes relevantes de los programas según Olga Nirenberg (2003), son las evaluaciones de insumos, procesos y productos. El primer tipo, la evaluación de insumos, se enfoca en describir y analizar los recursos humanos, materiales y financieros que tiene un programa y la manera en que éstos son utilizados. La evaluación de procesos estudia los medios procesales, tales como actividades, procedimientos o prestaciones que se utilizan en el proyecto, tanto en el diseño como en la implementación emitiendo un juicio sobre su capacidad y procesamiento de insumos. La evaluación de productos se enfoca en los logros de las metas establecidas en términos de productos esperados.

La clasificación en estructuras, procesos y resultados o efectos se enfoca en la composición de los recursos y su organización para la prestación y desarrollo de servicios y actividades, siendo éstos los procesos que deben alcanzar ciertos resultados (Nirenberg, 2003).

Un caso particular en la clasificación de las evaluaciones es el de la *metaevaluación* (Nirenberg, 2003) la cual se realiza con el propósito de juzgar aspectos centrales del propio proceso evaluativo. Entre sus deberes están el de corroborar su veracidad, verificar el uso de resultados, analizar los hallazgos, emitir juicios sobre la metodología y la confiabilidad del proceso evaluativo realizado y de los hallazgos, otorgando conclusiones y recomendaciones posteriores. Una de las características de este tipo de evaluación es que puede ser llevada a cabo durante las diferentes etapas del proceso de evaluación, para realizar ajustes necesarios a la direccionalidad del proceso evaluativo.

2.1.2 Métodos y técnicas

Existen diversos métodos y técnicas para realizar una evaluación de programa. Esto va derivado de lo que se quiera evaluar dentro del programa. Generalmente, éstos suelen dividirse en dos: métodos cuantitativos y métodos cualitativos. De acuerdo con Myriam Cardozo (2006), pueden caracterizarse de la siguiente manera:

Los métodos cuantitativos generalmente requieren un tratamiento estadístico. Entre éstos, existe la técnica de la encuesta la cual consiste en la interrogación de los destinatarios sobre temas específicos a través de un cuestionario estructurado y preparado para un fin

específico. Las encuestas son aplicadas por un personal capacitado, pero en ocasiones es posible la autoaplicación. Generalmente, los encuestados son seleccionados a través de una muestra representativa y las respuestas obtenidas son codificadas y analizadas. Las encuestas por muestreo representativo principalmente se utilizan para medir aspectos cuantitativos, pero también aspectos como participación en actividades, percepciones, utilización de servicios, opiniones y satisfacción de los servicios.

La evaluación cualitativa, desde una perspectiva interpretativa, desarrolla una tarea importante la cual es explicar la forma en que las personas de determinados enclaves llegan a comprender, justificar, gestionar de cualquier otro modo sus situaciones cotidianas, y por consiguiente actuar. Los datos cualitativos no son tanto sobre la conducta como sobre las acciones. Sin embargo, se atiende a la conducta a través del flujo de la acción social, como se articulan las formas culturales. Entre los métodos cualitativos más utilizados, se encuentran la elaboración de estudios descriptivos de caso, biografías, historia de vida, observación tradicional y participante, dinámicas de grupos, grupos de discusión, debates, análisis de textos, entrevistas y otros (Nirenberg, 2013).

Es importante resaltar que en la evaluación no hay métodos, cuantitativos ni cualitativos, que resulten siempre mejores que los demás; la elección dependerá siempre del aspecto a evaluar.

Dentro de la evaluación de programas sociales existen diversos enfoques, esto es según el autor que se tome en cuenta:

La evaluación por fases, según Xavier Ballart (como se citó en Matos, 2005: 373), considera que: “La evaluación de programas tiene que ver tanto con los efectos de un programa sobre sus beneficiarios, como con su implementación, así como con el proceso de formulación de propósitos generales y objetivos más específicos, lo que tendría que permitir relacionar, de acuerdo con el modelo teórico, resultados finales, con la forma en que es administrado el programa y planificada la intervención”.

Ballart distingue cuatro clases de evaluación en función de las cuestiones que intenta responder y la denomina como clasificación por fases:

- Conceptuación y diseño de los programas: Esta evaluación proporciona información sobre el problema del que se ocupa o se debería ocupar el programa, el proceso de formulación y diseño del programa y la racionalidad intrínseca del mismo programa, es decir, hasta qué punto el diseño del programa sirve a sus objetivos.
- Implementación de los programas: Es la valoración sistemática y periódica de dos cuestiones fundamentales: la cobertura del programa, es decir, hasta qué punto el programa está alcanzando la población o el área a los que se dirige y la forma en que el programa se administra.
- Eficacia o impacto de los programas: Este tipo de evaluación examina la medida en que el programa produce un cambio en la situación problemática en la dirección deseada.
- Eficiencia de los programas: Consiste en conocer la eficacia o el impacto de un programa que pudiera ser insuficiente, por lo que puede resultar necesario que el

impacto de ese programa sea juzgado en función de su costo, ya que puede ocurrir que un determinado programa esté produciendo unos resultados escasos en relación con los costos en que ha incurrido.

La evaluación según Arlette Pichardo (como se citó en Matos, 2005: 375), “propone la construcción de una tipología para medir el impacto social de los programas según el nivel donde se registren (cambios en los destinatarios, en la orientación y direccionalidad de las instituciones u organizaciones ejecutoras, en el medio social, etc.), con el propósito de contar con parámetros referenciales de opciones significativas de lo que puede considerarse como impacto. Considera que la evaluación es un enfoque metodológico, y se asume como un proceso integral y permanente por lo cual distingue tres tipos de operación:

- La evaluación Ex-ante: Centra su interés en “determinar la viabilidad de generar el impacto social deseado. Los resultados de esta evaluación constituyen un insumo fundamental para la etapa de la formulación de las decisiones”.
- La evaluación concurrente. Plantea que se debe “examinar la organización de los medios disponibles que garanticen el logro del impacto social deseado. De ahí que la supervisión y el seguimiento de las acciones ocupen un papel central en este momento evaluativo”.
- La evaluación Ex-post. Se considera como un instrumento que sirve para comprobar el grado de cumplimiento efectivo de los objetivos del impacto social programado.

En una evaluación de programa social, se toman en cuenta diversos factores para saber cómo continuar a partir del punto donde se encuentra, y descubrir cómo ha llegado

hasta ahí. Cada programa involucra a toman en cuenta personas que están inmersas en éste, es por ello que se pueden incluir algunos constructos psicológicos que den elementos para realizar la evaluación, uno de los principales constructos es la satisfacción.

2.2 Evaluación de Satisfacción

La satisfacción ha sido un concepto que desde los años 80 del siglo pasado ha ido adquiriendo mayor importancia, junto con la evaluación y la calidad, proponiendo que estos tres elementos se vinculan entre sí, pues la evaluación se lleva a cabo para obtener una calidad y con está, llegar a la satisfacción del usuario (Martín, 2000).

Una institución que se encuentra al servicio de una población heterogénea, debe cubrir en la medida de sus posibilidades las necesidades que la población está demandando. Por lo tanto, se enfrenta a problemáticas diversas con respecto a la satisfacción de sus usuarios.

Tomando como base el término de satisfacción como “la percepción que el usuario tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas, cuando se adquiere algo (producto o servicio) se espera que funcione correctamente, si lo hace estará satisfecho. En caso contrario, depende entonces de la persona que está a cargo (vendedor) encontrar la manera de solucionar el problema, de modo que el cliente quede satisfecho” (Richard, 1993: p.20). Respecto de lo anterior, es importante mencionar que los desarrollos teóricos han sido relacionados y definidos a partir de las empresas privadas y no directamente en relación con los servicios que presta el Estado.

De acuerdo con Carina Rey Martín (2000; p. 141), dentro de los sistemas de información, se retoma a la satisfacción del usuario como la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. El sistema desea alcanzar como resultado, la satisfacción y busca que dependa del servicio prestado, valores y expectativas del usuario, contemplando otros factores como el tiempo invertido, el dinero, el esfuerzo o sacrificio. Así, el usuario estima distintos niveles de satisfacción basándose en la prestación del servicio y el sacrificio, entendiendo a este último como el esfuerzo que el usuario debe efectuar. Por ende, pueden darse cualquiera de estas cuatro condiciones:

a) Sacrificio elevado/ prestación de servicio modesta: ambos factores presentes son motivo de una insatisfacción máxima o un nivel de satisfacción mínimo; hay una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación y de ser posible, no se repetirá la experiencia. Por ejemplo, al acudir a una clínica donde es necesario esperar muchas horas para ser atendido, por lo cual se debe llegar temprano para poder obtener ficha para la consulta; pero al ser atendido, el médico dedica en promedio solo 15 minutos por paciente.

b) Sacrificio modesto/prestación modesta: causan una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, el juicio del servicio queda en suspenso y con incertidumbre de si se repetirá la experiencia. De haber necesidades posteriores de información, habrá posibilidades de una nueva experiencia para solicitar los servicios. Por ejemplo, al salir de viaje en temporada alta de turismo y hospedarse en un hotel de clase media. A pesar de que el costo monetario no es tan elevado, la calidad del servicio es deficiente, es decir la limpieza no es la adecuada y las instalaciones están descuidadas. Para la siguiente ocasión, se pensará en si vale la pena o no volver a hospedarse en el mismo hotel.

c) Sacrificio elevado/prestación elevada: estos factores provocan una satisfacción contenida y el juicio sobre el servicio es moderadamente positivo habiendo una menor incertidumbre sobre repetir el servicio. Los usuarios conceden otra oportunidad de usar el servicio. Por ejemplo, al ingresar a la universidad (UNAM), el alumno tendrá que esforzarse y estudiar lo suficiente para poder alcanzar los criterios mínimos para la admisión, además tendrá que luchar día con día para poder mantener un buen promedio, así como viajar largas distancias para poder llegar diariamente a clases. No obstante, se encontrará con docentes de excelente calidad académica, además de una variedad de servicios disponibles para su formación profesional.

d) Sacrificio modesto/prestación elevada: generan un máximo nivel de satisfacción con un juicio positivo suponiendo confianza para repetir el servicio. Además de la satisfacción del usuario, la confianza adquirida hará posible una fidelidad del usuario con el servicio. Por ejemplo, al ir a una cafetería donde el café es muy barato, porque es un café nacional, por lo cual no se pagan impuestos tan elevados; sin embargo, el sabor del café es inigualable, así como el trato de los empleados.

Cabe recalcar que la satisfacción supone una valoración subjetiva porque se enfoca principalmente hacia las percepciones y actitudes de los usuarios, dejando atrás criterios concretos y objetivos. El nivel de servicio será diferente para cada usuario y estará en función de sus expectativas.

Existe una correlación con respecto a la satisfacción y las ganancias, pues las personas satisfechas tienden a adquirir con mayor frecuencia el servicio, además de recomendarlo a

sus familiares y amigos. Mientras más satisfecho se encuentre un cliente, más invertirá en la empresa (dinero, tiempo y esfuerzo). Si más clientes gastan en la empresa, las ventas aumentarán; y a mayor venta, mayor utilidad (Richard 1993).

Los factores más importantes para lograr la satisfacción y retención son la calidad y el servicio. La meta final no debería ser producir un servicio o producto de calidad, ni dar un servicio excelente a sus clientes. La meta principal debería ser producir clientes leales y satisfechos, que permanezcan a través del tiempo (Richard, 1993, p. 6).

Sin embargo, para tener satisfecha a una persona que hace uso de algún programa público, se debe tomar en cuenta otros criterios, puesto que en un programa social no hay beneficios ni costos monetarios es decir, se requieren elementos como en qué se beneficia el usuario, y cuánto invierte en este programa (por ejemplo tiempo y esfuerzo). De esta manera, se puede calcular la relación costo beneficio que está obteniendo el usuario.

La medición de la satisfacción en los últimos años, como ya se mencionó, ha ido adquiriendo importancia. Sin embargo, los resultados no producen por sí cambios dentro de la organización, puesto que los niveles de servicio no mejoran solo con la medición. Según Quijano (2006), la satisfacción se compone de dos variables que son la medición del estado actual (y sus causales) y la generación de actividades para corregir los errores detectados.

De acuerdo con Carina Rey Martín (2000), el método más utilizado para medir la satisfacción es el cuestionario, donde se utilizan formularios específicos, diseñados con este objetivo pudiendo aplicarse de forma autoadministrada o a través de encuestas o entrevistas. Sin embargo, este método implica la dificultad de crear un cuestionario fiable,

debido a la subjetividad del concepto, y que sea capaz de transmitir esta fiabilidad al abordar su respuesta.

2.2.1 Satisfacción en servicios

Al hablar de satisfacción, se habla también de calidad. Ambos términos están íntimamente relacionados. Según Quijano (2006), la calidad en los servicios difiere de la calidad en los productos en los siguientes aspectos:

- a) Cuando hablamos de servicio, no podemos verificar su calidad cuando éste ha sido otorgado ya que la mayoría de las veces el cliente recibe el servicio cuando éste se está desarrollando.
- b) En el caso del servicio, no se pueden estandarizar las expectativas del cliente debido a que cada uno de ellos es distinto y sus necesidades de servicio pueden ser diferentes, (aunque en apariencia parezcan requerir el mismo servicio). Es por esta subjetividad del servicio que no puede haber procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.

Por lo tanto, en la calidad en el servicio intervienen cinco diferentes factores (Quijano 2006):

1. Elementos tangibles: se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en dicha organización (de computo, de oficina, de transporte etc.). Una evaluación favorable en este rubro

puede colaborar con el cliente para que realice la primera transacción con la organización.

2. Cumplimiento de promesas: significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado o prometido. Aunque ambos requisitos pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que los dos tienen igual importancia pues provocan su confianza o su desconfianza en una determinada organización.
3. Actitud de servicio: con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados. Esto significa que no sienten disposición de los mismos para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente para ellos.
4. Habilidades o competencias del personal: en este factor, el cliente califica el personal que lo atiende, porque la evaluación del personal está íntimamente ligada a la evaluación total del servicio.
5. Empatía: dicho factor se engloba en tres aspectos diferentes; facilidad de contacto que hace referencia a la facilidad y rapidez con la cual se puede contactar tanto a la organización como a los que laboran en ella. El segundo factor es la comunicación, algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la organización y que se entienda claramente. Y por último, gustos y necesidades; es decir, que el cliente desea ser tratado como si fuera único, que se le brinden los servicios que necesita en las condiciones más adecuadas para él, que se le ofrezca algo adicional que necesite (valor agregado).

2.3 Calidad de vida

Como referente para evaluar servicios públicos, dado que un servicio público no es una mercancía, y que el servicio no se presta buscando utilidades sino tratando de atender a una necesidad social, en este trabajo se propone tomar el impacto percibido en la calidad de vida como un indicador de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales.

El concepto de calidad de vida es muy complejo e importante en la actualidad, ha comenzado a utilizarse cada vez más en el campo de las evaluaciones en la salud o como medida de bienestar. Es importante mencionar que calidad de vida no proviene de una disciplina en particular debido a que tiene muchos componentes que no se podría estudiar solamente desde un enfoque, es decir que para poder evaluarse, debe reconocerse en un concepto multidimensional (Urzua, 2012).

Es por ello que la calidad de vida se conceptualiza a partir de un sistema de valores, estándares o perspectivas que varían de persona a persona, de grupo a grupo y de lugar a lugar. Así, la calidad de vida consiste en la sensación de bienestar que puede ser experimentada por las personas y que representa la suma de sensaciones subjetivas y personales del “sentirse bien” (Urzúa, 2012).

De acuerdo con Tonon (2008), se puede definir a la calidad de vida como la percepción que tiene cada persona de su posición en la vida, en el contexto cultural y el sistema de valores en el cual vive, en relación con sus expectativas, intereses y logros. Se relaciona con su salud física, la situación psicológica, el nivel de independencia, las relaciones

sociales y las relaciones con el medio ambiente. Dado a que cada individuo percibe las cosas de manera distinta y evalúa de manera diferente las circunstancias de su vida, deben tomarse en consideración sus expectativas, valores y experiencias previas.

Por otra parte, la calidad de vida está condicionada por la organización social; es decir, que depende de un conjunto de características demográficas, pautas culturales características psicosociales de la comunidad, así como de las características de las instituciones, tanto en el ámbito estatal como en el privado. Es por ello que Cummis y Cahill (2000) consideraron que la calidad de vida se encuentra culturalmente definida.

Debido a lo antes mencionado, podremos decir que la calidad de vida es un concepto subjetivo y que depende de las experiencias y condiciones de cada individuo; es decir, su punto de vista en función al bienestar y funcionamiento de cada sujeto (Tonon, 2008). Sin embargo, por el grado de complejidad que se menciona, la Calidad de Vida no se puede observar desde el ámbito subjetivo sino más bien ha de valorarse desde la complementariedad de los enfoques objetivo y subjetivo, teniendo en cuenta las condiciones y circunstancias objetivas en que se desarrolla la vida de los individuos y grupos sociales, y la evaluación subjetiva que los sujetos realizan sobre ellas. Todo esto requiere tomar en consideración tanto medidas objetivas y opiniones profesionales, como medidas subjetivas o percepciones de los propios individuos, sobre los dominios que se han de incluir en la valoración, la importancia relativa que se atribuye a cada uno de ellos y su contribución en la evaluación final (Mayoralas, 2005).

Capítulo 3. RED DE FAROS

En el país existen diversas instituciones que se encargan de ofrecer diferentes servicios al público. En el caso del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), la administración pública tiene múltiples instituciones que se encargan de brindar estos servicios; cada una de las cuales tienen objetivos específicos.

Una de estas instituciones es la Secretaría de Cultura del Gobierno del Distrito Federal que se encarga de fomentar la cultura y el arte a través de programas y acciones, que ayuden a que todas las personas tengan acceso a estos servicios; teniendo como misión garantizar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos culturales. (Secretaría de Cultura de la Ciudad de México, 2015).

Uno de los grandes programas que tiene esta institución es la “Red de Fábricas de Artes y Oficios” (FAROS) de la Ciudad de México, que es un proyecto de educación no formal, en el cual se imparten diversos cursos y talleres que fomentan la cultura y la enseñanza artística como respuesta a las necesidades que se detonan en una población vulnerable.

El objetivo principal de esta red de FAROS es brindar oferta cultural a personas que tienen difícil acceso a una educación formal o un trabajo estable, brindando herramientas necesarias para formarse y adentrarse en las artes y oficios que promueven estos centros, como posibilidad de cambio y transformación social (Secretaría de Cultura de la Ciudad de México, 2015).

Para González (2006), hablar de cambio y transformación social es en sí, un gran logro para tan importantes centros culturales, debido a que muchos jóvenes no cuentan o no contaban con una escuela formal que les apoyara en un proceso de formación profesional o no lograban adquirir un empleo el cual les diera estabilidad económica, lo que los orillaba a tomar decisiones que afectaban no solo a ellos, sino a la sociedad donde se desenvolvían; sin embargo, poder pertenecer a la red de FAROS permite a los individuos encontrar o desarrollar sus capacidades y habilidades para encontrar su vocación profesional, con la finalidad de superarse o simplemente, para ocupar el tiempo libre en algo provechoso.

La Red de FAROS está conformada por cuatro centros culturales en Ciudad de México, los cuales son: Faro de Oriente, ubicado en colonia Fuentes de Zaragoza, delegación Iztapalapa; Faro Indios Verdes, en Santa Isabel Tola, delegación Gustavo A. Madero; Faro Tláhuac, en el bosque de la delegación y Faro Milpa Alta, en el pueblo de San Antonio Tecomitl. En estos centros existe una gran gama de talleres y servicios diversos, que tratan de cubrir las demandas y necesidades de la población. A pesar de cumplir con el mismo objetivo general, cada uno de ellos tiene objetivos específicos que cubren las necesidades y demandas propias de la población que atienden.

Cabe mencionar que el Faro de Oriente fue el primero de esta red de Faros, y actualmente es el más grande. De este Faro surge el proyecto de los otros tres centros culturales. Por lo anterior, se toma como referencia para esta investigación.

3.1 Antecedentes del Faro de Oriente

Un lote llamado “el salado” era un lugar con una construcción abandonada la cual estaba planeada para construir la subdelegación política de la zona oriente. Sin embargo, el proyecto fue cancelado y el predio se convirtió en un lugar considerado como “tierra de nadie”, donde los perros y gatos desafortunados iban a morir ahí, donde la gente había decidido fuera un cumulo de basura y donde solo la hierba crecía para generar un aspecto más desolado en la zona.

Por otra parte la población en el oriente de la ciudad vive en su mayoría, en condiciones precarias, donde los jóvenes carecen de oportunidades, han sido rechazados de la educación formal en las escuelas a nivel medio superior y no cuentan con oportunidades de suficientes trabajos estables.

Es por ello que el Instituto de Cultura de la Ciudad de México, en coordinación con la delegación Iztapalapa y la Dirección de Programas para la Juventud, decidieron transformar “el salado” en una oportunidad para formar grandes sueños e ilusiones, pues fue ahí donde se creó el primer centro cultural, llamado “Faro de Oriente”, llamado así por su ubicación.

El 24 de junio del 2000, bajo el lema "una luz nace en el oriente" fue inaugurado el centro cultural, el cual estaba pensado como "un espacio lúdico, de recreación, y diversión a través de un programa de actividades y eventos artísticos y culturales, (conciertos de música, cine, cursos y talleres, exposiciones etc.); de servicios (biblioteca, libro club, cafetería, tienda, tianguis, galería, cine, etc.) y de vinculación comunitaria con las necesidades de los jóvenes". (González, 2006: 12).

El Faro de Oriente tiene como origen las políticas culturales de Ciudad de México en el periodo de 1997-2000: recuperación de espacios públicos, descentralización de la oferta cultural, inclusión de aquellos que no tenían acceso a bienes culturales, formación de público y la cultura como eje de desarrollo social (Chaves y Rojas, 2012).

3.2 Faro de Oriente

El FARO de Oriente lleva 15 años abriendo sus puertas para que la población se adentre a la cultura y las artes, en los cuales han tenido muchos cambios en la impartición de los servicios. Cabe mencionar que anteriormente era considerado un espacio solo para jóvenes, que no tenían acceso a la educación formal, a un trabajo, o accesibilidad a un centro cultural. Sin embargo, la labor educativa se fortaleció con la ampliación de la oferta de servicios para incluir a toda la población. De esta manera, ofreció a una población mayor la posibilidad de aprender distintas artes y oficios vinculados a la producción artesanal (Secretaría de Cultura de la Ciudad de México, 2015).

El documento que regula las actividades del Faro son las Bases Normativas del Programa Faro el cual indica que es “indispensable el desarrollo de mecanismos democráticos y comunitarios tanto en la organización y estructura de Faro de Oriente como en la incidencia que pueda tener para con la comunidad” (Chaves & Rojas, 2012: 61).

En este documento también se establece un reglamento para regir al Faro así como su organización, bajo el principio de que este programa es dependiente de la Secretaria de Cultura del Distrito Federal y que su reglamento debe ser de aplicación obligatoria para la

comunidad del Faro de Oriente, incluyendo directivos, talleristas y alumnos (Chaves y Rojas, 2012).

La estructura organizativa considera:

- a) Director, quien tiene bajo su cargo la red de Faros.
- b) Director del Faro, quien encabeza un centro cultural.
- c) Coordinadores, responsables de un área en particular.
- d) Tallerista, docente que imparte un taller en una determinada coordinación.
- e) Alumno, toda persona inscrita en un taller.

La Secretaría de Cultura del Distrito Federal designa los cargos ya mencionados, a excepción del alumno, creando una administración centralizada y vertical. Sin embargo, en el documento se establecen directrices para la organización interna de una coordinación en particular, a través de instancias de dirección y órganos colegiados (Chaves y Rojas, 2012).

En primer lugar, se establece una dirección encargada de la organización general del Faro. Por debajo de ella, se establecen cuatro coordinaciones, tres áreas y mismo número de órganos colegiados:

- a) Coordinaciones: Talleres de Artes y Oficios, Talleres Infantiles y Servicios a la Comunidad, Servicios Culturales, Comunicación y Difusión.
- b) Áreas: servicios académicos, servicios generales y producción.
- c) Órganos Colegiados: Consejo de Gobierno, Consejo Académico y Consejo Consultivo de los Servicios Culturales.

A su vez, los tres Órganos Colegiados están integrados de la siguiente forma:

- a) Consejo de Gobierno. Integrado por el titular de la Secretaría de Cultura del Distrito Federal y 15 miembros de la comunidad del Faro, de los cuales 5 serán autoridades (el director y los coordinadores) y 10 (5 talleristas y 5 alumnos elegidos por su propia comunidad respectivamente) electos mediante voto para un periodo de dos años.
- b) Consejo Académico. Integrado por 13 miembros de los cuales 10 son electos mediante el voto. Su composición consta de 3 autoridades (director y 2 coordinadores), 6 talleristas (4 pertenecientes a la Coordinación de Artes y Oficios y 2 de la Coordinación de Talleres Infantiles y Servicios a la Comunidad) y 4 alumnos.
- c) Consejo Consultivo de los Servicios Culturales. Presidido por el titular de la Secretaría de Cultura del Distrito Federal y 12 miembros honoríficos. Estos serán elegidos por el Consejo de Gobierno.

En cuanto a la organización administrativa del Faro de Oriente, actualmente el programa cuenta con cinco coordinaciones: Coordinación de Talleres de Artes y Oficios; Coordinación de Talleres Infantiles y Servicios a la Comunidad, que incluye al *Club House* y la Ludoteca; Difusión y Relaciones Públicas, la cual se encarga de la revista “Bitácora 09”, la Fábrica TV y Radio Faro 90.1 FM; Coordinación de Servicios Culturales, encargada de la galería y biblioteca “Alejandro Aura”; y Coordinación de Servicios Generales.

3.2.1 Objetivos del Faro de Oriente

El objetivo general del Faro de Oriente es “Generar oferta cultural en una zona de alta marginalidad dentro de la ciudad y contribuir a la ocupación de los jóvenes mediante la creación de oficios que sirvan para formarse en el ámbito de la creación artística y los servicios comunitarios y culturales a través de un centro cultural, que procure una distribución más equitativa del patrimonio simbólico y material de los jóvenes a partir de sus propias preferencias y gustos artísticos donde los jóvenes sean los protagonistas” (González, 2006, p. 18).

Los objetivos específicos implementados para el Faro de Oriente son (González, 2006: 18):

-Ampliar la infraestructura cultural en la zona Oriente de la ciudad, destinada a jóvenes, especialmente en lugares de alta marginalidad y desocupación. El Faro se concibe como un centro de producción artística de y para los jóvenes, en donde a través del aprendizaje de oficios como carpintería, pintura, escenografía, iluminación, danza, herrería, teatro, música, literatura, etc., se busca desarrollar habilidades y destrezas cognitivas en los jóvenes de la zona, para que tengan la oportunidad de crear y capacitarse para conocer y potenciar las actividades artísticas.

-Impulsar modelos de capacitación no escolarizados que permitan la formación de jóvenes en el ámbito de la creación y servicios culturales, proponiendo una oferta incluyente, además de una opción formativa diferente, con el fin de generar un espacio autónomo similar al existente en las universidades.

-Desarrollar un espacio lúdico, de recreación y diversión a través de un programa de actividades y eventos artísticos y culturales (conciertos de música, cine, cursos y talleres, exposiciones, etc.); de servicios (biblioteca, libro-club, cafetería tienda, tianguis, galería, sala virtual, etc.) y de información y asesoría, vinculándose de manera comunitaria con las necesidades de los jóvenes de aquella región.

-Estudiar las formas en como los jóvenes utilizan su tiempo libre, las experiencias de auto- organización, y de cómo podrían invertir y aprovechar mejor sus tiempos para la recreación, la creatividad y el desarrollo propio y de su comunidad donde también se aborde el análisis y mejor aprovechamiento de los espacios urbanos y la infraestructura para la cultura y el arte.

-Propiciar los mecanismos de participación y de cogestión que permita a los jóvenes intervenir en los procesos de decisión y operación del programa del Faro de Oriente.

3.2.2 Servicios

En cuanto a los servicios que ofrece el Faro de Oriente, el más utilizado por los usuarios son los talleres, debido a que existe una amplia gama para involucrar a niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad, tratando de satisfacer las necesidades de la población de la zona. El centro cultural cuenta con más de 60 talleres, divididos en artes visuales, artes escénicas, música, comunicación y oficios. (González, 2006).

Dichos talleres están divididos en dos categorías: Coordinación de Talleres de artes y Oficios y Coordinación de Talleres Infantiles y Servicios a la comunidad. En la primera categoría se pueden inscribir personas a partir de los 18 años de edad; actualmente cuenta con más de 800 alumnos inscritos en cada uno de los tres periodos trimestrales al año. La segunda categoría se divide en dos, una de ellas como su nombre lo indica es para infantes, y la otra, de servicio a la comunidad, dirigida a población abierta, con más de 1700 alumnos inscritos por trimestre entre ambos. La edad es un elemento a considerar para quienes se inscriben a los talleres, puesto que en su mayoría requieren una edad mínima y/o máxima para acceder. Sin embargo, prácticamente cualquier persona puede acceder a algún taller, pues se aceptan desde meses de nacidos (taller de Estimulación Temprana), hasta adultos mayores. También se ofrecen talleres para personas con capacidades diferentes, como lo son los de expresión corporal para discapacidades psicomotoras o intelectuales y talleres para sordomudos.

Ambas coordinaciones ofrecen una amplia gama de talleres que se imparten cada trimestre. Para ingresar de manera formal, es necesario inscribirse una semana antes de la fecha del inicio de la actividad. Sin embargo, es posible que quienes no se hayan inscrito acudan a las clases, sin que esto represente un problema. No representa ningún costo acceder a los servicios del Faro, sin embargo, el material que se utilice generalmente es costado por el usuario (Gonzales, 2006).

De acuerdo con Argel Gómez, quien colaboró en el libro *Faro de Oriente: proyectos, balances y tareas* (2006), el alto nivel de deserción es una características del perfil de los

alumnos que acuden a los talleres pues “es consecuencia del contexto socioeconómico de la mayoría de los alumnos, que ante la falta de oportunidades educativas y de trabajo, tienen la apremiante necesidad de conseguir recursos para sobrevivir por lo que los talleres, pese a su gratuidad, dejan de ser una prioridad ante las presiones económicas en las que se ven inmersos” (cómo se citó en Chaves y Rojas, 2012: 52).

Esto significa que en algunos talleres es necesario invertir dinero para poder participar. Por ejemplo, en el caso de talleres de fotografía, se requiere comprar el material para elaborar una cámara y comprar el papel fotográfico. Y en su gran mayoría, los talleres de artes y oficios son en los que se requiere un mayor número de materiales, en algunos casos costosos. Mientras que en otros talleres como los de música, se requiere que los alumnos cuenten con los instrumentos necesarios para el taller (guitarra, bajo, teclado etc.). Sin embargo, basados en los datos obtenidos hasta el 2012 y de acuerdo con Chaves y Rojas (2012), el Faro de Oriente es una alternativa a la educación universitaria pues en ocasiones es la única actividad educativa a la que tienen acceso los jóvenes o es una actividad complementaria a sus estudios.

Por otro lado, cabe mencionar que además de los talleres de artes y oficios, se ofrecen otros servicios a la comunidad, ya sea de forma temporal, como pláticas o ferias, o de forma permanente, como los siguientes servicios:

- a) Galería. En ésta se presentan exposiciones con trabajos elaborados dentro del propio Faro, ya sea de forma individual o colectiva.

- b) Biblioteca. Nombrada Biblioteca Alejandra Aura, en honor a la poeta y dramaturga mexicana, destinada a la consulta en general y la cual cuenta con servicio de cómputo.
- c) Ludoteca. Es un espacio de recreación para niños y adultos pues cuenta con diferentes juegos y actividades para sus usuarios.
- d) Cine Club. En este espacio se proyectan diversos filmes con el fin de fomentar el gusto por el cine.
- e) *Club House*: fundado en 2004 como resultados de la labor conjunta de la Fundación Rostros y Voces A. C. y la Fundación Intel A.C. El *Club House* es un modelo extra escolar de acceso a la tecnología computacional para jóvenes de 10 a 18 años quienes, acompañados por un mentor, desarrollan habilidades y ponen en práctica sus ideas a través del uso de la tecnología. Es el único que existe en México.

Además de estos servicios, en el centro se realizan conciertos musicales masivos, exposiciones, ferias, obras de teatro, talleres temporales, entre otros (González, 2006).

Capítulo 4. MÉTODO

4.1 Objetivo

Realizar una evaluación del programa social Faro de Oriente de la Secretaría de Cultura del Gobierno del D.F., para poder estimar el nivel de satisfacción que reportan los usuarios respecto de los servicios que el centro ofrece y conocer si el programa cumple con su objetivo general.

4.2 Aspectos a evaluar

1. Conocer qué tan apropiado les parece el espacio a los usuarios del Faro
2. Saber qué tan satisfechos están con la atención que se brinda dentro del Faro.
3. Definir qué aspectos provocan la deserción de los usuarios en los talleres
4. Observar la relación que existe entre los usuarios y los talleristas, y si éste es un factor importante para la satisfacción de los usuarios.
5. Identificar si los servicios del Faro se relacionan con la calidad de vida de los usuarios.

4.3 Instrumento

El instrumento que se utilizó es un cuestionario de satisfacción con preguntas abiertas y cerradas, con opciones de respuesta tipo Likert y abiertas, elaborado específicamente para esta investigación (ver apéndice), el cual cuenta con 50 reactivos que abarcan los siguientes

rubros: datos sociodemográficos (9 reactivos), información general del Faro (9 reactivos), servicios del Faro (11 reactivos), talleres del Faro (15 reactivos) y relaciones interpersonales (6).

En cuanto a su contenido, contiene los factores importantes propuestos por Quijano (2006) para la evaluación de la calidad de servicio, los cuales son: elementos tangibles (instalaciones, equipos), cumplimiento de promesas, actitud de servicio, habilidades o competencias del personal y empatía. Además, como se mencionó, el concepto de calidad de vida se agregó al cuestionario como un elemento relacionado a la satisfacción (Para revisar el instrumento ver apéndice).

4.4 Muestra

La investigación se llevó a cabo con una muestra de personas voluntarias que cubrieran las siguientes condiciones: hombres y mujeres a partir de los 18 años de edad que estuvieran inscritos a por lo menos uno de los talleres del Faro de Oriente y que hubieran cursado por lo menos un trimestre en los talleres.

Tabla 1. Sexo y edad de los participantes

EDAD						
SEXO	18-24	25-29	30-37	38-49	50 O MÀS	TOTAL
Mujer	42	17	22	16	19	116
Hombre	36	25	10	8	5	84
TOTAL	78	42	32	24	24	200

Por lo tanto la muestra estuvo conformada de la siguiente manera: 58% mujeres y 42% hombres, siendo en su mayoría jóvenes de 18 a 24 años.

Respecto a la escolaridad y ocupación el 43% reporta estudios de nivel medio superior, seguido por un 37% que menciona poseer estudios a nivel licenciatura; el 15% tiene estudios de secundaria, un 5% de primaria y 0.5% de maestría (un caso).

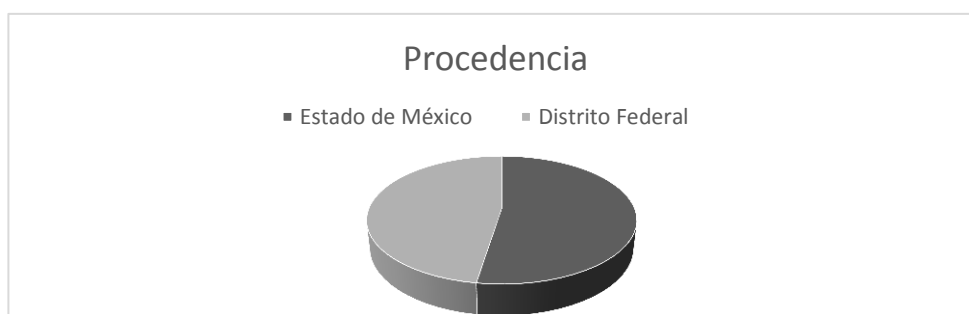
Tabla 2. Ocupación y nivel de estudios de los participantes.

ESCOLARIDAD						
OCUPACION	PRIMARIA	SECUNDARIA	PREPARATORIA	LICENCIATURA	MAESTRIA	TOTAL
Estudiante	0	9	26	39	1	75
Empleado	0	4	22	17	0	43
Ama de casa	5	10	14	5	0	34
Desempleado	3	3	8	4	0	18
Comerciante	1	2	9	3	0	15
Obrero	1	2	2	3	0	8
Artesano	0	0	4	0	0	4
Empresario	0	0	0	3	0	3
Total	10	30	85	74	1	200

Un resultado que llama la atención es que la mayor parte reporta ser estudiante y sólo 9% de la muestra está constituido por personas desempleadas.

El centro cultural se encuentra a las orillas del Distrito Federal colindando con el Estado de México, es por ello que:

Gráfica 1. Lugar de procedencia de la población



El 48% de los usuarios, vive en el Distrito Federal mientras que el 52% vive en el Estado de México.

4.5 Procedimiento

La primera aproximación al escenario se efectuó durante la realización de nuestro servicio social, de octubre del 2014 a abril del 2015. La idea de realizar una evaluación de los servicios que ofrece el Faro de Oriente surgió a partir de que se detectaron deficiencias durante ese periodo. Además, nuestra estancia en el centro cultural nos permitió familiarizarnos con los usuarios, el personal administrativo, los docentes y trabajadores en general.

Dadas las características del servicio a evaluar, propusimos explorar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios, instalaciones, talleres, profesores y personal, considerando que los servicios del Faro son necesarios y que además, su efecto podría impactar en la calidad de vida de los usuarios.

Una vez estructurado y aprobado el anteproyecto de la tesis, solicitamos permiso a las autoridades del centro para aplicar un cuestionario a los usuarios. Después de recibir una respuesta favorable, se procedió a la elaboración del instrumento “Cuestionario de satisfacción” el cual se terminó de elaborar en junio del 2015. Posteriormente, se realizó el piloteo para corroborar su utilidad como fuente de información para la evaluación propuesta.

Cuando el instrumento estuvo listo para su aplicación, concluyeron los talleres (cierre del trimestre), por lo que fue necesario esperar hasta el mes de septiembre para proceder a la aplicación del cuestionario. Para ese momento, ya habían reiniciado las actividades y los usuarios ya conocían a sus profesores y sabían en qué consistía el taller al que asistían.

Al invitar a las personas a participar, se les informaba que dicho cuestionario era para conocer la opinión que tenían respecto de los servicios que ofrece el Faro, que la información proporcionada era de carácter confidencial y que se utilizaría para realizar una evaluación como proyecto de tesis de la Facultad de Psicología de la UNAM. Todos los cuestionarios se aplicaron de forma individual.

Se invitó a los usuarios de la siguiente manera: “Hola, buenos días / buenas tardes (según el horario) somos alumnas de la facultad de psicología, estuvimos realizando el

servicio social en la coordinación de talleres infantiles, y ahora estamos realizando nuestra tesis, para lo cual requerimos llenar algunas encuestas, todos los datos que proporcione son anónimos y confidenciales son solo para la recabar información ¿nos podría apoyar contestando una?”.

Al finalizar, se daba las gracias a los participantes.

4.6 Análisis de datos

Una vez concluida la aplicación de los cuestionarios, la información recabada fue codificada en una base de datos (Excel, v. 2013). Posteriormente se calcularon frecuencias, porcentajes y se estimaron medidas de tendencia central (moda y media). Por último, en algunos casos y en función de los objetivos de la evaluación, se procedió a realizar cruce de variables. Los resultados obtenidos se reportan en el siguiente capítulo.

4.7 Consideraciones éticas

Para realizar ésta investigación, consideramos como valores centrales la honestidad, el respeto y la igualdad entre los participantes.

Todos los usuarios tuvieron las mismas oportunidades de ser elegidos para el proyecto, siempre y cuando estuvieran inscritos por lo menos a un taller; la selección fue aleatoria, respetando en todo momento a los usuarios que no accedían a contestar el cuestionario. Las indicaciones que se daban informaban sobre nuestra identidad (tesistas de

la Facultad de Psicología), el fin de la encuesta y la confidencialidad de la información recabada.

En cuanto al consentimiento informado para los usuarios que contestaron las encuestas, se mencionó que al responder el cuestionario se entendía que aceptaban participar en la investigación.

La calidad de la investigación está basada en un marco teórico respaldado por investigaciones sobre el tema, retomando autores expertos en el ramo. La objetividad se basó en un adecuado juicio en cuanto a los aspectos que eran viables de evaluar en el Faro de Oriente, respetando las normas explícitas e implícitas del centro, así como cuidar la seguridad del personal y de los usuarios.

Por último, cabe mencionar que, durante la realización del servicio social, el Faro de Oriente nos brindó la oportunidad de poner en prácticas los conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera, desarrollándonos en el ámbito profesional y personal, por lo que esta evaluación pretende ser una forma de contribuir a mejorar sus servicios y devolver en forma escrita, lo que aprendimos durante nuestra estancia en dicho centro.

Capítulo 5. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron del análisis realizado. Para hacer la descripción, los resultados se presentan en las cinco categorías contenidas en el cuestionario: Evaluación general del Faro, Atención brindada a los usuarios, Deserción de los usuarios, Relación entre los usuarios y talleristas y por último, Faro y Calidad de vida. Cada categoría contiene la información específica obtenida a partir de las preguntas que cubren dicha categoría.

5.1 Evaluación general del Faro de Oriente

Al pedirles a los usuarios que calificaran en un rango del 1 al 10 (donde 1 significa la menor calificación y 10 la máxima) al centro cultural y explicaran los motivos por los que otorgaban dicha calificación, se observa que el promedio es de 8.74 y la moda de 10. El 98% de las personas que calificaron al Faro lo aprobaron (dado que su calificación fue igual o mayor a 6), mientras que solo el 2% le otorgaron una calificación reprobatoria. El 38% de las personas que aprobaron el centro cultural lo hicieron con una calificación de 10, seguido por un 32% de las personas que otorgaron 8 de calificación; en tercer lugar, con un 18% se encuentran las personas que otorgaron 9 y por último, teniendo un 10% se encuentran las personas que otorgaron 6 y 7 de calificación, siendo éstas, las de menor porcentaje.

Las razones más frecuentes para calificar con 10 al centro fue el profesionalismo de los docentes y ser un espacio muy grande que fomenta la cultura y tiene una gran variedad de talleres. “es un lugar recreativo con mucho espacio, y mucha cultura, trae buenos artistas, es un lugar mágico” (respuesta tomada de un usuario que calificó al Faro con 10).

Al preguntarles acerca de los aspectos que sugieren mejorar, se obtuvieron los siguientes datos: el 89% de las personas encuestadas reportaron querer cambiar algo del Faro mientras que el 11% mencionó que el centro cultural está completo y no necesita mejorar en nada.

Dentro de las personas que harían mejoras al Faro, el 61% mencionó que cambiarían la estructura del Faro, así como el mantenimiento, limpieza y áreas verdes, “mejoraría los baños, nunca hay agua y siempre están sucios” (respuesta tomada de una encuesta). El 8% cambiaría la organización administrativa, “cambiar la organización administrativa, pues en ocasiones se contradicen de lo que se hace y lo que se dice” (respuesta tomada de una encuesta). Mientras que el 7% está inconforme con el contenido del taller. “Cambiar el programa de estudios de cada taller y capacitar mejor a los maestros” (respuesta tomada de una encuesta). Otras categorías que obtuvieron un porcentaje menor como lo son seguridad, implementación de becas, difusión y mayor oferta de talleres.

Tabla 1. Evaluación por rubro.

CALIFICACIÓN								
ASPECTO DE MEJORA	10	9	8	7	6	5	0	TOTAL
Estructura física	38	24	41	7	2	0	0	122
Organización administrativa	4	2	5	3	0	1	1	16
Contenido de taller	4	2	5	2	0	0	1	14
Seguridad	4	1	5	1	0	0	0	11
Becas a estudiantes	3	2	2	2	1	0	0	10
Difusión	2	0	3	2	0	0	0	7
Instalaciones	2	2	2	0	0	0	0	6
Oferta de talleres	2	1	0	0	0	0	0	3
Nada	16	4	1	1	0	0	0	22
TOTAL	75	37	64	18	3	1	2	200

Hay que resaltar que a pesar de que las personas que otorgaron un 10 de calificación al Faro de Oriente (68%), sólo el 8% mencionó que no cambiaría nada al centro cultural. Haciendo énfasis en el 60% que en su mayoría cambiaría la estructura física.

Con respecto a los servicios que ofrece el Faro de Oriente, los más conocidos son los talleres (94.5%), los conciertos (65%), y la biblioteca (58%). Mientras que la actividad menos conocida es el *club house* pues sólo lo conoce el 20% de los entrevistados, seguida de la cabina de grabación (20.5%).

Tabla 2. Servicios del faro

SERVICIOS DEL FARO										
Es conocido	Biblioteca	Ludoteca	Cabina de grabación	Club house	Juegos infantiles	Conciertos	festivales	talleres	Obras de teatro	Galerías
No	84	128	159	160	122	70	89	11	117	103
Sí	116	72	41	40	78	130	111	189	83	97

En promedio, los usuarios conocen solo entre 4 y 5 de los diez servicios que ofrece el Faro de Oriente.

En la tabla 3 podemos observar que los usuarios que llevan menos tiempo asistiendo al Faro le dan una calificación más alta.

Tabla 3. Calificación por tiempo asistido.

CALIFICACIÓN								
TIEMPO ASISTIENDO	10	9	8	7	6	5	0	TOTAL
3 - 6 m	24	18	18	3	1	0	0	64
7-12 m	17	4	15	4	0	0	0	40
13-18m	6	1	3	0	0	0	1	11
19-24m	6	2	5	0	0	0	0	13
2-2.5 a	7	4	9	3	2	1	0	26
2.5-3a	1	1	2	2	0	0	0	6
3-5 a	5	3	6	1	0	0	1	16
5-7 a	5	1	1	1	0	0	0	8
7-9 a	1	2	0	1	0	0	0	4
9-11 a	2	0	2	2	0	0	0	6
11-13 a	0	0	1	0	0	0	0	1
13-15 a	1	1	2	1	0	0	0	5
TOTAL	75	37	64	18	3	1	2	200

Por otra parte los usuarios que calificaron con un 10 al Faro el 34.2% son quienes llevan entre 3 y 6 meses asistiendo al Faro; mientras que de la muestra total, solo el 0.5% de los usuarios con una antigüedad de entre 13 y 15 años lo calificó con 10.

El 42% de los usuarios reportaron que las instalaciones son adecuadas “tienen lo necesario para realizar los trabajos” (respuesta tomada de un usuario): 36% mencionaron que el espacio es suficiente y cuentan con una buena distribución, el 4% consideran que el mantenimiento es adecuado.

Por otra parte, el mayor porcentaje (58%) corresponde a las personas que consideran que las instalaciones no son adecuadas; el 31% considera que las instalaciones carecen de mantenimiento, “las instalaciones son poco adecuadas, porque hay goteras y falta mantenimiento” (respuesta tomada de un usuario) el 13% considera que el mobiliario y equipo no son adecuados “faltan sillas y mesas, además de que no hay mantenimiento en el equipo” (respuesta tomada de un usuario) y 1.5% reportó que no existen accesos para personas con discapacidad. “faltan rampas para acceder a todos los lugares del Faro” (respuesta tomada de un usuario).

Tabla 4. Evaluación por grado de adecuación de las instalaciones.

INSTALACIONES					
MOTIVO	MUY ADECUADA	ADECUADA	POCO ADECUADA	NADA ADECUADA	TOTAL
Distribución de espacio	19	53	23	2	97
Mantenimiento	6	2	23	40	71
Mobiliario y equipo	1	2	16	10	29
Acceso a discapacitados	0	0	1	2	3
TOTAL	26	57	63	54	200

Con base en los datos obtenidos, se puede pensar que los usuarios están satisfechos con el espacio debido a que consideran que es suficiente para impartir los talleres y cuenta con una buena distribución; sin embargo, no se sienten satisfechos con la estructura física

del Faro, ni con el mantenimiento, limpieza y áreas verdes. De igual forma, consideran que el mobiliario y equipo son insuficientes y están en malas condiciones.

5.2 Atención brindada a los usuarios

En cuanto a los usuarios que han tenido problemas dentro del Faro, se encontró que 180 usuarios (90%) no los reportan y solo 20 (10%) señalan haber tenido un problema.

Tabla 5. Personal con quien se tuvo el problema y calidad de la atención.

FORMA EN QUE SE ATENDIÓ EL CONFLICTO							
ENTIDAD CON QUIEN SE DIO EL CONFLICTO		EXCELENTE	MUY BIEN	BIEN	MAL	MUY MAL	TOTAL
No ha tenido problemas	180	0	0	0	0	0	180
Administrativos	0	0	1	2	2	3	8
Seguridad	0	1	0	1	4	0	6
Profesores	0	1	1	1	1	0	4
Compañeros	0	0	0	1	1	0	2
TOTAL	180	2	2	5	8	3	200

De los 20 usuarios que tuvieron algún problema dentro del Faro, el 40% tuvo problemas con el personal administrativo, Por ejemplo: “con la coordinadora del área de talleres infantiles, pues le fui a pedir materiales para un taller de alebrijes y me dijo que no había, que era mi responsabilidad traer ese material; sin embargo, me he dado cuenta que en la bodega hay material que se requiere para el taller; así mismo ocurre con el material de ecotecnias, además de que tienen muy mala organización entre ellos” (respuesta tomada de una encuesta).

30%, de seguridad física: “tuve una lesión en el trascurso de un toquín (concierto), pero me dieron primeros auxilios” (respuesta tomada de una encuesta).

20% con los profesores: “la maestra de afro es nada flexible y le falta algo de ética o técnicas de enseñanza y separar lo personal de lo profesional”(respuesta tomada de una encuesta).

10% con sus compañeros: “me agarré a palabras con un compañero, pues se robó mi material del taller de vitrales (respuesta tomada de una encuesta).

De este grupo de personas, solo 7 reportan que su problema fue resuelto, mientras que 13 usuarios no obtuvieron solución a su demanda.

A pesar de que el número de personas que tuvo problemas en el Faro es reducido, a la mayoría no se le resolvió el conflicto y esto se relaciona con problemas con el personal administrativo en cuanto a la atención brindada por el personal y en la resolución de conflictos.

Tabla 6. Tipo de atención al momento de la inscripción a las actividades.

TIPO DE ATENCIÓN EN EL MOMENTO DE INSCRIPCIÓN					
RAZON	MUY ADECUADA	ADECUADA	POCO ADECUADA	NADA ADECUADA	TOTAL
Información/orientación	54	54	1	0	109
Organización	0	17	12	6	35
Amabilidad	17	9	0	0	26
Rapidez	7	12	0	0	19
Interés	0	8	1	2	11
TOTAL	78	100	14	8	200

En cuanto a la orientación al momento de inscribirse, 178 usuarios (89%) reportaron que la orientación fue adecuada: 108 personas (54%) señalaron que la información fue suficiente y precisa. En cuanto a la amabilidad, 26 usuarios (13%) mencionaron que las personas que atendían durante la inscripción eran amables y de igual forma mostraban suficiente interés hacia los usuarios, por ejemplo: “fueron muy amables y aclararon mis dudas”(respuesta tomada de una encuesta).y el 9.5% consideraron que atendían con rapidez. Sin embargo, el 9% de las personas reportaron que existía una mala organización para el proceso de inscripción: “fue pésimo, porque te esperabas para que te inscribieras y ya cuando te faltaban tres lugares para llegar, salían con que ya no había lugar para el taller” (respuesta tomada de una encuesta).

La mayoría de la muestra evaluó la orientación recibida entre muy adecuada y adecuada señalando que hay una explicación en la oferta de talleres y horarios y existe suficiente información al momento de inscribirse. En general, las personas están satisfechas con la atención recibida por el personal del Faro.

5.3 Deserción de los usuarios

El 98% de los usuarios inscritos a los talleres asisten con regularidad. De las 109 personas (54.5%) que están inscritas a un taller, 107 asiste con regularidad; 59 (29.5%) están inscritas a 2 talleres, y 2 de ellas se encuentran de oyentes en más de 2 talleres; 29 personas (14.5%) están inscritas a 3 talleres pero solo 27 asisten con regularidad; por último, 3 personas (1.5%) están inscritas a más de 3 talleres y todas ellas asisten con regularidad a las actividades.

149 usuarios (74.5%) reportan haber concluido talleres en trimestres anteriores, mientras que 51 usuarios (25.5%) no los han concluido.

A continuación se muestran los motivos por los cuales los usuarios que continúan asistiendo al Faro no han concluido los talleres anteriores. Es importante mencionar que para abordar la causa de deserción sólo se cuestionaron a quienes continúan asistiendo a los talleres, dado que no fue posible contactar a quienes dejaron de utilizar éste servicio.

Tabla 7. Motivos para no concluir talleres en ocasiones anteriores.

TALLERES CONCLUIDOS			
	SI	NO	TOTAL
Tiempo	0	26	26
Costo	0	9	9
Salud	0	6	6
Interés	0	4	4
Enseñanza	0	3	3
Problemas personales	0	3	3
Total	149	51	200

De acuerdo con la asistencia reportada, la gran mayoría de usuarios que asisten a los talleres del Faro están comprometidos. En cuanto a los usuarios que no han concluido los talleres, la mayoría de los motivos de la deserción no se relacionan con el Faro. La razón más mencionada es la falta de tiempo: “cambie de empleo, y en mi nuevo empleo salía más tarde, por lo cual ya no podía asistir a los talleres” (respuesta tomada de una encuesta).

5.4 Relación entre los usuarios y los talleristas.

En cuanto a los profesores del Faro, el 47% de la muestra reportó que los profesores son muy puntuales y el 46% dijo que eran puntuales.

El 90% de la población dijo que los profesores no faltan a clase, el 6% dijo que faltan poco, mientras que el 4% señaló que faltan mucho.

En la tabla podemos observar que el 94% de los usuarios dicen que los profesores sí cubren los contenidos, mientras que el 6% dice que no. De esta muestra, el 93.2% que sí concluyó, los talleres mencionan que sí cubren los contenidos, mientras que el 6.7% de los mismos reportaron que no cubren los contenidos. Por otra parte, el 96% de la muestra que no concluyó los talleres dicen que sí cumplen los contenidos, y el 3.9% de la misma dice que no los cumplen.

Tabla 8. Conclusión de talleres y observancia de programas.

CUBREN LOS CONTENIDOS			
TALLERES CONCLUIDOS	SÍ	NO	TOTAL
Sí	139	10	149
No	49	2	51
TOTAL	188	12	200

En general los usuarios mencionan que los profesores no faltan a clases y si cubren los contenidos y el 65% de la muestra reporta que las clases son totalmente comprensibles, es decir que el profesor se adapta a los participantes, tomando en cuenta que para estar en un taller no se requiere de una escolaridad mínima. “el lenguaje que el profesor utiliza en el taller es muy comprensible, pues lo dice con palabras claras y sin tecnicismos” (respuesta tomada de una encuesta).

Respecto al profesionalismo de los maestros el 61% dicen que son profesionales, y sólo el 3% dice que no son nada profesionales, esto en función de la percepción de lo que se debería enseñar en cada taller. El 82% de la muestra señala que los profesores son muy amables, lo cual puede ser uno de los factores que los lleva a reportar una buena relación entre profesor-alumno.

Tabla 9. Cubren los contenidos y profesionalismo

PROFESIONALISMO					
Cubren contenido programado	muy profesionales	profesionales	poco profesionales	nada profesionales	total
Sí	116	6	6	0	188
No	3	6	1	2	12
Total	119	12	7	2	200

Los usuarios se encuentran satisfechos con los profesores que imparten los talleres, debido a que los reconocen como personas atentas, puntuales, cumplidas en cuanto a la asistencia, amables, profesionales y con facilidad para transmitir sus conocimientos puesto que su lenguaje es comprensible. Los usuarios tienen una muy buena relación con los profesores.

5.5 Faro y calidad de vida

El 72.5% de los usuarios del Faro dicen que ha sido útil lo que han aprendido en los talleres.

Tabla 10 Utilidad de lo aprendido en distintos ámbitos de la vida.

QUE TAN UTIL ES					
EN QUE LO UTILIZA	Muy útil	Útil	Poco útil	Nada útil	Total
Proyectos personales	75	27	3	0	105
Oficio	39	13	0	2	54
Escuela	15	6	0	1	22
Casa	16	2	1	0	19
Total	145	48	4	3	200

El 37.5% ha utilizado lo aprendido en proyectos personales. Y solo el 1.5% dice que no le han sido de utilidad los talleres. Al 24% de la muestra le ha sido muy útil y lo ha utilizado también en proyectos personales. Por ejemplo: “aprendo a hacer alebrijes y a veces los vendo, y en danza damos pequeños shows y a veces nos pagan por ellos” (respuesta tomada de una encuesta).

El 53% de los usuarios asisten al Faro de Oriente porque el centro ofrece una gran diversidad de talleres, con los cuales pueden obtener mayor conocimiento, utilizando éstos en proyectos personales.

Tabla 11. Motivo por que asiste al Faro y utilidad de lo aprendido.

QUE TAL ÚTIL ES					
MOTIVO DE ASISTENCIA AL FARO	MUY ÚTIL	ÚTIL	POCO ÚTIL	NADA ÚTIL	TOTAL
Talleres	77	25	2	3	107
Oficio	48	14	2	0	64
Hobbie	18	7	0	0	25
Enfermedad o discapacidad	1	1	0	0	2
No le gusta estar en casa	1	0	0	0	1
Consumo de drogas y alcohol	1	0	0	0	1
TOTAL	145	48	4	3	200

Por otra parte, un porcentaje menor (12.5%) de la muestra solo asiste por *hobbie* y diversión.

En general, el 90% de los usuarios reportan haber mejorado su vida con los talleres del Faro.

Tabla 12. Ganancias percibidas.

MEJORA DE VIDA			
DE QUÉ FORMA	SI	NO	TOTAL
Habilidades personales	120	1	121
Sentirse útil	23	1	24
Uso de tiempo libre	16	0	16
Tener un oficio	13	0	13
Económicamente	8	0	8
Nada	0	18	18
TOTAL	180	20	200

De los usuarios que han mejorado su vida, el 60 % ha desarrollado sus habilidades personales. Por ejemplo: “me hace feliz bailar y ser consiente de mi cuerpo, además ahora tengo muchos amigos con los que puedo compartir mi gusto por la danza”(respuesta tomada de una encuesta); y solo el 10% reporta que no han percibido mejoras en su vida.

A continuación, se presentan las conclusiones a las que se llegó a partir de los resultados de la evaluación de satisfacción de los usuarios, así como algunas consideraciones que pudieron haber influido en la obtención de la información.

Capítulo 6. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES

Para proceder a la discusión de los resultados encontrados a partir de la evaluación de satisfacción de usuarios realizada, resulta indispensable recordar que el Faro de Oriente depende de la Secretaría de Cultura del Gobierno del Distrito Federal, y que al ser de carácter público, no busca obtener una ganancia económica, sino que cumple con la función de brindar un servicio gratuito a los usuarios, cubriendo necesidades individuales y colectivas en la población.

En cuanto a la elección de escenario, cabe mencionar que antes de plantear la evaluación que conforma este documento de tesis, tuvimos una experiencia anterior en el Faro de Oriente ya que ahí realizamos el servicio social, por lo cual tuvimos la oportunidad de conocer a la gente y que ellos nos conocieran como parte de la institución, lo que nos ayudó a diseñar un cuestionario adecuado a las características del programa y propiciar que los usuarios accedieran a participar con nosotros, además de que sabíamos a qué se referían al hablar de los empleados administrativos y de los talleres, pues también participamos como alumnas de talleres dentro del centro.

Respecto a la descripción de la muestra, la mayoría de los asistentes son mujeres. El rango de edad va de los 18 a más de 50 años, con una moda en la escolaridad de preparatoria y donde predomina como ocupación ser estudiante. La mayoría de las personas son solteras procedentes del Estado de México. Esto último deja al descubierto que, a pesar de que el proyecto depende de la Secretaría de Cultura del Gobierno del Distrito Federal, gran parte de los usuarios son vecinos de otra entidad federativa, lo que indica que los

municipios aledaños al Faro, se ven beneficiados de este centro cultural. Esta situación podría deberse a la ubicación del Faro de Oriente pues se encuentra colindando con los municipios de Nezahualcóyotl, Ixtapaluca y Los Reyes La Paz.

Al evaluar directamente al Faro de forma cuantitativa, es decir, a través de una calificación, pudimos observar que las personas que le otorgaron una calificación alta, fueron aquellas que tienen menos tiempo asistiendo al centro; en cambio, aquellas personas que expresan un discurso más elaborado sobre los aspectos positivos y negativos del centro, llevan asistiendo mayor tiempo. Esto significa que mientras más tiempo llevan asistiendo las personas, conocen mejor su funcionamiento y se vuelven más críticas.

En cuanto al grado de satisfacción expresado por parte de la muestra hacia los servicios del Faro de Oriente, y considerado los elementos propuestos por Quijano (2006) respecto a la calidad de los servicios se observó lo siguiente:

En general, las personas mencionan que están satisfechas con el personal que les brinda orientación al momento de inscribirse, puesto que en general existe suficiente información dado que hay una explicación en la oferta de talleres y horarios. En cuanto a la amabilidad de los trabajadores del Faro, la mayoría mencionó que son amables. Esto lleva a pensar que hay una actitud deservicio por parte de los empleados.

Entre las sugerencias que los usuarios plantean, está realizar una clase muestra para las personas interesadas en inscribirse a un taller, para tener un mayor conocimiento del contenido del curso y con ello, evitar la deserción por expectativas no cumplidas, dado que el

cumplimiento de promesas es un factor para evaluar la calidad de servicio. Por otra parte, también podría ser útil para fomentar el interés en los usuarios que asisten al centro cultural.

Las habilidades o competencias del personal son un factor importante para realizar una evaluación global del servicio. El 80% de las personas señalaron que no han tenido ningún problema en el centro. Los pocos casos que reportaron algún problema, indicaron que fue con el personal administrativo. A pesar de haber sido muy pocas las problemáticas reportadas, la mayoría de ellas no fue resuelta, por lo cual se sugiere hacer mesas de diálogo, buzón de quejas o periódicos murales como medidas estratégicas de prevención y atención de las problemáticas.

En cuanto a los elementos tangibles de la calidad del servicio, en la distribución de los espacios, se puede observar que los usuarios están satisfechos. Las quejas se centran en la falta de mantenimiento, tanto a las aulas como a las áreas verdes. Otra de las quejas reportadas es la limpieza, principalmente en los sanitarios, así como en las aulas y otros lugares del Faro.

Este aspecto requiere ser atendido a la brevedad dado que la estancia de los usuarios en el centro es frecuente y prolongada. Para ello, se requiere disponer de los fondos necesarios para el mantenimiento, así como la mejora constante de las instalaciones. Por otra parte, se recomienda que los empleados de limpieza tengan horarios específicos para hacer el aseo de cada área y de ser necesario, contar con supervisión para garantizar que se está realizando de manera correcta. Por otra parte, también se pueden hacer jornadas de

limpieza con los mismos usuarios y acordando días específicos para poder limpiar los espacios.

Cabe mencionar que el centro cultural se encuentra en una zona que padece escasez de agua, es por ello que existen diversos problemas de aseo y mantenimiento. Ante ello, se propone instalar una cisterna o un sistema de tratamiento de aguas y evitar la falta de este líquido. Para ello se puede hacer un convenio o solicitar presupuesto al gobierno de la Ciudad de México para obtener el equipo necesario. Para su operación, se sugiere impartir talleres para que los mismos usuarios le den mantenimiento y se encarguen de que se realice de manera correcta el proceso.

También se reportó que el mantenimiento a los equipos que se utilizan dentro de los talleres es insuficiente, así como que el material que les otorga el centro es muy escaso. Los participantes agregaron que, en muchas ocasiones, son ellos quienes pagan la compostura del equipo y la maquinaria que utilizan, pues las coordinaciones del taller no se hacen responsables de tener el equipo en buenas condiciones. Ante la falta de atención a sus quejas y por la urgente necesidad de uso del equipo, ellos han optado por resolverlo con sus propios recursos. Este aspecto se considera una expectativa no cumplida por el personal y que disminuye la calidad del servicio.

Se propone incluir dentro del presupuesto, los gastos de mantenimiento a la maquinaria y equipo, por lo menos una vez cada trimestre (antes de iniciar el siguiente curso) o cuando sea necesario, es decir cuando el equipo llegase a tener alguna falla. De igual forma, se podrían dar talleres de acuerdo a las necesidades que se vayan detectando,

donde se enseñe a los mismos usuarios a dar mantenimiento a los equipos y con ello, disminuir gastos en este rubro. Por otra parte, se podría hacer una programación de requerimiento de materiales para distribuirlo de acuerdo con las demandas a lo largo de los trimestres para optimizar su uso. En algunos casos, el material se mantiene resguardado y termina por no ser utilizado.

En cuanto a la satisfacción con los docentes, la relación que existe entre los usuarios y los profesores del Faro es muy buena, por lo cual se reporta una satisfacción con respecto a éstos, pero cabe mencionar que es probable que dicha satisfacción esté basada en una buena relación interpersonal y no por el trabajo que los maestros desempeñan.

La buena relación reportada podría ser aprovechada por los profesores para motivar a los usuarios a proponer proyectos nuevos, a realizar actividades para ellos y para el propio centro cultural, como forma de retroalimentación.

En cuanto a los servicios, de acuerdo con González (2006) y a partir de lo observado, el más utilizado son los talleres. Es por ello que estar cursando al menos un taller fue propuesto como criterio de inclusión. Seguido de los talleres, los servicios más conocidos en orden descendente, son los conciertos, la biblioteca y los festivales, dado que más de la mitad de la población conoce estos servicios. Sin embargo, un usuario del Faro de Oriente conoce en promedio entre 4 y 5 servicios, poco menos de la mitad de los servicios ofrecidos por el Faro.

Lo anterior indica que posiblemente existan problemas de difusión para dar a conocer las opciones de que se dispone. Para atender este problema, se podrían hacer

trípticos, carteles, y folletos informando a los usuarios del centro cultural de los servicios con los que se cuenta, los talleres, las actividades que se van a realizar o festivales programados y con ello incluir a más personas en todos los servicios. Por otra parte, también se puede buscar patrocinadores o convenios con televisoras o radiodifusoras, para que utilicen (previo acuerdo y mediante algún donativo en efectivo o en especie), las instalaciones del Faro. De la misma manera, se podrían buscar contratos para los talleristas de teatro que se encuentran en el centro cultural y con ello, difundir las actividades del centro y obtener ingresos extraordinarios o bien, poder repartir volantes del Faro en lugares de reunión, sobre todo de jóvenes, tales como el Vive Latino, o cuando se hace el examen de admisión tanto para nivel medio superior o bien para nivel superior, así como presentar algunas actividades realizadas dentro del Faro (galerías, obras de teatro, muestras musicales, etc.) en algunas escuelas públicas tanto de nivel básico como de medio superior y superior, por ejemplo el CCH Oriente, debido a la cercanía con el Faro.

En lo que respecta a la deserción, se puede observar que 149 usuarios (74.5%) sí han concluido sus talleres anteriores mientras que 51 usuarios (25.5%) no han concluido en trimestres pasados y la razón más frecuente por la cual han abandonado los talleres es la falta de tiempo, agregando como razones personales la falta de interés, problemas personales y problemas de salud. Sin embargo, una cantidad menor de personas expresaron que los materiales son costosos y que los profesores no enseñan lo que deberían de enseñar. Lo anterior nos hace pensar que en su mayoría, las causas de deserción no se relacionan con el Faro, este resultado contrasta con lo señalado por Argel Gómez, quien colaboró en el libro *Faro de Oriente: proyectos, balances y tareas* (2012), indica que el alto nivel de deserción es

una característica del perfil de los alumnos pues “es consecuencia del contexto socioeconómico de la mayoría de los alumnos, que ante la falta de oportunidades educativas y de trabajo, tienen la apremiante necesidad de conseguir recursos para sobrevivir por lo que los talleres, pese a su gratuidad, dejan de ser una prioridad ante las presiones económicas en las que se ven inmersos”(como se citó en Chaves y Rojas, 2012: 52). En nuestro estudio, la mayoría de la muestra son estudiantes, lo que indica que la situación académica ha cambiado dentro de la población, y los talleres son utilizados para complementar su educación académica, o bien como forma de entretenimiento.

También, se puede agregar que el Faro ha cambiado su ámbito debido a que inicialmente estaba enfocado a jóvenes que no podían ingresar a un trabajo estable o que eran rechazados en las escuelas. Sin embargo, en la actualidad presta servicio a una población más extensa; que incluye bebés, niños, adolescentes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad. Ello gracias al aumento de su oferta de servicios, abriendo oportunidades de desarrollo para toda la población. Éste es un elemento importante desde la perspectiva de Quijano (2006) puesto que el usuario espera que se le dé un servicio que necesita en las condiciones más adecuadas para él.

Por los resultados obtenidos a partir del instrumento elaborado con base en los cinco factores necesarios para la evaluación de la calidad de los servicios propuesta por Quijano (2006), podemos concluir que el Faro de Oriente proporciona un servicio adecuado a las necesidades de la población que atiende.

En cuanto al nivel de satisfacción, basándose en la prestación del servicio y el costo-beneficio, entendiendo a este último como el esfuerzo que el usuario debe efectuar, (Rey Martin, 2000) se encontró un nivel de satisfacción elevado con un juicio positivo sobre los servicios lo que permite suponer que los usuarios continuaran acudiendo al centro. Además de la satisfacción del usuario, existe confianza en el centro cultural lo que hace posible una fidelidad del usuario. Por otra parte, el tiempo que los usuarios invierten para llegar al centro, es menor a 30 minutos, lo que indica que el sacrificio es menor considerando las ganancias y por ende, la satisfacción.

Existe una relación con respecto a la satisfacción y la demanda del servicio, pues las personas satisfechas tienden a adquirir con mayor frecuencia el servicio, además de recomendarlo a sus familias y amigos (Quijano, 2006). Por ello, al respecto se encontró que el 64% de la muestra conoció el Faro a través de una persona, usualmente un familiar o amigo.

Aunado a esto, en la literatura reportada en el marco teórico de este trabajo, se dice que mientras más satisfecho se encuentre un cliente, más invertirá en la empresa (dinero, tiempo y esfuerzo). En el caso del Faro de Oriente, mientras más satisfecho se encuentre el usuario, más tiempo y esfuerzo invertirá en el centro. Esto se puede ver reflejado en el tiempo que lleva asistiendo al centro y el número de días que asisten por semana, pues se pudo observar que solo el 32% de los usuarios han asistido solo un trimestre, lo que significa que el 78% de ellos llevan más de 6 meses asistiendo, por lo que han utilizado sus servicios de entre 6 meses a 15 años. En cuanto a los días que asisten a la semana, el 70.5% de los

usuarios asiste dos o más días, lo que indica que le dedican una parte importante de su tiempo al Faro de Oriente.

6.1 Limitaciones, dificultades y ventajas:

Una de las dificultades para realizar esta evaluación fue el retraso para aplicar los cuestionarios puesto que fue necesario esperar a que hubiera comenzado el trimestre para que los usuarios tuvieran conocimientos de la dinámica del taller y sobre el profesor. Cuando se concluyó la planeación de la evaluación y el diseño del instrumento, los talleres ya habían concluido y hubo que esperar al siguiente trimestre.

Una limitación reside en el tamaño de la muestra y la técnica de muestreo (representatividad) dado que se incluyeron únicamente personas voluntarias. Otra de las limitaciones encontradas fue que, para conocer el motivo de la deserción de los usuarios, solo se tuvo acceso a quienes actualmente utilizan los servicios del Faro, dada la dificultad de localizar de quienes habían dejado de asistir.

La evaluación no incluyó los recursos financieros del Faro de Oriente, debido a que la evaluación se enfocó en los usuarios, y el principal objetivo fue conocer la satisfacción que se tenía con los servicios. No se planteó conocer el presupuesto ni la distribución de los recursos económicos respetando la confidencialidad de esa información, y para comodidad tanto del centro como de nosotras mismas.

Uno de los puntos más mencionados en los resultados fue que se debería mejorar la seguridad en el Faro, tomando en cuenta que la entrada al centro es totalmente abierta sin restricción alguna y que la población que acude incluye a niños, personas de la tercera edad y/o con discapacidad por lo que el sentimiento de vulnerabilidad es frecuente.

6.2 Consideraciones finales

Además de ofrecer una amplia gama de talleres y la posibilidad de aprender un oficio, el Faro de Oriente es una gran oportunidad para los usuarios, de ampliar y fortalecer sus redes sociales, además de sentirse útiles y tener diversas opciones para ocupar su tiempo libre.

El instrumento que se utilizó para recabar la información necesaria fue de gran utilidad debido a que contaba con preguntas específicas derivadas de los indicadores a evaluar, lo que facilitó el manejo de la información. Además de que se había estado observando el funcionamiento del centro durante un periodo de seis meses, durante la prestación del servicio social, por lo que se habían detectado puntos específicos a evaluar. Las preguntas abiertas hicieron posible conocer directamente la opinión de los usuarios, permitiendo captar sus opiniones.

No obstante, se identificaron algunas inconsistencias en las respuestas de los usuarios, debido posiblemente a su falta de entrenamiento para responder a reactivos tipo Likert así como para emitir juicios. Por ejemplo, en la calificación que se le otorgó al Faro en general, 75 personas (38%) otorgaron 10 de calificación, por lo cual se esperaba que estuvieran totalmente satisfechos con el espacio. Sin embargo, de ese porcentaje, solo el 8%

señaló que no cambiaría nada del centro cultural. El resto señaló que cambiaría la estructura física, organización administrativa, el contenido del taller al que asiste, la seguridad, entre otros aspectos.

A pesar de que el proyecto Faro de Oriente estaba dirigido inicialmente a jóvenes que buscaban una alternativa para seguir estudiando o para aprender un oficio, se encontró que este sector no acude al centro, en cambio se pudo observar que quienes hacen uso de sus servicios son niños y adultos, así como jóvenes que estudian. Así, el Faro ha modificado su dinámica de trabajo a lo largo de 15 años de servicios, ofreciendo mayor variedad de actividades a todo tipo de usuarios.

Respecto a los demás objetivos, el Faro está cumpliendo con su función y por ello la gente continúa asistiendo. Los usuarios incluidos en la muestra encuentran en él la oportunidad de obtener nuevos conocimientos, aprender un oficio o una enseñanza artística, mejorar su calidad de vida; además de ser actividades gratuitas. También porque cuentan con mucho tiempo disponible y deciden aprovecharlo asistiendo al centro. Dada la satisfacción y cobertura del centro, se sugiere ampliar el programa para que se pongan en operación más centros de formación como son las redes de FAROS de la Ciudad de México.

Con respecto a la satisfacción, sería necesario recordar que se trata de una valoración subjetiva resultado de las percepciones y actitudes de los usuarios, por lo que el nivel de servicio será percibido de manera diferente para cada usuario y el nivel de satisfacción estará en función de sus expectativas. A partir de esta consideración, se podrían explicar las diferencias en las respuestas de los usuarios.

Una aportación de este trabajo reside en proponer como indicador de evaluación de un servicio su impacto en la calidad de vida de los usuarios. Esto se exploró a raíz de la consideración de que no se trata de una empresa privada que busca generar “clientes cautivos” y cuyo éxito se refleja en las utilidades que arroja; sino de servicios que presta el Estado para atender a las necesidades educativas, económicas, culturales, y demás de la población. Al respecto, se encontró que a partir de los servicios que ofrece el Faro, los informantes reportaron haber alcanzado una mejora en su calidad de vida. Mencionaron que han mejorado su estado de salud tanto físico como psicológico, tienen mayores habilidades personales, es decir, logran crear vínculos más estrechos con sus compañeros, convirtiéndose en amistades; en otros casos, las personas se sienten útiles, pues han adquirido conocimientos y habilidades en los talleres.

Otro aspecto no contemplado es que el Faro se ha convertido en un lugar donde las personas pueden ocupar su tiempo libre, pues al asistir no buscan específicamente aprender un oficio para obtener un empleo, además de que asistir a un taller ha servido de “terapia ocupacional”, pues en estas actividades han logrado reducir sus niveles de estrés y ansiedad. Entonces, el impacto percibido en la calidad de vida podría resultar un indicador adecuado para evaluar los servicios sociales que presta el Estado.

Por último, queremos recalcar la importancia de realizar evaluaciones a instituciones o programas que existen en el país, pues como menciona Cardozo (2006), en México a pesar de los avances en cuestión de evaluación, hace falta gran parte de desarrollo de éste. Es importante que los psicólogos nos involucremos en estas actividades y que aportemos la perspectiva psicosocial a los ejercicios de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., (1999). *Teoría General del Derecho Administrativo*, México: Porrúa.
- Álvaro, J., Garrido, A. & Torregrosa, J. (1997). *Psicología social aplicada*. Madrid: McGraw Hill. Pp. 473-489.
- Béjar, L., (2012). *Una aproximación a la teoría de los Servicios Públicos*, México: Ubijus.
- Cardozo, M., (2006). *La evaluación de políticas y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social de México*, México: Porrúa.
- Cienfuegos, D. & Rodríguez L., (200). *Actualidad de los servicios públicos en México*, México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.
- Chaves, J. & Rojas, H., (2012). *Faro de Oriente: grupos socioculturales, capital social, sociedad civil y políticas públicas*, México: IMEXARTEC.
- Cummis, R., & Cahill., (2000). Avances en la Comprension de la Calidad de vida Subjetiva . *Revista sobre igualdad y calidad de vida* , 185-198.
- Gutiérrez, C., *Políticas culturales en México. Revisión y replanteamiento: 1988-2009*. Tesis. (Maestría Facultad de Estudios Superiores Acatlán). México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2012.
- González, B., (2006). *Faro de Oriente: proyectos, balances y tareas*, México: Basurero.
- López, A.,& Pérez, M., (2004). *Evaluación de programas en Psicología aplicada*, Madrid: Dykinson. Pp. 21-22.
- Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 3 (5),Pp 139-153
- Matos, R. (2005). *Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo*. *Revista de Ciencias Sociales*, 11 (2), Pp360-380.
- Mayoralas, G. F. (2005). Calidad de vida y Salud: Planteamientos conceptuales y metodos de investigacion . *Consejo Superior de Investigaciones Cientificos* , (117-135.
- Nirenberg, O., (2006). *Programación y evaluación de proyectos sociales. Aportes para la racionalidad y la transparencia*, Buenos Aires: Paidós. Pp. 23
- Nirenberg, O., (2013). *Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales*, México: Paidós.
- Quijano, S. (2006): *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*.

Barcelona: Icaria.

Secretaría de Cultura del gobierno del Distrito Federal., Historia del Faro de Oriente.

Recuperado de

<http://www.cultura.df.gob.mx/index.php/secretaria/quienes-somos>

<http://estepais.com/articulo.php?id=331&t=hacia-la-evaluacion-de-programas-y-politicas-culturales-en-mexico>

Tonon, G. (2008). Los Estudios sobre Calidad de vida y la perspectiva de la Psicología Positiva, 73-81.

Urzua, A. (2012). Calidad de Vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia de Psicología*, 61-71.

APÉNDICE



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN



Fecha _____

Edad: _____

Sexo: () H () M

Escolaridad: _____

Ocupación: _____ Estado civil: () S () C () D () V () UL

Lugar de procedencia: Distrito Federal () Estado de México ()

Delegación o Municipio: _____ Colonia: _____

Tiempo que tarda en llegar al FARO desde su casa: _____

INFORMACIÓN GENERAL DEL FARO

¿Cómo se enteró del Faro?

¿Cuál es el motivo por el cual asiste al Faro?

¿Cuánto tiempo lleva asistiendo al Faro?

Del 0 al 10, ¿Qué calificación le pondría al FARO?

¿Por qué?

¿Qué mejoraría del Faro?

¿Asiste a otro centro cultural /recreativo?

Si su respuesta es afirmativa: ¿A cuál?

¿Qué actividades realiza ahí?

SERVICIOS DEL FARO

¿Qué servicios conoce del Faro?

- Biblioteca
- Ludoteca
- Cabina de grabación
- Club house
- Juegos infantiles
- Conciertos
- Festivales
- Talleres
- Obras de teatro
- Galería

Dentro del Faro ¿Qué actividades realiza?

¿Cuántos días a la semana asiste al Faro?

¿Cuál es el servicio que más utiliza del Faro?

¿Qué tan adecuadas son las instalaciones?

- a) Muy adecuada
- b) Adecuada
- c) Poco adecuada
- d) Nada adecuada

¿Por qué?

¿Son amables los trabajadores del Faro?

- a) Muy amables
- b) Amables
- c) Poco amables
- d) Nada amables

¿Ha tenido algún problema en el Faro?

Si su respuesta es afirmativa: ¿Cuál?

¿Cómo lo atendieron?

¿Le resolvieron el problema?

TALLERES DEL FARO

A la hora de inscribirse ¿Qué tan adecuada fue la orientación?

- a) Muy adecuada
- b) Adecuada
- c) Poco adecuada
- d) Nada adecuada

¿Por qué?

¿A cuántos talleres está inscrito actualmente?

¿A cuántos talleres asiste regularmente?

¿Ha concluido los talleres anteriores?

Los que no, ¿Por qué?

¿Se inscribiría el siguiente trimestre a los Talleres del FARO?

¿Por qué?

¿Qué tan adecuado es el espacio donde se imparten los talleres?

- a) Muy adecuado
- b) Adecuado
- c) Poco adecuado
- d) Nada adecuado

Si en su taller ocupa equipo ¿qué tan satisfecho/a está con éste?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Satisfecho/a
- c) Poco satisfecho/a
- d) Nada satisfecho/a

¿Qué tan adecuada es la relación con los compañeros de su taller?

- a) Muy adecuada
- b) Adecuada
- c) Poco adecuada
- d) Nada adecuada

¿Qué tan útil ha sido lo que ha aprendido?

- a) Muy útil
- b) Útil
- c) Poco útil
- d) Nada útil

Si la respuesta es afirmativa: ¿En qué lo utiliza?

¿Han mejorado su vida los talleres impartidos en el Faro?

Si su respuesta es afirmativa: ¿en qué forma?

RELACIONES INTERPERSONALES

En general, ¿son puntuales los profesores?

- a) Muy puntuales
- b) Puntuales
- c) Poco puntuales
- d) Nada puntuales

¿Su profesor/a falta a clases? (en caso afirmativo mencione con qué frecuencia)

¿Enseñan los profesores lo que deben enseñar?

¿Qué tan comprensible es el lenguaje de los maestros al impartir los talleres?

- a) Muy comprensible
- b) Comprensible
- c) Poco comprensible
- d) Nada comprensible

¿Qué tan profesionales cree que son las personas que imparten los talleres?

- a) Muy profesionales
- b) Profesionales
- c) Poco profesionales
- d) Nada profesionales

¿Son amables los maestros que imparten los talleres?

- a) Muy amables
- b) Amables
- c) Poco amables
- d) Nada amable

