ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SARC

INFORME FINAL Julio 2020

ÍNDICE

3 INTRODUCCIÓN

4 TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL ESTUDIO

10 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

- **11 PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA**
- **12 PREGUNTAS FILTRO**
- **14 SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEL SARC**
- **15 SERVICIOS Y ATRIBUTOS EVALUADOS**

16 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- 17 SERVICIO COMUNICACIÓN
- 18 SERVICIO PROVEEDORES
- 19 SERVICIO CONVOCATORIA
- 21 SERVICIO SEDE ELECTRÓNICA
- 22 SERVICIO ASISTENCIA E INFORMACIÓN AL USUARIO
- 24 SERVICIO WEB

25 ANÁLISIS DE DATOS, CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

28 ANEXOS

28 ANEXO-1 FICHA PRUEBA PILOTO

29 ANEXO-2 CUESTIONARIO A ENTIDADES LOCALES

33 ANEXO-3 CUESTIONARIO A PERSONAL SARC

35 ANEXO-4 RESULTADO PRUEBA PILOTO

36 ANEXO-5 MEJORAS PROPUESTAS A LA WEB

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario –en nuestro caso referido a las entidades locales que han utilizado servicios SARC durante 2019- puede aproximarse a la calidad de servicio, que a su vez puede medirse de dos maneras:

a) Como cumplimiento de Expectativas[1]: aptitud de un servicio para satisfacer a los usuarios.
b) Como cumplimiento de Especificaciones: capacidad de un servicio para cumplir las especificaciones con las que fue diseñado.

La presente evaluación de calidad/satisfacción de los servicios SARC se ha centrado en el primer enfoque, aunque con las limitaciones que referimos más adelante.

Qué son las *expectativas*: lo que el cliente, previamente a recibir el servicio, cree, predice que éste debe darle, entregarle, en dos sentidos:

a) Las soluciones derivadas del uso o disfrute de un servicio/producto. Tal cosa está vinculada al estudio de necesidades[2].
b) Cómo lo hará (calidad funcional, relacionada con la interacción proveedor-cliente). Interesa resaltar aquí que según modelos generales estas expectativas funcionales son universales y están factorizadas en *atributos* (elementos materiales, accesibilidad, fiabilidad…) generalmente incorporados por los proveedores a sus servicios.

Limitaciones del estudio en materia de calidad/satisfacción. Dicho lo anterior, está por actualizar, un estudio de expectativas funcionales (que implica tanto su identificación, como su peso y priorización para el usuario) de los clientes del SARC (ver en *Términos de referencia del estudio* el apartado "Herramientas y Modelos"); es por ello que hemos asumido atributos típicamente deseables en cualquier servicio -y en particular ajustados al tipo de servicios evaluados aquí- para usarlos como medida aproximativa de la calidad funcional, y por extensión, de la satisfacción de los usuarios del SARC[3].

[1] Cómo se forman: comunicación boca-a-oreja (lo que escuchan de otros usuarios), necesidades personales (función de las características y circunstancias individuales de cada usuario), experiencias previas (en el uso de un determinado servicio), comunicación externa de los proveedores del servicio (mensajes directos e indirectos que emiten los proveedores a los usuarios), la imagen de marca, la percepción sobre los funcionarios, los políticos o la Administración, etc. Algunos factores son pues incontrolables, pero otros sí dependen de la propia organización.

[2] Qué soluciones concretas esperan del consumo de los servicios en relación a sus problemas específicos, así como qué servicios no incluidos en cartera necesitarían recibir.

[3] Estudios posteriores deberían aportar información desde la perspectiva del usuario respecto de:

- Definir los requisitos de los servicios (lo que nos permitiría analizar el gap 2, dentro del segundo enfoque arriba mencionado, es decir, posibles desajustes entre los planes de servicio y el servicio realmente ofrecido);

Estas expectativas conforman una "idea exigente del servicio esperado", resultando que puede darse un desajuste entre lo que los usuarios esperan y la percepción de la organización sobre lo que esperan (gap 1)[4]. Este gap se evalúa en este estudio a través del contraste entre las valoraciones hechas por la propia organización que presta (fabrica/entrega) el servicio, y las realizadas por los usuarios respecto del recibido. El gap 3 identifica la insatisfacción de los usuarios, en la medida en que el servicio esperado no coincida con el recibido. Esta diferencia también se evalúa en distintos servicios, tanto globalmente como por atributos.

- Definir los *atributos* del servicio y *características* derivadas que conformaría un cuestionario futuro.

TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL ESTUDIO

Nombre de la intervención: Medición de la C*alidad de los servicios del SARC*.

Tipo de medición: mixta (interna asistida), es decir, participan en distintos roles de medición tanto personal interno del servicio como una empresa externa (en la creación de la plataforma para cumplimentar cuestionario y la recogida de datos).
En qué consiste el estudio:

a) Explorar y describir, en cuanto a la valoración de distintos atributos de calidad percibida en el servicio utilizado, sus diferentes componentes.
b) Identificar demandas de mejoras en la web del SARC.

Servicios evaluados:

ASISTIR TÉCNICAMENTE LA PROGRAMACIÓN CULTURAL LOCAL A TRAVÉS DE UN CATÁLOGO DE ACTIVIDADES

El servicio Catálogo SARC, es un repositorio on-line de actividades culturales que el SARC ofrece a las entidades locales como

[4] Al hablar de "gaps" seguimos la terminología del modelo SERVQUAL, de PARASURAMAN; ZEITHAML Y BERRY

recurso para facilitarles el diseño de sus programaciones culturales y la contratación de actividades. Está organizado por modalidades: artes escénicas, artes plásticas, audiovisuales, música, talleres y actividades tradicionales; recoge y ordena las propuestas que anualmente presentan los profesionales y las asociaciones del sector cultural de la provincia de Valencia difundiendo sus actividades culturales y colaborando a su promoción.

SUBVENCIONAR A TRAVÉS DE CONVOCATORIA ABIERTA ACTIVIDADES CULTURALES LOCALES

El SARC presta asistencia económica a las entidades locales de la provincia de Valencia a través de distintos programas subvencionados en convocatorias anuales. Su objeto es favorecer el acceso a la cultura en el territorio valenciano, colaborando: en la promoción, difusión, diseño y organización de programaciones y actividades culturales, y la participación de la ciudadanía en la vida cultural valenciana.

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE SOLICITUDES

Consiste en la realización de trámites y gestiones con la Diputación de Valencia a través de su sede electrónica, vía internet, facilitando la interoperabilidad entre administraciones y ofreciendo mayor seguridad en cuanto a la integridad e inalterabilidad de la documentación.

ASESORAR E INFORMAR AL USUARIO DEL SARC

El SARC atiende las demandas de asesoramiento[5], asistencia técnica [6]e información relacionadas con la gestión cultural, solicitadas por los ayuntamientos y las entidades locales menores. Estas demandas pueden realizarse a través de distintos canales: telefónico, correo electrónico, formulario de contacto en la web del SARC, y de forma presencial en su sede.

PÁGINA WEB

El SARC dispone de un sitio Web desde el que proporcionar contenidos y funcionalidades de utilidad en la prestación de sus servicios (usuarios y proveedores).

[5] ASESORÍA técnica: orientamos indicando qué está bien o mal; resolvemos dudas; aconsejamos, informamos como expertos. No le decimos qué tiene qué hacer, cuándo, por qué…, que sería propio de un consultor. Hace falta pues capacitación y experiencia en la materia.

[6] ASISTENCIA técnica: suministramos conocimientos de apoyo sobre una actividad que forma parte de un proyecto, o de un programa, con metas establecidas; ayudamos al demandante a realizar la acción en el momento que lo necesita.

Por qué se hace el estudio: desde el punto de vista normativo, baste referir lo recogido en art. 1 del DECRETO 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. La Administración debe <<…" garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación…>>

Desde la perspectiva de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del SARC, queremos saber en qué medida estos servicios satisfacen las expectativas de los usuarios en relación a los atributos propuestos. El objeto de la evaluación es la *calidad* del servicio, lo que remite a una evaluación de la percepción de los usuarios de dicho servicio o, dicho de otro modo, a una evaluación de resultados funcionales desde una perspectiva subjetiva.

Cambio perseguido (para qué): institucionalizar una metodología y herramientas de medición de calidad para la mejora continua, así como comprometer a la organización con estándares de calidad de servicio.

Alcance. Servicios evaluados utilizados en los últimos doce meses.

Para quién se mide. La demanda es de la dirección del SARC.

Cuándo se mide (periodicidad). Por determinar.

Actores de la medición. La dirección del SARC, personal que presta los servicios evaluados, y técnica de calidad, junto con las entidades destinatarias del servicio evaluado.
La dirección actúa como promotora de la evaluación, y junto con el negociado de calidad como evaluadores internos, realizando o supervisando en su caso el diseño del instrumento de medida y la prueba piloto. El negociado de calidad actúa como evaluador, realizando el análisis de los datos y los informes. Finalmente, la dirección y el negociado de calidad actúan también como gestores de la evaluación relativa a la digitalización de la herramienta utilizada y captura de datos.

Fecha de inicio y finalización. El 30 de mayo de 2019 la Dirección del SARC dirige al Negociado de administración y gestión de calidad el documento «*Propuesta de encuesta de satisfacción de los servicios desarrollados por el SARC*» para que comience con los trabajos previos para cumplir con el objeto del encargo.

A lo largo del mes de junio y julio se elabora el primer borrador de contenido del cuestionario, interviniendo técnicos del SARC, la propia dirección y la técnica de calidad. En el último trimestre del año se acuerda la colaboración con el Servicio de Informática a través de empresa externa, que se ocuparía de digitalizar los cuestionarios y recoger los datos. Durante esos meses se revisa la idoneidad de los ítems, se adecua a una presentación bilingüe, se ajusta la presentación a la herramienta informática, y finalmente se define la imagen del cuestionario.

En febrero de 2020 comienza la prueba piloto, ver anexo 3.

La dirección fija finalmente el 23 de marzo de 2020 como fecha en la que se abriría el plazo para responder las encuestas, hasta el 3 de abril.

Sin embargo, va a quedar en suspenso por la situación sobrevenida de confinamiento por Covid.
Retomamos el proyecto a primeros de junio de 2020 y se fija nueva fecha para remitir las encuestas. Para no hacerla coincidir con el periodo de solicitud de subvenciones de ese ejercicio se fija su envío para el 30 de junio. Previamente se actualiza telefónicamente el listado de usuarios del SARC, informando del cuestionario que recibirán, su interés y utilidad, para favorecer el rapport. Con todo el material preparado se detecta en pruebas preliminares que sigue habiendo fallos en los enlaces, lo que implica nuevos contactos hasta que finalmente quedan resueltos. El 30 de junio de 2020 se remite el cuestionario a toda la población usuaria en 2019 del SARC, cerrando el plazo de contestación a la encuesta el 10 de julio.

Diseñamos una hoja Excel de recogida de datos, para que la empresa externa los exporte y procedemos a su explotación.
Por otro lado, se diseña el cuestionario sobre la *Calidad entregada de los servicios del SARC* (ver anexo 2), dirigido al personal del SARC, aprobado por la dirección el 14 de julio. El personal realizará la encuesta el 22 de julio en una reunión convocada a tal efecto.

Presupuesto: se han aprovechado los recursos propios del servicio y de la institución, de manera que los costes se integran en los ordinarios.

Objetivos: Mejorar la calidad de los actuales servicios, incluida su web. Para ello se han realizado las actividades (procesos principales) que se refieren en el apartado siguiente Fases.

Fases: i. Diseño de los cuestionarios de evaluación; ii. Diseño del procesador digital de cuestionarios automatizado; iii. Prueba piloto del cuestionario digitalizado; iv. Acciones correctoras de las deficiencias encontradas; v. Administración del cuestionario a través de enlace adjunto a un mail y recogida automatizada de datos; vi. Descripción y análisis de datos; vii. Informe final.

Población a la que se dirige la evaluación: las entidades locales de la provincia de València usuarias del servicio SARC en el año 2019: 268 Ayuntamientos usuarios de servicios SARC (clasificados en cinco grupos de población), tres Entidades Locales Menores y dos Mancomunidades de la provincia de València.

Muestra, tipo y representatividad: suponiendo en la población distinta percepción de la calidad en función del tipo de entidad y la población de cada una, el método de muestreo que consideramos ideal para este caso es el *muestreo estratificado con afijación proporcional y selección aleatoria* de los individuos a encuestar dentro de cada estrato, *por cuotas* definidas en función de la población; sin embargo, tanto razones de tiempo y recursos disponibles como la dificultad para señalar en cada

institución a un solo responsable del servicio de cultura, unido a la alta rotación de este colectivo tuvimos que conformarnos con un *muestreo por cuotas*: hemos remitido el formulario a la población de referencia segmentada en estratos definidos por la variable de distribución 'tipo de institución usuaria', asegurándonos que la muestra final resultaba razonablemente balanceada (ver Tabla 2bis).

Matriz de documentación. Aunque en 2014 se realizó una encuesta denominada «Encuesta programas SARC 2014», dirigida a ayuntamientos, no se dispone de información suficiente (datos primarios, estadísticos, modelo teórico utilizado, diseño metodológico…) para ser utilizada comparativamente. Sólo hemos comparado el nivel de participación global.
En cuanto a otra información disponible del servicio, toda ella se concreta y está referida en la web del SARC.

Metodología: diseño no experimental de tipo transversal descriptivo. Con alcance a varios subgrupos por tipo de entidad y tamaño del municipio (especificado más arriba).
Su propósito es medir y describir variables, analizando su incidencia y valores. Incluye descripciones comparativas entre grupos en el momento observado. Aquí las variables clave se centran en determinadas dimensiones de la calidad percibida en distintos servicios.

La técnica utilizada ha sido la entrevista de evaluación.

Herramientas:

a) Cuestionario bilingüe (castellano/valenciano) autoadministrado a través de plataforma, anónimo, con respuestas opcionales (salvo la nº 12, que es abierta) en una escala Likert corta (de 1 a 4, para evitar sesgos por punto medio); brinda respuestas estructuradas y que facilitan a los usuarios de los servicios encuestados su cumplimentación. Recoge cinco atributos (capacidad de respuesta, comunicación, accesibilidad, fiabilidad, credibilidad), organizados por servicio y factores, en su caso.

Estructura del cuestionario:

Introducción:

- Identificación de la organización interviniente en el estudio
- Información de la voluntad de ser usado para mejorar el servicio
- Solicitud de colaboración
- Garantía de confidencialidad de la información suministrada
- Explicación de la estructura de la encuesta y de la escala de valoración

Preguntas filtro

A1. Registra el tipo de entidad local: Ayuntamiento (con desplegable para identificar por tamaño poblacional), Entidad local menor o Mancomunidad.

B1. Selecciona la/s modalidad/es del Catálogo y número de actividades que recuerden haber contratado en los últimos doce meses.

B2. Pregunta de elección dicotómica (SÍ o NO) sobre si hubiera necesitado contratar más actividades del SARC en la última convocatoria, atendiendo a las necesidades de su institución; en caso afirmativo, debe elegir la opción que explica la razón por la que no lo hizo.

C. Pregunta de elección dicotómica sobre si alguna vez ha tenido que ponerse en contacto con el SARC y en caso afirmativo debe elegir sobre el canal/es utilizado.

Once preguntas para la medición de la calidad del servicio, organizado por tipo de servicio, atributo/s y factor/es en su caso:

Servicio Catálogo (1 a 5)

Ítem 1, Capacidad de respuesta con tres factores, variedad, cantidad y utilidad.

Ítem 2 y 3, Comunicación.

Ítem 4, Accesibilidad de los proveedores.

Ítem 5, Fiabilidad de los proveedores.

Servicio Convocatoria (6, 7 y 8)

Ítem 6, Credibilidad.

Ítem 7, Comunicación con dos factores: claridad y sencillez.

Ítem 8, Comunicación.

Servicio Sede electrónica (9)

Ítem 9, Comunicación con dos factores: sencillez y claridad.

Servicio Atención al Público (10)

Ítem 10, Capacidad de Respuesta con cuatro factores: accesibilidad, utilidad, rapidez y cortesía.

Valoración global del SARC (Ítem 11)

Dos preguntas sobre la página web: una pregunta SÍ/NO sobre propuesta de cambios en web, y en caso afirmativo pregunta de elección múltiple. En el caso de señalar la opción “OTRAS”, respuesta abierta para proponer mejora.

b) Cuestionario autoadministrado en papel para los técnicos del SARC, de características similares al anterior y que nos permite contrastar la percepción de la calidad entregada en relación a la calidad recibida.

Modelo de referencia: es importante señalar que aunque utilizamos el modelo SERVQUAL (Zeithalm, Parasuraman y Berry) de referencia de evaluación de atributos tipo, la información recabada del usuario sólo contempla la calidad percibida del servicio, no sus expectativas (que proponemos se desarrolle en un estudio posterior), lo cual vincula nuestra estrategia al modelo SERVPERF (debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño -*SERVice PERFormance,*

rendimiento del servicio- para la medida de la calidad de servicio), de Cronin y Taylor.

Estadística aplicada: se corresponde con las herramientas propias de la estadística descriptiva. Desde la aplicación Excel se realizan los cálculos, facilitando así su descripción y análisis. Parámetros y otras pruebas utilizadas:

- Parámetros de posición: mediana
- Parámetros de dispersión: intervalo intercuartílico
- Box plot
- T de student de significación estadística

Limitaciones del estudio.

a) Lo ya referido al hablar de los modelos de Parasuramn y Cronin.
b) Deficiencias en la calidad de la muestra. El método de muestreo ideal hubiera sido el muestreo aleatorio estratificado, pero razones de tiempo y recursos nos decantó sobre el ya referido.
c) Limitaciones en la disponibilidad de información sobre diseño de los servicios.
d) Desconocimiento del peso factorial de cada dimensión en la calidad percibida; quiere decirse que desconocemos si todos los atributos evaluados tienen el mismo "peso" para el entrevistado, y sin embargo suponemos que todos tienen el mismo.

Contenido y estructura del informe. Se presentará a la dirección del SARC un informe preliminar, que puede ser revisado y complementado. El informe final incluirá: a) un análisis descriptivo de los datos primarios, donde se pondrá de manifiesto las principales características y regularidades existentes en los datos, sintetizándolas mediante la construcción de tablas y representaciones gráficas adecuadas, así como incluirá el cálculo de *estadísticos* que informen sobre distintos aspectos de la muestra. Las variables consideradas son de naturaleza cualitativa, por lo que el análisis debe ajustarse a ello. b) Conclusiones y propuestas. c) Anexos.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Este apartado presenta los datos recogidos a través del cuestionario cumplimentado por las entidades locales, organizados y resumidos en tablas (Tablas de la 1 a la 30), y gráficos (1 a 10), acompañados de comentarios puntuales, pero sin incorporar todavía análisis, interpretación ni propuesta. En las tablas se incluye cuando procede la valoración hecha por los técnicos del SARC al servicio en cuestión, comentando en apartado final de análisis, conclusiones y propuestas lo observado al respecto.

Incluye también el cálculo para los ayuntamientos del "n" muestral mínimo para los estándares al uso, siendo conscientes de la limitación que no obstante tienen estos datos según lo ya

dicho sobre limitaciones muestrales del estudio. Se representa el valor de tendencia central con la mediana[7] (*M*d, P_{50} o Q_2), adecuada para variables cualitativas, y el rango intercuartílico (RIQ) como su medida de variabilidad: cuanto más grande es, mayor es la dispersión, pero no se puede establecer que un valor muestre una dispersión grande sino es en términos relativos.
Finalmente, dos observaciones:
- Aunque coherente con el tamaño de población (usuarios de servicios SARC), la muestra obtenida de ELMs y Mancomunidades es muy pequeña, y además la participación ni siquiera es del 100%, por lo que nos limitaremos a registrar los datos correspondientes.

- El término *población* abarca a las entidades usuarias de servicios SARC en 2019.

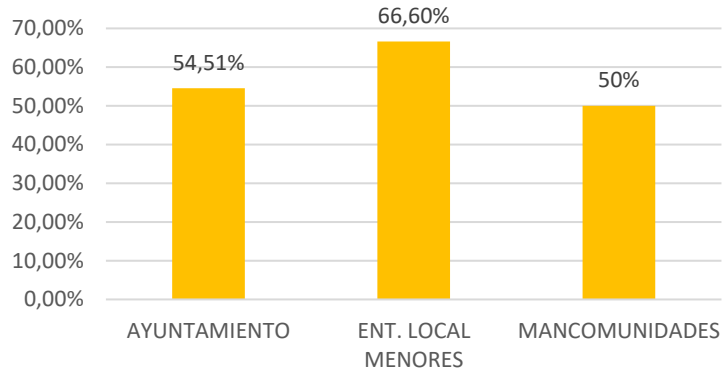
PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA

La participación media es del 57,03%. Como se ve en la tabla 1 y 2, aunque la participación de los ayuntamientos no ha sido alta, la representatividad del "n" de la muestra es adecuada (ver nota 1)[8]. En cuanto al resto de entidades, la participación es mayor, pero el escaso número de usuarios con los que se trabaja aconseja no ir más allá en el análisis de la simple descripción de datos recogidos.

Tabla-1 Participantes por tipo de entidad.
Representatividad de la muestra municipal

ENTIDAD	$TOTAL_{Npoblación}$	$TOTAL_{n\ participantes}$	$\%_{participantes}$
AYUNTAMIENTO	266	145(1)	54,51%
ENT. LOCAL MENORES	3	2	66,6%
MANCOMUNIDADES	2	1	50%
Totales	271	148	

Gráfico-1 Participación porcentual por tipo entidad



[7] El valor de la variable que verifica que el 50% de las observaciones son mayores o iguales que él y el otro 50% menores.

[8] **Nota-1 Cálculo de muestra representativa para ayuntamientos**. Para una población conocida, un nivel de confianza de 95% (lo que genera un valor de Z de 1.96 -ver en tabla de fractiles de distribución normal; y siendo la distribución normal en este caso sólo supuesta, dado que no tenemos estudios que lo confirmen-un error muestral (E) del 3%, y una probabilidad del suceso buscado desconocida (supuesto pues p=q): aplicada la fórmula de elección para este supuesto, nos da para esas condiciones, que por lo demás son las más exigentes en cualquier estudio estadístico, una muestra representativa de 53 sujetos. Como se observa se ha obtenido una muestra muy superior.

Se observa en la tabla 2 una menor participación en los ayuntamientos hasta 5.000 habitantes.

Tabla-2 Participantes por población ayuntamiento, Representatividad de la muestra por intervalo de población

INTERVALO POBLACIÓN AYTOS	$TOTAL_{naytos}$	$n_{participantes}$	$\%_{participantes}$
x≤1.000	85	37	43,53
1.001-2500	67	41	61,19
2.501-5000	37	17	45,95
5.001-10.000	26	18	69,23
10.001-20.000	20	13	65,00
20.001-100.000	30	19	63,33
+100.000	1	0	0,00
TOTAL	266	145	

Gráfico-2

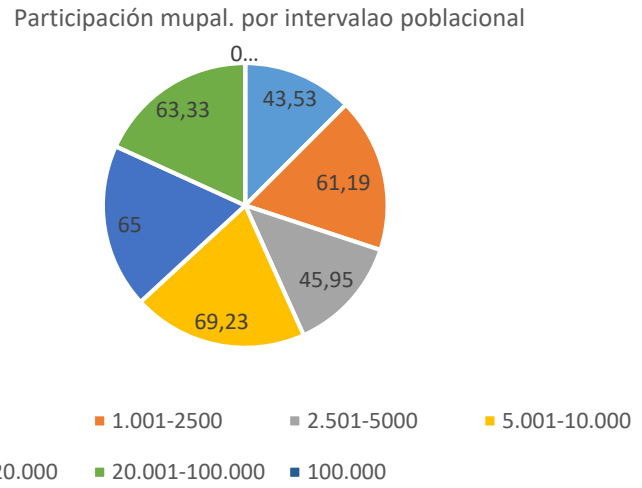


Tabla- 2bis Muestra balanceada.

INTERVALO POBLACIÓN AYTOS	$TOTAL_{naytos}$	$n_{participantes}$	$\%_{población}$	$\%_{participantes}$
x≤1.000	85	37	31,95	25,51
1.001-2500	67	41	25,18	28,27
2.501-5000	37	17	13,90	11,72
5.001-10.000	26	18	9,77	12,41
10.001-20.000	20	13	7,51	8,96
20.001-100.000	30	19	11,27	13,10
+100.000	1	0	0,37	--
TOTAL	266	145	100	100

PREGUNTAS FILTRO

B.2. *ATENDIENDO A NECESIDADES OBJETIVAS DE SU INSTITUCIÓN, ¿HUBIERA CONTRATADO MÁS ACTIVIDADES DEL SARC EN LA ÚLTIMA CONVOCATORIA?*

Tabla-3 Necesidades de ampliar la contratación

Opción	F	%
Sí	85	61,15
No	54	38,84
∑	139	100
En blanco	6	4,13
Total	145	

La mayoría de ayuntamientos hubieran contratado más actividades del Catálogo SARC de los que finalmente hicieron.

¿CUÁL FUE LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE NO LO HIZO, TENIENDO NECESIDAD DE CONTRATAR?

Tabla-4 ¿Por qué no ha contratado más actividades?

Alternativa	Fr	%
Oferta no ajustada	9	10,84
Subvención insuficiente	58	69,87
Otras	16	19,27
∑	83	100%

Casi el setenta por cien de los ayuntamientos que no contrataron más actividades del Catálogo del SARC lo atribuyen a una subvención insuficiente. Algo más del diez por cien a una oferta en el Catálogo del SARC no ajustada a sus necesidades. Casi un veinte por cien atribuye la falta de contratación necesaria a otras causas.

Tabla-5 Distribución por tramo poblacional de resultado tabla 4

AYUNTAMIENTO	¿MI INSTITUCIÓN HUBIERA CONTRATADO MÁS ACTIVIDADES?			MI INSTITUCIÓN HUBIERA CONTRATADO MÁS, PERO NO LO HIZO POR…		
NÚM. HABITANTES	NO	SÍ	SD	OFERTA NO AJUSTADA	SUBVENCIÓN INSUFICIENTE	OTRAS CAUSAS
1.000	13	23	1	1	20	2
1.001 a 2.500	16	25		1	19	4
2.501 a 5.000	--	17		1	8	4
5.001 a 10.000	3	13	2	2	7	3
10.001 a 20.000	12	1		2	-	3
20.001 a 100.000	10	6	3	2	4	-
100.000	-	-		-	-	-
∑	54	85	6	9	58	16

Los ayuntamientos que manifiestan tener necesidad de ampliar la contratación del Catálogo SARC son los de menor población, y a la vez los que señalan como causa principal la subvención insuficiente (en el tramo 2.501-5.000 todos los participantes hubieran contratado más).

CANALES DE CONTACTO CON EL SARC

Tabla-6 Respuestas al canal de contacto, por tramo poblacional y tipo entidad

Tipo de entidad	Teléfono	Mail	Web	Presencial
Ayuntamientos hasta 1.000	30	15	1	1
Ayuntamientos de 1.001 a 2.500	40	23	4	-
Ayuntamientos de 2.501 a 5.000	16	9	1	1
Ayuntamientos de 5.001 a 10.000	18	10	2	-
Ayuntamientos de 10.001 a 20.000	13	7	1	-
Ayuntamientos de 20.001 a 100.000	19	9	1	-
100.000	-	-	-	-
EATIM	2	-	-	-
Mancomunidad	1	1	-	-
∑	139	73	10	2

El canal más utilizado es el teléfono, seguido de mail, web y, de modo residual, el presencial. Así mismo, todas las entidades han

Gráfico-3

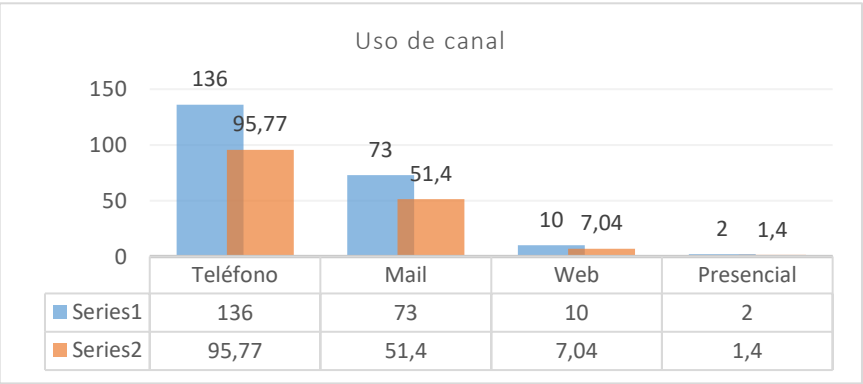


Gráfico-4

tenido necesidad al menos en alguna ocasión de recurrir al servicio de asesoramiento e información del SARC.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEL SARC

En los ayuntamientos el valor *M*d de la *Satisfacción global* es alto, y su dispersión medida a través del recorrido intercuartílico (RIQ:

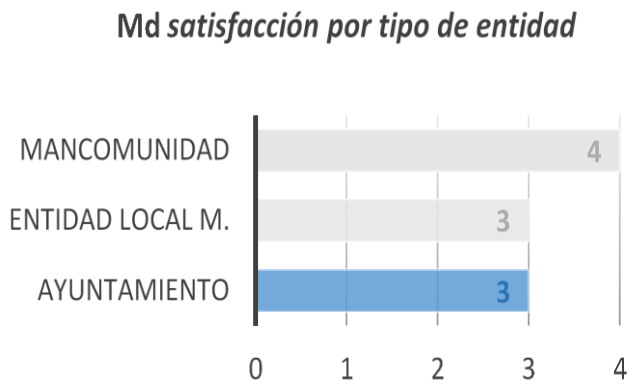
Tabla-7 Resultados Satisfacción global por tipo de entidad

ENTIDAD	*Md* SATISFACCIÓN	$n_{S/\ VALOR}$
AYUNTAMIENTO	3	94
ENTIDAD LOCAL M.	3	1
MANCOMUNIDAD	4	0
Personal SARC	3.87	

[9] Podemos entender que se trata de una variabilidad baja, lo que concluiría que la *M*d es aquí una buena medida de tendencia central (aunque al ítem 11 sólo lo ha respondido el 36,48% de los ayuntamientos encuestados -ver en Tabla 7, lo que compromete su representatividad). Hemos grafiado el blox plot (diagrama de caja) de ayuntamientos y observado que la variabilidad en satisfacción es muy similar en todos ellos con independencia del tramo poblacional.

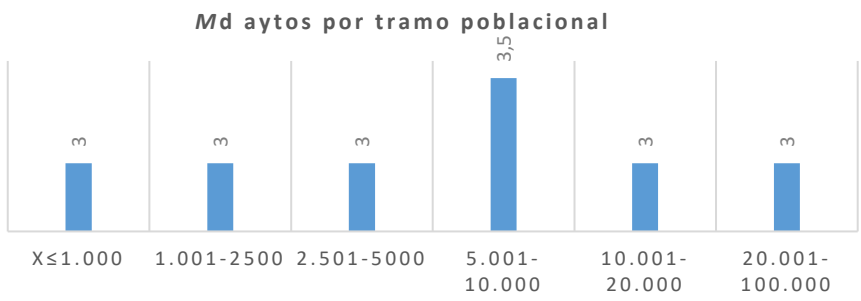
Los ayuntamientos se declaran bastantes satisfechos c on los servicios del SARC, si bien curiosamente es el ítem menos contestado.

Gráfico-5



.Tabla-8 Resultados Satisfacción global por tamaño poblacional mupal

TAMAÑO AYTO	*Md* SATISFACCIÓN	RIQ	N Sin VALOR	% Sin VALOR
x≤1.000	3	1	21	56,76
1.001-2.500	3	0	21	51,22
2.501-5.000	3	1	11	64,71
5.001-10.000	3,5	0	16	88,89
10.001-20.000	3	0.75	9	69,23
20.001-100.000	3	0	16	84,21
+100.000	--		0	0



Dado que sólo ha habido dos respuestas a este ítem once en el tramo 5.001-10.000, la diferencia del parámetro *M*d con el resto no la consideramos significativa. Tampoco podemos afirmar que la dispersión de los datos (RIQ) varíe significativamente según la población; quizá sea menor, es decir, tiendan a concentrarse alrededor de la *M*d todos los valores cuanto mayor es el ayuntamiento, pero con el número de cuestionarios que han respondido a este ítem los tramos 5.001-10.000 (2) y 20.001-100.000 (3), no podemos establecerlo.

SERVICIOS Y ATRIBUTOS EVALUADOS

Se han incorporado al cuestionario los atributos de calidad con valor añadido para el cliente habitualmente buscados en todo tipo de servicios, para recoger datos exploratorios respecto del

desempeño de los mismos bajo la perspectiva de sus usuarios en cinco servicios producidos y/o prestados por el SARC.
Una visión general de la medida de tendencia central en todos ellos se resume en el siguiente diagrama de tablas horizontales:

Gráfico-7

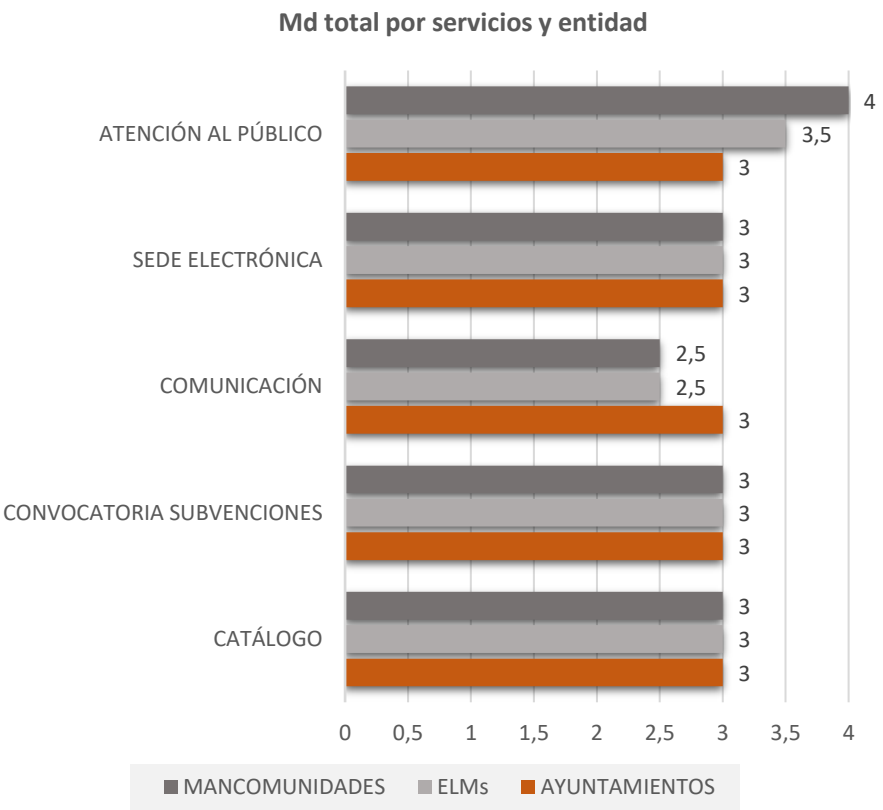


Tabla-9 Mediana total por servicio y entidad

	CATALOGO	CONVOCATORIA	COMUNICACIÓN	SEDE ELECTRÓNICA	AT. AL PÚBLICO
Aytos.	3 (0)	3 (1)	3 (0)	3 (1)	3 (1)
Elm	3 (1,25)	3 (2)	2.5 (2)	3 (0)	3,5 (2)
Mancmdades.	3 (1)	3 (2)	2.5 (1)	3 (0)	4 (0)

Como se observa, los resultados son en general coherentes con la medida obtenida en satisfacción general, particularmente en el caso de los ayuntamientos.

Junto a la coincidencia en el ámbito municipal ya referida de los resultados *M*d, observamos lo mismo respecto del RIQ.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Se diferencian cinco servicios, ocho atributos, y en su caso factores de los atributos.

SERVICIO CATÁLOGO

Tabla-10 Valoración del atributo "Capacidad de respuesta" en sus tres factores

SERVICIO: CATÁLOGO	*Atributo: CAPACIDAD DE RESPUESTA*			
ENTIDAD	Md_{FACTOR}	VARIEDAD	CANTIDAD	UTILIDAD
AYUNTAMIENTO	3	3	3	3
MANCOMUNIDAD	3	3	3	2
Personal SARC		3.25	3.5	3.37

La *variedad* se entiende como posibilidad de elección entre distintas opciones culturales. Es decir, la diversidad recoge opciones culturales suficientes (música, artes escénicas, baile…) a las demandas del cliente, y a la postre de los habitantes del municipio. La *cantidad* la entendemos como una "variedad numerosa". Por su parte, la *utilidad* la consideramos como una medida de lo que necesita el cliente.

Como se ve, este atributo es igualmente valorado en sus tres factores.

Tabla-11 Valoración del atributo "Capacidad de respuesta" en sus tres factores en los municipios según población

SERVICIO: CATÁLOGO	*Atributo: CAPACIDAD DE RESPUESTA*			
TAMAÑO AYTO	Md_{FACTOR}	VARIEDAD	CANTIDAD	UTILIDAD
x≤1.000	3	3	3	3
1.001-2500	3	3	3	3
2.501-5000	3	3	3	3
5.001-10.000	3	3	3	3
10.001-20.000	3	3	3	2.5
20.001-100.000	3	3	3	2
+100.000		---	---	---

Lo ya visto en la Tabla 10 para los ayuntamientos, se repite aquí con independencia del tamaño poblacional. Sin embargo, hay que destacar los resultados que se desvían del valor mediano, en particular según tamaño poblacional, quedando como sigue:

Tabla-12 Aytos. que puntúa dos o menos en calidad

	FACTORES CALIDAD CON PUNTUACIÓN ≤ 2 EN SERVICIO CATÁLOGO		
POBLACIÓN	Variedad	Cantidad	Utilidad
x≤1.000	10.81%	7.31%	16.21%
1.001-2500	12.19%	16.21%	24.32%
2.501-5000	17.64%	23.52%	17.64%
5.001-10.000	22.22%	16.66%	27.77%
10.001-20.000	38.46%	23.07%	46.15%
20.001-100.000	36.84%	42.17%	49.89%
+100.000	---	---	---

SERVICIO COMUNICACIÓN

Queremos saber hasta qué punto el modo actual de difusión, y la información proporcionada de cada una de las ofertas del Catálogo es satisfactoria para el interesado.

Tabla-13 Valoración del atributo "Comunicación" en sus dos factores

SERVICIO: COMUNICACIÓN	*Atributo: COMUNICACIÓN (ítems 2 y 3)*		
ENTIDAD	Md_{FACTOR}	Inf. contenida	Modo difusión
AYUNTAMIENTO	3	3	3
ENTIDAD LOCAL M.	2,5	2,5	2,5
MANCOMUNIDAD	3,5	3	4
Personal SARC		3.62	4

Este servicio también es igualmente valorado por los ayuntamientos en sus dos factores.

Tabla-14 Valoración del atributo "Comunicación" en sus dos factores en los municipios según población

SERVICIO: COMUNICACIÓN	*Atributo: COMUNICACIÓN (ítems 2 y 3)*	
TAMAÑO AYTO	$Md_{\text{Inf. contenida}}$	$Md_{\text{Modo difusión}}$
x≤1.000	3	3
1.001-2500	3	3
2.501-5000	3	3
5.001-10.000	3	3
10.001-20.000	3	3
20.001-100.000	3	3
+100.000	---	---

Lo ya visto en la Tabla 12 para los ayuntamientos se repite aquí con independencia también del tamaño poblacional.

SERVICIO PROVEEDORES

a) Accesibilidad: queremos saber si a las entidades les resulta cómodo/fácil/rápido contactar con los proveedores que listamos en el Catálogo.

Tabla-15 Valoración del atributo "Accesibilidad proveedores"

SERVICIO: PROVEEDORES	*Atributo: ACCESIBILIDAD PROVEEDORES (ítem 4)*
ENTIDAD	$Md_{\text{Facilidad contacto}}$
AYUNTAMIENTO	3
ENTIDAD LOCAL M.	3
MANCOMUNIDAD	4
Personal SARC	3.28 (ítem 3)

Como se ve, este atributo también es valorado en el punto medio alto de la escala.

Tabla-16 Valoración del atributo "Accesibilidad proveedores" en los municipios según población

SERVICIO: PROVEEDORES	*Atributo: ACCESIBILIDAD PROVEEDORES (ítem 4)*
ENTIDAD	$Md_{\text{Facilidad contacto}}$
x≤1.000	3
1.001-2500	3
2.501-5000	4
5.001-10.000	3
10.001-20.000	3
20.001-100.000	3
+100.000	--

En general, este servicio es igualmente bien valorado en todos los tramos, salvo en 2.501-5.000 que lo valora con la máxima

puntuación, y en este caso todos los encuestados en este tramo han respondido el ítem.

b) Fiabilidad: ¿los proveedores que publicita el SARC cumplen lo comprometido con el usuario? Estos resultados afectarían también a la *credibilidad* del servicio.

Tabla-17 Valoración del atributo "Fiabilidad proveedores"

SERVICIO: PROVEEDORES	*Atributo: FIABILIDAD PROVEEDORES (ítem 5)*
ENTIDAD	*Md* $_{Fiabilidad}$
AYUNTAMIENTO	3
ENTIDAD LOCAL M.	3
MANCOMUNIDAD	3
Personal SARC	3.14 (ítem 4)

Como se ve, este atributo es bien valorado como el resto de los anteriores.

Tabla-18 Valoración del atributo "Fiabilidad proveedores" en los municipios según población

SERVICIO: CATÁLOGO	*Atributo: FIABILIDAD PROVEEDORES (ítem 5)*
ENTIDAD	*Md* $_{Fiabilidad}$
x≤1.000	3
1.001-2500	3
2.501-5000	4
5.001-10.000	3

En general, este atributo es igualmente bien valorado en todos los tramos, pero como ya hemos visto en "accesibilidad proveedores" el tramo 2.501-5.000 lo valora con la máxima puntuación, y en este caso todos los encuestados en este tramo han respondido el ítem.

SERVICIO CONVOCATORIA

a) *Credibilidad.* Queremos saber si el SARC inspira confianza y seguridad en términos de transparencia en la gestión de las subvenciones que convoca. En parte afecta también a la imagen de profesionalidad.

Tabla-19 Credibilidad convocatoria por entidad

b) SERVICIO: CONVOCATORIA	*Atributo: CREDIBILIDAD (ítem 6)*
ENTIDAD	*Md* $_{Fiabilidad}$
AYUNTAMIENTO	3
ENTIDAD LOCAL M.	3.5
MANCOMUNIDAD	4
Personal SARC	4

Credibilidad es igualmente bien valorado en todos los tramos.

Tabla-20 Credibilidad convocatoria por tamaño municipal

SERVICIO: CONVOCATORIA	*Atributo: CREDIBILIDAD (ítem 6)*
ENTIDAD	*Md* $_{Fiabilidad}$
x≤1.000	3
1.001-2500	3
2.501-5000	4
5.001-10.000	4
10.001-20.000	3
20.001-100.000	3
+100.000	--

Los tramos 2.501-5.000 y 5.001-10.000 lo valoran con la máxima puntuación, y todos los encuestados en estos tramos han respondido el ítem.

b) Comunicación. Queremos saber si a los usuarios les resulta fácil entender el procedimiento que deben seguir para solicitar y obtener subvenciones del SARC.

Tabla-21 Comunicación por tipo entidad

SERVICIO: CONVOCATORIA	*Atributo: COMUNICACIÓN (ítems 7.1, 7.2 y 8)*			
ENTIDAD	Md_{FACTOR}	CLARIDAD	SENCILLEZ	FORMULARIOS
AYUNTAMIENTO	3	3	3	3
ENTIDAD LOCAL M.		3	4	3.5
MANCOMUNIDAD		3	--	2
Personal SARC		3.12	3.25	3.62

Los valores siguen la misma tónica que en los anteriores atributos; sin embargo, las funciones Excel =RANGO.PERCENTIL.EXC (RIQs: Claridad, 0.19, Sencillez, 0.182 y Formularios, -0.237) y =DESVEST.M apuntan más variabilidad para "Formularios", es decir, opiniones menos homogéneas.

Tabla-22 Comunicación por tamaño municipal

SERVICIO: CONVOCATORIA	*Atributo: COMUNICACIÓN (ítems 7.1, 7.2 y 8)*			
TAMAÑO AYTO	Md_{FACTOR}	CLARIDAD	SENCILLEZ	FORMULARIOS
x≤1.000	3	3	3	3
1.001-2500	3	3	3	3
2.501-5000	3	3	3	3
5.001-10.000	3	3	3	3
10.001-20.000	3	3	3	3
20.001-100.000	3	3	3	3
+100.000	---	---	---	---

Este atributo es igualmente bien valorado en todos los tramos de población.

No obstante lo anterior, si analizamos las valoraciones iguales o por debajo de dos encontramos resultados también interesantes:

Tabla-23 Comunicación por tamaño municipal con puntuación ≤ 2

	FACTORES CALIDAD CON PUNTUACIÓN ≤ 2 EN SERVICIO CONVOCATORIA		
POBLACIÓN	Claridad	Sencillez	Comprensibilidad
x≤1.000	21.62%	21.62%	2.7%
1.001-2500	14.63%	14.63%	9.75%
2.501-5000	29.41%	23.52%	0%
5.001-10.000	27.77%	27.77%	11.11%
10.001-20.000	23.07%	7.69%	0%
20.001-100.000	0%	0%	0%
+100.000	---	---	---

SERVICIO SEDE ELECTRÓNICA

Se trata de un proceso del que no es propietario el SARC, y que sin embargo se ha incluido en el cuestionario a petición del Servicio de Informática. Dado que es a través de ella que las entidades tramitan las distintas fases del procedimiento de subvención, parecía de interés conocer la valoración que en términos de calidad percibida hacen los usuarios.

Tabla- 24 Comunicación por tipo entidad (sede electrónica)

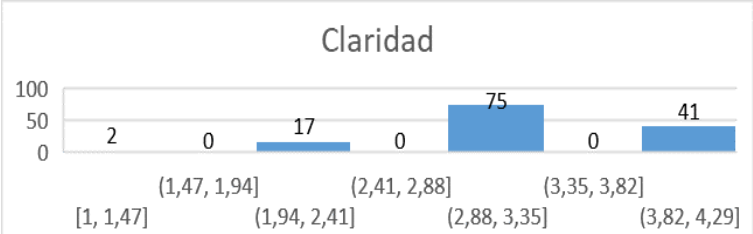
SERVICIO: SEDE ELECTRÓNICA	*Atributo: COMUNICACIÓN (ítems 9.1 y 9.2)*		
ENTIDAD	Md_{FACTOR}	Sencillez	Claridad
AYUNTAMIENTO	3	3	3
ENTIDAD LOCAL M.	3	3	3
MANCOMUNIDAD	3	3	3
Personal SARC		3.12	2.87

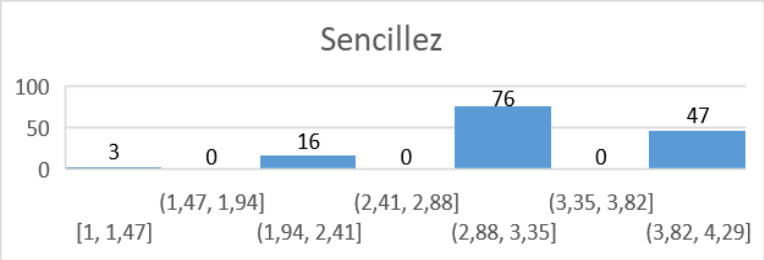
Tabla- 25 Comunicación por tamaño municipal (sede electrónica)

SERVICIO: SEDE ELECTRÓNICA	*Atributo: COMUNICACIÓN (ítems 9.1 y 9.2)*	
TAMAÑO AYTO	$Md_{\text{Inf. contenida}}$	$Md_{\text{Modo difusión}}$
x≤1.000	3	3
1.001-2500	3	3
2.501-5000	3	3
5.001-10.000	3	3
10.001-20.000	3	3
20.001-100.000	3	3
+100.000	---	---

La Md está en sintonía con el resto de valoraciones de servicios y factores, y la distribución es similar en *Sencillez* y *Claridad* como puede verse en los gráficos siguientes:

Gráficos 9 y 10. Sencillez y claridad (sede electrónica)





SERVICIO ASISTENCIA E INFORMACIÓN AL USUARIO

Cuatro factores evalúan este servicio: accesibilidad (facilidad para contactar), utilidad (beneficio obtenido de la consulta), rapidez (tiempo de espera a ser atendido) y cortesía (trato considerado).

Tabla-26 Atención al público, por tipo entidad

SERVICIO: ATENCIÓN AL PÚBLICO			*Atributo:* CAPACIDAD RESPUESTA		
ENTIDAD	Md_{FACTOR}	ACCESIBILIDAD	UTILIDAD	RAPIDEZ	CORTESÍA
AYUNTAMIENTO	3	3	3	3	4
ENTIDAD LOCAL M.	3,5	3	3	3,5	3
MANCOMUNIDAD	4	4	4	4	4
Personal SARC		3.75	3.75	3.75	3.75

Tabla-27 Atención al público, por tamaño entidad municipal

SERVICIO: ATENCIÓN PÚBLICO		*Atributo:* CAPACIDAD RESPUESTA		
TAMAÑO AYTO	$Md_{ACCESIBILIDAD}$	$Md_{UTILIDAD}$	$Md_{RAPIDEZ}$	$Md_{CORTESÍA}$
x≤1.000	3	3	3	4
1.001-2500	3	3	3	3
2.501-5000	4	4	4	4
5.001-10.000	3	3,5	4	4
10.001-20.000	3	3	3	3
20.001-100.000	3	3	3	4
+100.000	---	---	---	

Las valoraciones siguen la misma línea que en otros factores. Sin embargo, observamos una puntuación más alta en *M*d de *Cortesía*, tanto en general como por tramos de población, por lo que hemos querido comprobar si tal diferencia podría deberse al azar. De este modo planteamos dos hipótesis, queriendo verificar si la alterna se cumple para las parejas accesibilidad, utilidad y rapidez en relación a cortesía:

$$H_0: Md_{\text{accesibilidad}} = Md_{\text{cortesía}}$$

$$H^1: Md_{\text{accesibilidad}} \neq Md_{\text{cortesía}}$$

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	Variable 1	*Variable 2*
Media	3,24	3,52
Varianza	0,42	0,35
Observaciones	139,00	139,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,50	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	138,00	
Estadístico t	-5,17	
P(T<=t) una cola	0,00	
Valor crítico de t (una cola)	1,66	
P(T<=t) dos colas	0,000001	
Valor crítico de t (dos colas)	1,98	

H_0: $Md_{\text{utilidad}} = Md_{\text{cortesía}}$
H_1: $Md_{\text{utilidad}} \neq Md_{\text{cortesía}}$

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	Variable 1	*Variable 2*
Media	3,38	3,52
Varianza	0,34	0,35
Observaciones	139,00	139,00
Coeficiente de correlación de Pearson	0,68	
Diferencia hipotética de las medias	0,00	
Grados de libertad	138,00	
Estadístico t	-3,43	
P(T<=t) una cola	0,00	
Valor crítico de t (una cola)	1,66	
P(T<=t) dos colas	0,000787	
Valor crítico de t (dos colas)	1,98	

H_0: $Md_{\text{rapidez}} = Md_{\text{cortesía}}$
H_1: $Md_{\text{rapidez}} \neq Md_{\text{cortesía}}$

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	Variable 1	*Variable 2*
Media	3,40	3,52
Varianza	0,36	0,35
Observaciones	139,00	139,00
Coeficiente de correlación de Pea	0,75	
Diferencia hipotética de las medi	0,00	
Grados de libertad	138,00	
Estadístico t	-3,24	
P(T<=t) una cola	0,00	
Valor crítico de t (una cola)	1,66	
P(T<=t) dos colas	0,00148	
Valor crítico de t (dos colas)	1,98	

Para la función en Excel de análisis *Prueba t para medias de dos muestras emparejadas*, se observa en todos los casos que el valor alfa (.05) es superior al nivel de significancia (en rojo), por lo que se verifica la hipótesis alterna (H_1), es decir, sí es estadísticamente significativa la diferencia de las puntuaciones dadas a cortesía en relación al resto de factores del atributo Atención al público.

Nota: la elección de la prueba de significación *T de student* responde a un criterio de comodidad más que de ortodoxia (serían pruebas más ajustadas aquí la "U de Mann-Whiteny,, o Chi cuadrado) pero el resultado sería similar habida cuenta de la clara significación que ha resultado.

SERVICIO WEB

Tabla-28 Observaciones a la web del SARC por tipo de entidad

SERVICIO: WEB	*WEB (ítem 12)*	
ENTIDAD	*Sí*	*No*
AYUNTAMIENTO	57	83
ENTIDAD LOCAL M.	--	2
MANCOMUNIDAD	1	--

Se observa que de los 140 ayuntamientos que han respondido a esta pregunta, al 59,28% le parece bien el contenido, la interfaz… de la web del SARC en estos momentos. Por otro lado, el 40.71% cree que sí debe mejorarse. La distribución de lo anterior por tamaño del ayuntamiento se recoge en la tabla siguiente.

Tabla-29 Observaciones a la web del SARC por tamaño municipal

ATRIBUTO SERVICIO: CONVOCATORIA	*WEB (ítem 12)*	
ENTIDAD: ayuntamiento	*Sí*	*No*
x≤1.000	9	26
1.001-2500	15	26
2.501-5000	8	8
5.001-10.000	9	7
10.001-20.000	7	6
20.001-100.000	9	10
+100.000	--	
∑	57	83

En relación a los cambios propuestos, se resumen en la siguiente tabla:

Tabla-30

QUÉ MEJORARÍA	N
CONTENIDO	14
ESTRUCTURA	24
DISEÑO	26
FUNCIONALIDAD	18
INTERACTIVIDAD	18
INNOVACIÓN	13
OTRAS	11

De once participantes que marcaron la casilla “otras” en la pregunta ¿Qué mejorarías? solo nueve presentan propuestas. Se transcribe de forma literal para su análisis por la dirección y toma de decisiones (ver anexo 4).

ANÁLISIS DE DATOS, CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La **representatividad de los datos recogidos** para las entidades locales es buena desde el punto de vista del "n" muestral, pero en la metodología de extracción de sujetos participantes la voluntariedad ha sido el criterio final de selección. A pesar de ello, un tamaño de muestra disponible mayor al exigido convencionalmente, y el uso de la técnica de *rapport* con todos los destinatarios para reducir resistencias y generalizar la voluntad de participar creemos que modulan el potencial sesgo de aleatoriedad.

La **participación** media es aceptable (57,03%), y en los ayuntamientos las muestras razonablemente balanceadas por tamaño poblacional. En cuanto al personal del SARC, la participación ha sido del cien por cien del personal en activo. El cuestionario antes referido del 2014 fue respondido globalmente por el 46,4%, participación pues inferior en once puntos a la actual.

La participación ha sido menor en ayuntamientos hasta 5.000 hab. Quizá debido a que en los ayuntamientos pequeños hay menos personal, y pueden percibir el cuestionario como una tarea -aunque corta- a sumar a las muchas que ya tengan; otras circunstancias relacionadas con la rotación de estos puestos, y la comprensible dificultad para profesionalizarlos en entornos con recursos escasos también ha podido influir.

Deberá tenerse en cuenta esto, tanto en sucesivos estudios de calidad y satisfacción, como en otros, como los de análisis de demanda y estudio de expectativas. Esto abunda en la idea de que, en particular en los estudios exploratorios, conviene recurrir a la técnica de grupo nominal o similar como técnica complementaria y orientativa a la que hemos usado aquí.

Necesidades de contratación de actividades Catálogo SARC. Según la opinión de los ayuntamientos más pequeños, ampliarían la contratación de actividades del Catálogo si estuvieran más subvencionadas las actividades del mismo.

La **valoración global de satisfacción** de las entidades es muy aceptable (*M*d: 3). Apoyando el buen resultado obtenido tenemos la constancia de casi total coherencia tanto de la medida de tendencia central como de su variabilidad con el resto de valoraciones de atributos y factores de calidad en los distintos servicios (una diferencia estadísticamente significativa entre ambos conjuntos de variables hubiese complicado la lectura del resto de resultados).
En cuanto a la valoración hecha por el personal del SARC es en general ligeramente más alta que la dada por los ayuntamientos, algo por lo demás coherente con el resto de puntuaciones que dan en los atributos y factores.

Nos preguntamos por qué ha habido escasez de respuestas en este ítem por parte de las entidades: quizá porque los puestos dedicados a la gestión de servicios SARC son varios en un mismo ayuntamiento, y el entrevistado/a no se ha atrevido juiciosamente a hablar por boca de otro/s; también podría deberse a la ya referida rotación que se ha observado existe en los puestos de gestor cultural municipal. En todo caso, se vuelve a evidenciar aquí que se trata de una pregunta delicada, que en sucesivos estudios habrá que tratar de modo más ajustado a la idiosincrasia del rol de responsable cultural.

Por lo que se refiere al personal del SARC, el único servicio que valora por debajo de la puntuación de los usuarios es el de sede electrónica, del que el SARC no es propietario. Esto parece encontrar explicación en dos factores: por un lado, el actual diseño de los trámites en sede electrónica todavía no incorpora todas las necesidades y expectativas del SARC, dificultando la gestión interna de los expedientes; por otro lado, la capacitación en dicha herramienta todavía no se ha completado para todo el equipo del SARC.

En relación a los usuarios, si fuese correcta nuestra primera hipótesis, pondría de manifiesto un problema ya detectado en las fases de diseño y *rapport*: el rol encargado de la gestión cultural se reparte en distintos puestos, lo que deberá tenerse muy en cuentea en sucesivos estudios para asegurar mejor el foco de los encuestados. En cuanto a la evaluación de la calidad por servicio, en los usuarios se observa un resultado consolidado en la Md:3, con independencia de atributos y factores. Lo cual nos está hablando de que en general están satisfechos con el modo en que se prestan los servicios a través del SARC.

No obstante, hay otros aspectos de la medición que deben considerarse a efectos de mejora; concretamente, encontramos puntuaciones iguales o inferiores a 2 en:

- El servicio *Catálogo*, en variedad, cantidad y utilidad en el 23% de los casos de media.
- En materia de *comunicación de subvenciones*, el porcentaje es del 20%.
- En el servicio *comunicación*, el atributo comunicación tiene una media de puntuaciones de este tipo del 15%.
- En el servicio *proveedores*, alcanza de media el 8%.

Encontramos lo que consideramos un hallazgo en los tramos de población al constatar que el tramo 2.501-5.000: puntúa con frecuencia (credibilidad, fiabilidad, accesibilidad…) más alto que el resto; pero dado que es el segundo tramo con menor participación, y siendo que tampoco tenemos ninguna hipótesis que dé alguna luz a dicho hallazgo, optamos por considerarlo simplemente a observar en futuros estudios.

Es aconsejable analizar qué potenciales mejoras hay detrás de las opiniones *aceptable* ("aprobado justo") y *deficiente* ("suspenso"), en particular de los servicios Catálogo, Comunicación de subvenciones y en el trío de comunicación de proceso de subvenciones (comprensión, ejecución, formularios). Estos datos deben llevar a reconsiderar la puntuación ligeramente "optimista" del personal del SARC.

El proceso que fabrica el servicio de **Sede electrónica** no es propiedad del SARC, pero se incluyó finalmente por su impacto en la gestión. Se ha hecho un análisis detallado de sus factores, observando que tanto en términos de puntuación como distribución los resultados son similares al resto de servicios.
No obstante, tampoco debe olvidarse aquí que *sede electrónica* es valorado igual o por debajo de 2 una media del 13% de los casos, lo que sugiere oportunidades de mejora…

…el interés de estudiar con más detalle qué aspectos de la sencillez y claridad en el procedimiento deberían ser mejorados.

El **factor cortesía** parece destacar positivamente, incluso con cierta independencia del tramo poblacional. Por ello, y tras someter los datos a un estudio comparativo de significación estadística, hemos comprobado que en efecto la valoración superior no es casual (se acepta H_1). Cuando se promedian las puntuaciones iguales o inferiores a 2, sólo el 5% de los casos queda en ese tramo, lo que habla de la solidez de la mediana obtenida.

Esto tiene un interés especial por cuanto si tenemos en cuenta los resultados obtenidos en la pregunta filtro sobre canales de comunicación con el SARC, y siendo que el telefónico, el más sensible al trato, es con mucho el más utilizado, podemos concluir cómo a través de la atención telefónica se ha asegurado de alguna manera una calidad de atención que se ve aquí reconocida. Y también recoger la idea de la importancia de seguir manteniendo y mejorando la calidad de los canales de comunicación como un recurso clave para ganar imagen como servicio público.

El personal del SARC parece consciente de este punto fuerte del servicio.

Finalmente, respecto de la **página web del SARC**, la opinión está dividida en cuanto a su calidad. El 40.71% de los entrevistados que han respondido al ítem entienden que cambios en la web la mejorarían, todo lo cual…

.. refuerza la necesidad del proyecto ya iniciado de mejora de la web, que ahora tiene la oportunidad de valorar las propuestas presentadas por los usuarios.

ANEXOS

ANEXO-1 FICHA PRUEBA PILOTO

TIPO DE ENTIDAD	
MUNICIPIO Y Nº HABITANTES	
TELÉFONO	
PERSONA DE CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO	

NOTAS. (se relata fechas y horas de contacto, disponibilidad, etc.)

Qué te ha parecido el cuestionario
Has tenido alguna dificultad para acceder al cuestionario
Te parecen claras las preguntas
Añadirías alguna pregunta

ANEXO-2 CUESTIONARIO A ENTIDADES LOCALES

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA
Àrea de Cultura

sarc
servei d'assistència i recursos culturals

Cuestionario de evaluación de la calidad de los servicios del SARC

Dirigido a:
Endidades locales usuarias de los Servicios del SARC

En el SARC queremos conocer la evaluación que de los servicios hacen sus usuarios, con el propósito de identificar los aspectos que pueden ser mejorados. Es por ello que le pedimos cumplimente este cuestionario; no le ocupará más de unos minutos hacerlo. Su participación es clave para que podamos conseguir mejorar la calidad de nuestros servicios.

Este cuestionario es anónimo; utilizamos un sistema automatizado de recogida y análisis de datos.
Los resultados de este estudio estarán disponibles en la web.
Le agradecemos de antemano su colaboración. Muchas gracias.

INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de preguntas relativas a servicios del SARC, le pedimos que en cada caso nos dé su opinión seleccionando una de entre las cuatro alternativas de respuesta:

EXCELENTE BUENO ACEPTABLE DEFICIENTE

Observará que en ocasiones un mismo enunciado sirve para evaluar distintos aspectos del servicio.
Cuando responda las preguntas piense por favor en su experiencia en los últimos doce meses.
Por favor, antes de comenzar seleccione las opciones que se ajustan a su situación.

A.1. TIPO DE ENTIDAD

- ○ Ayuntamiento
- ○ Entidad Local Menor
- ○ Mancomunidad

A.2. NÚMERO DE HABITANTES (Desplegable)

- ○ Hasta 1.000
- ○ De 1.001 a 2.500
- ○ De 2.501 a 5.000
- ○ De 5.001 a 10.000
- ○ De 10.001 a 20.000
- ○ De 20.001 a 100.000
- ○ Más de 100.000

B.1. ¿QUÉ MODALIDADES DEL CATÁLOGO Y NÚMERO DE ACTIVIDADES HA CONTRATADO EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES?

- ☐ Artes Escénicas
- ☐ Artes Plásticas
- ☐ Audiovisuales
- ☐ Música
- ☐ Talleres Didácticos
- ☐ Tradiciones

B.2. ATENDIENDO A NECESIDADES OBJETIVAS DE SU INSTITUCIÓN, ¿HUBIERA CONTRATADO MÁS ACTIVIDADES DEL SARC EN LA ÚLTIMA CONVOCATORIA?

- ◉ No
- ○ Sí

¿CUÁL FUE LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE NO LO HIZO? (Desplegable)

- ○ La oferta del SARC no se ajustaba a todas mis necesidades
- ○ La subvención del SARC era insuficiente
- ◉ Otras

C. ALGUNA VEZ HA TENIDO QUE PONERSE EN CONTACTO CON EL SARC?

- ○ Sí ha contactado
- ○ No ha contactado nunca

¿QUÉ CANAL O CANALES HA UTILIZADO HABITUALMENTE? (Desplegable)

- ☐ Teléfono
- ☐ Correo electrónico
- ☑ Formulario de contacto web Sarc
- ☐ Asistencia presencial

1 2 3 4 5 Anterior **Siguiente** Finalizar

1. VALORE LA OFERTA CONTENIDA EN EL CATÁLOGO DEL SARC EN CUANTO A:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
1.1. Variedad:				
1.2. Cantidad				
1.3. Utilidad para elaborar su programación cultural				

2. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN CADA PROPUESTA DEL CATÁLOGO DEL SARC ES:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

3. QUÉ OPINIÓN LE MERECE LA FORMA EN QUE EL SARC DIFUNDE SU OFERTA

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

4. VALORE LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LOS PROFESIONALES (PROVEEDORES) DEL CATÁLOGO DEL SARC.

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

5. VALORE EL SERVICIO RECIBIDO DE LOS PROFESIONALES (PROVEEDORES) INCLUIDOS EN EL CATÁLOGO DEL SARC CONTRATADOS POR UD.

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

6. VALORE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS SUBVENCIONES DEL SARC.

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

7. EL PROCEDIMIENTO QUE DEBE SEGUIR PARA SOLICITAR LAS SUBVENCIONES DEL SARC, QUÉ OPINIÓN LE MERECE EN CUANTO A:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
7.1. Claridad en la comprensión				
7.2. Sencillez en la ejecución				

1 2 3 4 5 **Anterior** **Siguiente** Finalizar

8. LOS FORMULARIOS QUE DEBE CUMPLIMENTAR LA PERSONA INTERESADA PARA ACCEDER A LAS SUBVENCIONES DEL SARC, QUÉ OPINIÓN LE MERECEN

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	○	○	○	○

9. LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS SUBVENCIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA, QUÉ OPINIÓN LE MERECEN EN CUANTO A:

	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
9.1. Sencillez en la tramitación	○	○	○	○
9.2. Claridad del procedimiento	○	○	○	○

10. SI EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HA CONTACTADO POR ALGÚN MOTIVO CON EL SARC, VALORE:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
10.1. Facilidad para contactar	○	○	○	○
10.2. Utilidad para resolver su consulta	○	○	○	○
10.3. Rapidez con que han resuelto su consulta	○	○	○	○
10.4. Trato recibido	○	○	○	○

11. EN CONJUNTO, QUÉ CALIFICACIÓN DARÍA A LOS SERVICIOS DEL SARC

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
	○	○	○	○

12. RESPECTO A LA WEB DEL SARC, QUÉ MEJORARÍA

- ◉ No mejoraría nada
- ○ Sí mejoraría

¿QUÉ MEJORARÍA? (Desplegable)

- ☐ Contenido
- ☐ Estructura y navegación
- ☐ Diseño visual
- ☐ Funcionalidad
- ☐ Interactividad
- ☐ Innovación
- ☐ Otros

ESPECIFIQUE QUE MEJORARÍA: (MÁXIMO 150 CARACTERES)

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO-3 CUESTIONARIO A PERSONAL SARC

DIPUTACIÓ DE VALÈNCIA Àrea de Cultura

sarc servei d'assistència i recursos culturals

Cuestionario de la calidad entregada de los Servicios del SARC

INSTRUCCIONES

A continuación, presentamos una serie de preguntas relativas a servicios del SARC. Te pedimos que en cada caso nos des tu opinión basándote en tu criterio y experiencia. Elige una opción marcando con una cruz la alternativa elegida (EXCELENTE, BUENA, ACEPTABLE, DEFICIENTE).

No pongas en este cuestionario ningún dato personal. El tratamiento es anónimo.

Una vez hayas respondido el cuestionario deposítalo en el lugar habilitado a tal efecto.

Muchas gracias por tu colaboración.

0. ¿CONOCES EL CONTENIDO DEL "CATÁLOGO SARC"? SI ELIGES LA OPCIÓN "NO", PASA DIRECTAMENTE A LA PREGUNTA NÚMERO 5.

	SI	NO

1. VALORA LA OFERTA CONTENIDA EN EL CATÁLOGO DEL SARC EN CUANTO A:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
1.1. Variedad:				
1.2. Cantidad				
1.3. Utilidad para elaborar una programación cultural				

2. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN CADA PROPUESTA DEL CATÁLOGO DEL SARC ES:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

3. EN GENERAL, QUÉ OPINIÓN TE MERECE LA FACILIDAD DE LAS ENTIDADES LOCALES PARA CONTACTAR CON LOS PROVEEDORES DEL CATÁLOGO DEL SARC.

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

4. EN GENERAL, QUÉ OPINIÓN TE MERECE EL TRABAJO QUE DESARROLLAN EN LAS ENTIDADES LOCALES LOS PROFESIONALES INCLUIDOS EN EL CATÁLOGO

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

5. QUÉ OPINIÓN TE MERECE LA FORMA EN QUE EL SARC DIFUNDE SU OFERTA

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

6. VALORA LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS SUBVENCIONES DEL SARC.

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

7. EL PROCEDIMIENTO PREVISTO PARA SOLICITAR SUBVENCIONES DEL SARC, QUÉ OPINIÓN TE MERECE EN CUANTO A:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
7.1. Claridad en la comprensión				
7.2. Sencillez en la ejecución				

8. QUÉ OPINIÓN TE MERECEN LOS FORMULARIOS A CUMPLIMENTAR EN LAS SOLICITUDES DE SUBVENCIÓN DEL SARC.

	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE

9. LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS SUBVENCIONES DEL SARC EN LA SEDE ELECTRÓNICA, QUÉ OPINIÓN TE MERECE EN CUANTO A:

	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
9.1. Sencillez en la tramitación				
9.2. Claridad del procedimiento				

10. EN RELACIÓN AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y APOYO A LOS USUARIOS DEL SARC, DANOS TU OPINIÓN SOBRE LAS SIGUIENTES CUESTIONES:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE
10.1. Facilidad para contactar				
10.2. Utilidad para resolver las consultas				
10.3. Rapidez con que se resuelven las consultas				
10.4. Consideración al usuario				

11. EN CONJUNTO, QUÉ CALIFICACIÓN DARÍAS A LOS SERVICIOS DEL SARC

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEFICIENTE

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

ANEXO-4 RESULTADO PRUEBA PILOTO

Siguiendo el criterio de representación por tipología de entidad y número de habitantes, el SARC seleccionó dieciséis entidades para participar en la prueba piloto, renunciando a su participación dos de ellas.

En la entrevista telefónica se utiliza como guía la ficha *municipios prueba piloto* (ver anexo 1)

De las catorce entidades que finalmente participaron en la prueba piloto:

- Ocho entidades sí pudieron cumplimentar el cuestionario de evaluación.
- Tres entidades no pudieron acceder al cuestionario.

Incidencias

- Algunos ayuntamientos no han podido abrir el enlace, problemas con el navegador Internet Explorer.

En la pregunta nº 12, "sí mejoraría", opción "otros", en el espacio que se activa para poder escribir:

- El contador no funciona correctamente, ejemplo: Ayuntamiento de Almussafes lo considera más de 150 caracteres.
- Una vez aparece el mensaje de haber superado los 150 caracteres, no permite corregir.

Acciones de mejora

Se da traslado de las incidencias a la Sección de Administración Electrónica y una vez resueltas, nuevamente se vuelve a enviar el cuestionario para su validación, pero solo a aquellas entidades que habían tenido problemas con el navegador o no pudieron acceder al cuestionario.

En cuanto a las preguntas:

La pregunta *Qué te ha parecido* es respondida con términos como fácil, sencillo, bien, rápido, sorprendido gratamente, nada largo, corto, completo, adecuado, sorpresa positiva, interesante que se haga una encuesta.

Sobre la claridad de las preguntas, las respuestas son del tipo: son claras, sencillas y de fácil comprensión.

Sobre la pregunta B1 *"¿Qué modalidades del catálogo y número de actividades ha contratado en los últimos doce meses?"* aunque dicen que es de fácil comprensión, en algunos casos no ponen el número de actividades contratadas. Al ser preguntados, dicen no tener el recuerdo del número de actividades contratadas y/o es un dato que tendrían que buscar y otros dicen que directamente no lo han puesto.

Acciones de mejora

En la comunicación previa con los ayuntamientos al envío de la encuesta se tendrá en cuenta B1. Se mantiene la redacción de todos los ítems.

ANEXO-5 MEJORAS PROPUESTAS A LA WEB

-QUE LOS GRUPOS AÑADAN VIDEO DE LO QUE CONTRATAS SI ES TEATRO O MUSICA, Y REVISEIS LOS QUE PONEN ENLACE PORQUE ALGUNO NO EXISTE O NO FUNCIONA

-Formularios y modelos de subvención. Actualmente están un poco anticuados

-he dit que milloraria per que pense que tot es millorable

-Que la información que ofrecen los propios grupos al rellenar las fichas del catálogo sean lo más claras y actualizada posibles

-Activitats principi 2020, consultes catàleg 2019, apuntes codi eixe any, i no pots indicar en Subvencio

-Més finançament per als pobles menuts

-que el cuestionario permita guardar y actualizar datos y al finalizar generar pdf, Habilitar poder comentar las actividades según experiencias previas

-QUE SE PUDIERAN GUARDAR LOS FORMULARIOS, PARA PODER SEGUIR O ACABAR DE CUMPLIMENTAR MAS TARDE SIN TENER QUE VOLVER A EMPEZAR

-La necessitat de posar codi SARC em pareix inncesessària, el catàleg SARC deuria estar sols a efectes de difusió dels professionals.