



Somos un grupo de empresas con más de 20 años de experiencia dedicadas a la Investigación de Mercados, Consultoría de Marketing, Formación y Capacitación Empresarial.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA 2015 EN LOS MUNICIPIOS DE QUERÉTARO Y CORREGIDORA

Como una iniciativa Ciudadana durante el mes de febrero del 2015 realizaremos un estudio de **Evaluación de la Satisfacción Ciudadana** en los Municipios de Querétaro y Corregidora, con la finalidad de identificar los requerimientos ciudadanos en cuanto a los servicios que ofrecen los gobiernos Municipales de Querétaro y Corregidora, así como, el Gobierno del Estado de Querétaro y evaluar si su desempeño cumple con sus expectativas.

Este ejercicio es ajeno a intereses de partidos políticos, grupos o personas con intereses electorales .

La intención del estudio es generar información veraz y objetiva sobre las expectativas y requerimientos ciudadanos, así como, advertir sobre los temas que requieren urgente atención para que las personas que tengan la encomienda ciudadana, cuenten con una herramienta de trabajo generada a partir de la percepción de la propia ciudadanía y el ciudadano tenga una manera de medir el desempeño de sus representantes en función a requerimientos específicos por períodos anuales.



OBJETIVOS

- ⇒ Identificar los requerimientos de los ciudadanos de los Municipios de Querétaro y Corregidora con facultades para votar en las próximas elecciones en cuanto a los servicios que ofrecen los Gobiernos Municipales y Estatal. Es decir aquello que esperan los ciudadanos de la función de gobierno.
- ⇒ Identificar aquellos aspectos del servicio que brindan los Gobiernos Municipales y Estatal que son realmente importantes para los ciudadanos de los Municipios de Querétaro y Corregidora con facultades para votar en las próximas elecciones y evaluar si su desempeño cumple con sus expectativas.
- ⇒ Identificar las prioridades para la mejora en los servicios que ofrecen los Gobiernos Municipales y Estatal : áreas en las que las mejoras del desempeño producirá mayores beneficios para la ciudadanía.
- ⇒ Contar con información clara, objetiva y confiable sobre la percepción, necesidades, deseos y expectativas de los ciudadanos de los Municipios de Querétaro y Corregidora con facultades para votar en las próximas elecciones sobre el ejercicio de los Gobiernos Municipales y Estatal, que sirva como base para el desarrollo de programas y propuestas específicas.
- ⇒ Evaluar el desempeño de los Gobiernos Municipal y Estatal por medio de un índice de Satisfacción Ciudadana que nos permita medir año con año los avances en relación con las necesidades, expectativas y requerimientos de los Ciudadanos de los Municipios de Querétaro y Corregidora .



Con base en la cartografía electoral del Estado de Querétaro, así como, a la distribución de edades que presenta el Padrón Electoral se define el perfil de las personas a investigar por rango de edades, nivel socioeconómico y género. Las personas entrevistadas no deberán de ser militantes activos de partidos políticos (podrán ser simpatizantes de algún partido pero no militantes, esto, para evitar sesgos en la información obtenida). Las personas a entrevistar deberán contar con su Credencial de Elector vigente para votar en las lecciones del 2015 .

La población motivo del estudio se encuentra integrada por las personas que integran el Padrón Electoral en los Municipio de Querétaro y Corregidora: 783,654 personas (al 2 de enero del 2015), quienes presentan la siguiente distribución por rango de edades:

Padrón Electoral por rango de edades en los Municipios de Querétaro y Corregidora (2 enero del 2015)

Edades	Padrón Electoral	% Padrón E.
18	18,575	2.37%
19	19,748	2.52%
20 - 24	103,693	13.23%
25 - 29	99,178	12.66%
30 - 34	97,952	12.50%
35 - 39	90,181	11.51%
40 - 44	85,963	10.97%
45 - 49	69,878	8.92%
50 - 54	57,350	7.32%
55 - 59	45,751	5.84%
60 - 64	32,689	4.17%
65 o más	62,554	7.98%
Total	783,512	100.00%

El padrón electoral en los municipios de Querétaro y Corregidora: Municipio de Querétaro: 668,120 personas . Municipio de Corregidora 115,392 personas

En cuanto a género, el Padrón Electoral del estado de Querétaro presenta la siguiente distribución (2 de enero del 2015):

- 52% Mujeres
- 48% Hombres

I. Estudio Cualitativo

Objetivo: Identificar los requerimientos, las expectativas y necesidades en cuanto a la función de los Gobiernos Estatal y de los Municipios de Querétaro y Corregidora, de la población de personas que integran el padrón electoral de los municipios de Querétaro y Corregidora.

Técnica: Grupos de enfoque

Los grupos de enfoque se realizarán con base a un cuestionario semiestructurado con una duración de 90 minutos, se contará con observadores ciudadanos que den fe de la adecuada realización de la metodología propuesta.

Los grupos de enfoque se graban en audio y vídeo.

Cantidad de Grupos de Enfoque: 4

Grupo	Perfil del entrevistado	Cantidad de entrevistados
1	Mujeres y hombres de entre 18 y 24 años de edad con credencial para votar vigente, habitantes de los diferentes distritos electorales de los municipios de Querétaro y Corregidora. Que no sean militantes de partidos políticos ni empleados de nivel medio o superior de los Gobiernos Municipales o Estatal	10 - 12
2	Mujeres y hombres de entre 25 y 34 años de edad con credencial para votar vigente, habitantes de los diferentes distritos electorales de los municipios de Querétaro y Corregidora. Que no sean militantes de partidos políticos ni empleados de nivel medio o superior de los Gobiernos Municipales o Estatal	10 - 12
3	Mujeres y hombres de entre 35 y 44 años de edad con credencial para votar vigente, habitantes de los diferentes distritos electorales de los municipios de Querétaro y Corregidora. Que no sean militantes de partidos políticos ni empleados de nivel medio o superior de los Gobiernos Municipales o Estatal	10 - 12
4	Mujeres y hombres de entre 45 y 54 años de edad con credencial para votar vigente, habitantes de los diferentes distritos electorales de los municipios de Querétaro y Corregidora. Que no sean militantes de partidos políticos ni empleados de nivel medio o superior de los Gobiernos Municipales o Estatal	10 - 12

II. Estudio Cuantitativo

Basados en los resultados de los grupos de enfoque, se diseñarán los instrumentos de investigación (entrevistas por encuestas uno a uno) que serán aplicados a una muestra estadística de la población de personas que integran el Padrón Electoral de los Municipios de Querétaro y Corregidora.

Para garantizar que los candidatos a las entrevistas cumplan con el perfil establecido se realizará un cuestionario de criba.

Criterios de selección de entrevistados:

- Que cuenten con credencial de elector vigente y apropiada para votar en las próximas elecciones
- Que manifiesten su interés por votar en las próximas elecciones
- No sean militantes de partidos políticos o trabajen en algún partido político.
- No sean empleados de nivel medio o superior del Gobierno Estatal o de los Gobiernos de los Municipios de Querétaro o Corregidora.
- No sean precandidatos o candidatos para algún puesto de elección popular .

Las encuestas serán realizadas en forma aleatoria en las colonias que integran los diferentes distritos electorales de los municipios de Querétaro y Corregidora por cuotas correspondientes a la cantidad de personas que integran el Padrón Electoral en cada distrito, por rango de edad y por género.

Población :

Personas que integran el padrón electoral de los Municipios de Querétaro y Corregidora (al 2 de enero del 2015) = 783, 512

Fórmula	$n = NS^2Z^2 / (N-1)e^2 + S^2Z^2$
n	Tamaño de la muestra
N	Tamaño de la población = 783,512
S	Desviación Estándar = 0.5
Nivel de Confianza	95%
Z	Valor en tablas para el nivel de confianza del 95% = 1.96
e	Limite aceptable de error muestran = +/- 4% = 0.04
Tamaño de la Muestra	600
Cantidad de entrevistas válidas	600

Distribución de la muestra por Distrito Electoral:

Municipio	Distrito Electoral	% de La Población	Cantidad de Encuestas
Querétaro	I	7.30%	44
Querétaro	II	19.50%	117
Querétaro	III	17.55%	105
Querétaro	IV	17.65%	106
Querétaro	V	11.45%	69
Querétaro	VI	11.80%	71
Corregidora	VII	14.75%	89
	Total	100.00%	600

Distribución de la muestra por rango de edades:

Edad	Padrón Electoral	% Población	Cantidad de Encuestas
18-24	142,016	18.13%	109
25 - 34	197,130	25.16%	151
35 - 44	176,144	22.48%	135
45 - 54	127,228	16.24%	97
55 - 64	78,440	10.01%	60
65 ó más	62,554	7.98%	48
Total	783,512	100.00%	600

Distribución de la muestra género:

- Mujeres 52% = 312 encuestas
- Hombre 48% = 288 encuestas

III. Análisis y entrega de resultados

Cada uno de los requerimientos ciudadanos identificados durante el estudio cualitativo serán ponderados en el estudio cuantitativo en función de la importancia que cada entrevistado señale y evaluados en una escala de 5 puntos (existiendo una sexta opción en cada caso no sé, o no aplica) .

En función del promedio de la evaluación de cada uno de los requerimientos se considerarán :

- ◆ Requerimientos con valores promedio de 4 a 5 = Requerimientos en estado de **SATISFACCIÓN**
- ◆ Requerimientos con valores promedio de 3.6 a 3.9 = Requerimientos en estado de **ALERTA**
- ◆ Requerimientos con valores promedio de 3.5 o menores = Requerimientos **CRÍTICOS**—(Urgente atención)

En términos generales el desempeño del Gobierno Estatal y los Municipales obtendrán una evaluación global por medio de tres índices de desempeño:

- ◆ **Índice de desempeño (ID)** - Nos indica la percepción del ciudadano en relación al desempeño general del ejercicio de Gobierno
- ◆ **Índice de Satisfacción (IS)** Es una medida que nos indica la cantidad de ciudadanos que se encuentra satisfecho con el ejercicio de Gobierno
- ◆ **Índice de Lealtad (IL)** Es una medida de la cantidad de ciudadanos que se encuentran completamente satisfechos con el ejercicio de Gobierno.

Los resultados se presentan :

- ◆ Total de la muestra
- ◆ Por rango de edades
- ◆ Por Distrito Electoral
- ◆ Por Género

La resultados se tendrán listos para su entrega y difusión el 25 de marzo del 2015.

- ◇ Informe de actividades
- ◇ Análisis, videos y audio de los grupos de enfoque
- ◇ Bitácora del levantamiento de encuestas
- ◇ Resultados de la encuestas y análisis de multivariabes

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

	Actividad	Fechas
Estudio Cualitativo	Realización de Grupos de Enfoque 1 y 2	18 de febrero del 2015
	Realización Grupos de Enfoque 3 y 4	19 de febrero del 2015
Estudio Cuantitativo	Diseño de Instrumentos de Investigación	Del 20 al 25 de febrero del 2015
	Prueba Piloto	Del 26 de febrero al 2 de marzo del 2015
	Aplicación de encuestas (Levantamientos de información)	Del 3 al de marzo al 13 de marzo del 2015
Cierre del proyecto	Entrega de resultados	25 de marzo del 2015

Para el desarrollo del estudio se contará con un grupo de observadores integrados por ciudadanos de los Municipios de Querétaro y Corregidora (No militantes activos en partidos políticos), así como, asociaciones civiles (no vinculadas con partidos políticos) y los medios de comunicación que quieran hacerlo, cuya función será testificar que se cumpla con la metodología señalada en el desarrollo del estudio.

La información generada por el estudio será dada a conocer por los medios de comunicación que deseen hacerlo, por medio de nuestra Web; www.grupoazona.com.mx y las redes sociales.

MODELO DE FINANCIAMIENTO

El financiamiento del proyecto se realizará por medio de patrocinios (Invitación a los Gobiernos de los Municipios de Querétaro, Corregidora, Gobierno del Estado de Querétaro y Asociaciones Civiles) y la comercialización de los resultados (reporte), solo se distribuirán un máximo 20 reportes.

A) Patrocinios

- ◆ Créditos como patrocinador
- ◆ Participarán como observador en los grupos de enfoque.
- ◆ Al término de cada grupo se les entregará el audio y video de dicho grupo.
- ◆ Podrán participar en el diseño de los instrumentos de investigación.
- ◆ Recibirán reportes parciales al término de cada una de las diferentes etapas.
- ◆ Recibirá el reporte final

Precio: \$35,000.00 * IVA.

B) Comercialización de Reportes: El precio del reporte del estudio (entregables) es de \$43,750.00 + IVA, si lo adquiere antes del día 10 de marzo del 2015 obtendrá un 20% de descuento, quedando en la cantidad de \$35,000.00 + IVA