

## METODOLOGÍA PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO(A)

### Autorización:

Este documento entra en vigor a partir del día 01 del mes de junio del año 2016, a través de la autorización por parte del C. Lic. Emilio Elías Terrazas, Director de Planeación Rural, y consta de 5 páginas, versión 1.



C. Lic. Emilio Elías Terrazas  
Director de Planeación Rural




### 1. Definiciones:

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estadística        | Son los datos o medidas que se obtienen sobre una muestra y por lo tanto una estimación de los parámetros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dependencia        | Secretaría de Desarrollo Rural de Gobierno del Estado de Chihuahua.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Margen de Error    | Es la diferencia entre una estadística y su parámetro correspondiente. Es una medida de la variabilidad de las estimaciones de muestras repetidas en torno al valor de la población, nos da una noción clara hasta dónde y con qué probabilidad una estimación basada en una muestra se aleja del valor que se hubiera obtenido por medio de un censo completo.<br><br>Siempre existe un margen de error, pero la naturaleza de la investigación nos indicará hasta que medida podemos cometerlo (los resultados se someten a error muestral e intervalos de confianza que varían muestra a muestra). Varían según se calcule al principio o al final. Una estadística será más precisa en cuanto y tanto su margen de error es más pequeño. Se puede decir que es la desviación de la distribución muestral de una estadística y su fiabilidad. |
| Muestreo           | Se refiere al procedimiento empleado para obtener una o más muestras de una población. Este se realiza una vez que se ha establecido un marco muestral representativo de la población, luego se procede a la selección de los elementos de la muestra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Parámetros         | Función definida sobre los valores numéricos de una muestra (variable).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Población Objetivo | Es aquel conjunto de individuos que podamos observar, medir una característica o tributo. Ejemplo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## METODOLOGÍA PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO(A)

- El conjunto de todos los servidores públicos adscritos a la Secretaría de Desarrollo Rural.

### 2. Propósito:

A través de la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios en el ámbito rural, según el área de enfoque o la población objetivo, realizar de manera ágil y eficaz la obtención de respuestas a preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación social que se realiza, cuyo fin es conocer las opiniones, actitudes, valores y hechos respecto al bien o servicio entregado por la Dependencia, para tomar en consideración el resultado en la toma de decisiones.

### 3. Alcance:

Aplica para todas las Direcciones, Departamentos y Áreas que pertenezcan a la Secretaría de Desarrollo Rural de Gobierno del Estado de Chihuahua.

Esto se traduce tanto al personal que labora en la Dependencia referida, como en los bienes y servicios que entrega a través de los Programas que opera.

### 4. Referencias:

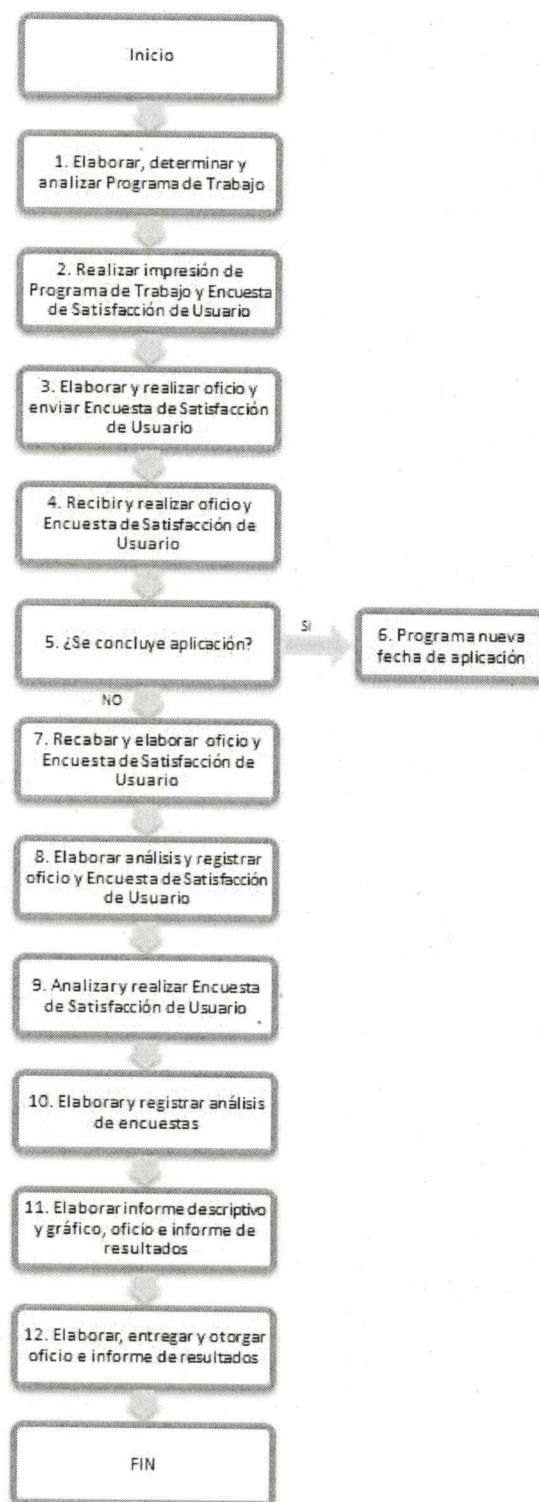
| Código    |                                                    | Nombre del Responsable |
|-----------|----------------------------------------------------|------------------------|
| SDR-IECAD | Informe Ejecutivo - Cierre Anual de la Dependencia |                        |

### 5. Formatos:

| Código          |                                      | Nombre del Responsable |
|-----------------|--------------------------------------|------------------------|
| SDR-FES-(Área)  | Encuesta de Satisfacción de Usuarios |                        |
| SDR-IET-(Área)  | Informe Ejecutivo Trimestral         |                        |
| SDR-IECA-(Área) | Informe Ejecutivo Cierre Anual       |                        |

## METODOLOGÍA PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO(A)

### 6. Diagrama de flujo:



## METODOLOGÍA PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO(A)

### 7. Contenido:

- 7.1. El personal de la Secretaría de Desarrollo Rural elabora Programa de Trabajo, determinando la muestra a aplicar en función del método de Muestreo Probabilístico con base a lo siguiente:

Muestreo simple. Puesto que es una de las formas más comunes de obtener resultados en la selección al azar, es decir cada uno de los individuos de una población tiene la misma probabilidad de ser elegido. Al no cumplir este requisito, entonces sería una muestra viciada. Para tener la seguridad de que esto no suceda, deberá emplearse para su constitución una tabla de tabulaciones.

#### Consideraciones:

1. Considerar el número total de consultas que se otorgan al personal de la Dependencia, en un período trimestral (1. enero-marzo, 2. abril-junio, 3. julio-septiembre, 4. octubre-diciembre).
2. Considerar los eventos en los que es posible otorgar el mayor número de encuestas.
3. Determinar cuál es el período de tiempo en que se otorgan más consultas, preferentemente considerando todos los turnos.
4. Una vez establecido todo lo anterior, se define el tamaño de la muestra que determinará y el número de encuestas a aplicar, en donde se considere mayor afluencia.
5. Se debe considerar que para que la muestra refleje el sentimiento de los usuarios de los diferentes bienes o servicios entregados y los servidores públicos que lo atendieron, se debe aplicar al final del proceso de entrega-recepción.

#### Razones para el muestreo:

Estamos interesados por igual en todos los elementos de la población rural del Estado de Chihuahua y queremos estudiarlos todos, pero por razones prácticas tendremos que seleccionar solo una muestra, puesto que la población rural son miles de personas, y es imposible abarcarlos todos e incluso una mayoría de entre ellos, por lo que nos enfocaremos en la población objetivo atendida a través de los diferentes programas de la Dependencia.

- 7.2. Una vez realizado el Plan de Trabajo, se otorgan facultades y recursos a la Dirección de Planeación Rural de la Secretaría de Desarrollo Rural para realizar la impresión de Encuestas de Satisfacción de Usuarios, de acuerdo al mismo; La determinación de la muestra se da de acuerdo a la metodología del muestreo probabilístico.

## METODOLOGÍA PARA APLICAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO(A)

---

- 7.3. La Dirección de Planeación Rural de la Secretaría de Desarrollo Rural elaborará oficio a los Directores y Jefes de Departamento, especificando la forma de su aplicación, explicando el tamaño de la muestra (oficio y encuestas de satisfacción del usuario) y envía a los mismos, para realizar la aplicación de éstas.
- 7.4. Los Directores y Jefes de Departamento, reciben oficio y encuestas de satisfacción de usuarios, con base a lo señalado se realiza la aplicación de encuestas de acuerdo al número establecido y se determina:
- 7.5. ¿Se concluye la aplicación total de encuestas?
- 7.6. Si no concluye la aplicación total de encuestas, entonces el Director y/o Jefe de Departamento, reprogramará nueva fecha de aplicación.
- 7.7. Si se concluye la aplicación total de encuestas, entonces cada Director y/o Jefe de Departamento recaba el número de encuestas, analiza y realiza captura de los datos que arrojan las mismas. Posteriormente, elabora oficio para turnarlo a la Dirección de Planeación Rural de la Secretaría de Desarrollo Rural.
- 7.8. La Dirección de Planeación Rural de la Secretaría de Desarrollo Rural, recibe oficio y resultado parcial de las encuestas de las Direcciones y Departamentos de la Dependencia.
- 7.9. El personal de la Dirección de Planeación Rural de la Secretaría de Desarrollo Rural, analiza y realiza captura de los resultados parciales que arrojan las encuestas de satisfacción de usuarios de cada Dirección y Departamento, para concentrar y obtener un resultado final.
- 7.10. El personal de la Dirección de Planeación Rural, elabora el análisis de encuestas aplicadas en las Direcciones y Departamentos de la Dependencia, de acuerdo al Plan de Trabajo y la metodología establecida y se registra en una base de datos, creada para tal efecto.
- 7.11. El personal de la Dirección de Planeación Rural, elabora informe descriptivo y gráfico para cada Dirección y Departamento.
- 7.12. El personal de la Dirección de Planeación Rural, elabora oficio, entrega original y copia del informe descriptivo y gráfico al Titular de la Dependencia y a cada una de las Direcciones y Departamentos que la integran, de acuerdo a la programación de salidas y otorga explicación sobre los resultados de éste.