



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

Ya estamos en el 2015 y se acerca el proceso electoral en el Estado de Querétaro.

Con la finalidad de conocer la percepción del ciudadano de los Municipios de Querétaro y Corregidora sobre el servicio que han brindado los Gobiernos Municipal y Estatal, así como, sus expectativas y necesidades en cuanto a la función de gobierno, Grupo Zona realizaremos a partir del mes de febrero del 2015 un estudio para evaluar la **Satisfacción Ciudadana**.



### 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 el Gobierno Municipal y Estatal. Es decir aquello que esperan los ciudadanos de la función de gobierno.
- ⇒ Identificar aquellos aspectos del servicio que brinda el Gobierno Municipal 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: áreas en las que las mejoras del desempeño producirá mayores beneficios.
- ⇒ Contar con información clara, precisa 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 gobierno Municipal y Estatal que sirva como base para el desarrollo de programas o propuestas de campaña a los candidatos a puestos de elección popular para el proceso electoral del 2015.
- ⇒ Evaluar el desempeño del gobierno 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 facultades para votar.

### METODOLOGÍA



## I. Análisis Situacional

- ◆ Con base en la cartografía electoral del Estado de Querétaro, así como, al perfil de las personas que votaron en las últimas elecciones, se definirán los segmentos electorales 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 de contar con su Credencial de Elector vigente para votar en las lecciones del 2015.
- ◆ Se determinará el tamaño de la muestra y las cuotas por segmento electoral de las personas a entrevistar en el estudio Cualitativo y se definirá la cantidad de grupos de enfoque y perfil de los entrevistados para el estudio Cualitativo.

## II. Estudio Cuantitativo

Se identificar los requerimientos, las expectativas y necesidades de los segmentos electorales a investigar, como base para la integración de los instrumentos de investigación del estudio Cuantitativo.

Técnica: Grupos de enfoque

Los grupos de enfoque se realizarán con base a un cuestionario semiestructurado con una duración de 90 a 120 minutos en un salón de algún hotel de prestigio en la ciudad de Querétaro, se instalará un circuito cerrado de televisión para contar con observadores que apoyen con el análisis.

Los grupos de enfoque se graban en audio y vídeo.

La cantidad de grupos de enfoque a realizar es determinada durante la Etapa I Análisis situacional y estará integrados por una pequeña muestra de los diferentes segmentos electorales a investigar (por lo menos un grupo por segmento electoral)

## III. 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 del conjunto de segmentos electorales seleccionados, las cuales serán distribuidas por cuotas.

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

Las encuestas serán realizadas en forma aleatoria en las colonias que integran los diferentes distritos electorales por cuota considerando los siguientes criterios; rango de edad, nivel socioeconómico, género, intención de voto, No militancia en partidos políticos por lo menos en los últimos 5 años y credencial de elector vigente.

## IV. Análisis y entrega de resultados

Los resultados se tendrán listos para su entrega y difusión el 15 de marzo del 2015, 30 días anteriores al inicio de las campañas de los candidatos a puestos de elección en el Estado de Querétaro:

- ◆ Metodología
- ◆ Informe de actividades
- ◆ Análisis, videos y audio de los grupos de enfoque
- ◆ Bitácora del levantamiento de encuestas
- ◆ Resultados de las encuestas y análisis de multivariados.

El financiamiento del proyecto se realizará por medio de la comercialización de los resultados (reporte), solo se comercializarán un máximo 20 reportes.

Entregables:

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

El precio del reporte del estudio ( entregables) es de \$43,750.00 + IVA

Contrataciones anteriores al 15 de Febrero del 2015 obtendrán un 20% de descuento, quedando en la cantidad de \$35,000.00 + IVA y obtendrá los siguientes beneficios adicionales:

- ◆ Participarán como observadores 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.



**MAYORES INFORMES SOBRE LA METODOLOGÍA Y  
CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO**

[www.grupozona.com.mx](http://www.grupozona.com.mx)

[info@grupozona.com.mx](mailto:info@grupozona.com.mx)

Móvil: (442) 3450340