

VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

El instrumento de medición proporcionado por la institución permite evaluar la satisfacción de los usuarios, midiendo las características demográficas y culturales del visitante.

Las respuestas no son inducidas y son de opción múltiple. La encuesta aplicada refleja las características de sus beneficiarios pues evalúa aspectos como son la edad, lugar de origen, escolaridad, ocupación, frecuencia y motivo de la visita, servicios utilizados y evaluación general del servicio. Y estos resultados son representativos del total de visitantes que atienden.

Es importante revisar la encuesta y formularla de manera que para el beneficiario sea más sencillo contestar, pues los códigos utilizados pueden ocasionarle confusión. Además. No se encontró evidencia que se utilice las encuestas que se aplican para la generación de gráficas o estadísticas que puedan apoyar en la toma de decisiones, teniendo con esto un recurso valioso no aprovechado al máximo.

Se convierte en un tema fundamental el conocer la opinión de los beneficiarios del programa ya que derivado de esta opinión se obtiene una primera conclusión si el programa está funcionando y va encaminado a su objetivo y con ello poder tomar decisiones encaminadas a apoyar el fin del servicio.