

Anexo 15

Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida

El objetivo de la Encuesta de Seguimiento Físico y Operativo del Programa de Abasto Social de Leche es proporcionar información estadística sobre la percepción de los beneficiarios de la modalidad de abasto comunitario del Programa respecto a la leche Liconsa, los puntos de venta y la calidad del servicio que reciben, con el fin de medir la satisfacción de la población atendida.

Diseño de la muestra

La población de referencia de la Encuesta se conformó por todos los beneficiarios de la modalidad de abasto comunitario de las 32 entidades federativas del país. El universo de esta población consistió en 3,333,397 hogares, de los cuales el 69% se localizan en zonas urbanas y el restante en zonas rurales. Como marco muestral se utilizó el padrón de beneficiarios titulares actualizado a julio de 2017, así como el listado de puntos de venta registrados y de lecherías para cada punto de venta.

La muestra se seleccionó mediante un muestreo probabilístico en tres etapas con representatividad nacional y para los dominios de zona rural y urbana, dirigido a hogares de personas beneficiarias de la modalidad de Abasto Comunitario.

- i) En la primera etapa, los 33 centros de trabajo estratificados de manera regional se utilizaron como unidades primarias (UPM).
- ii) En la segunda etapa, los puntos de venta registrados en cada UPM se utilizaron como unidades secundarias de muestreo (USM).
- iii) En la tercera etapa, los hogares registrados en cada USM se consideraron como las unidades terciarias de muestreo (UTM).

Con base en un nivel de confianza del 95%, un margen de error máximo de 4% y una tasa de no respuesta esperada de 25%, se obtuvo una muestra de 1,656 beneficiarios para cada dominio (urbano y rural) y 3,312 a nivel nacional.

Con el fin de reducir la varianza dentro de cada estrato y tener estratos que se diferencien entre sí se agrupó a los beneficiarios mediante una estratificación regional, que ubicando a los centros de trabajo en cuatro regiones:

- i) Región Norte: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Coahuila, Durango, Nuevo León, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas y Zacatecas.
- ii) Región Centro: Colima, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Querétaro y Valle de Toluca.
- iii) Región Metropolitana: Metro Norte y Metro Sur.

- iv) Región Sur: Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.

Cuestionario

El cuestionario contó con 30 preguntas sobre Liconsa y el producto que entrega y seis preguntas sobre otros programas sociales, agrupadas en cinco temas

- i) Identificación del cuestionario (municipio, centro de trabajo, clave de lechería, tipo de punto de venta y folio de la tarjeta de retiro).
- ii) Perfil del beneficiario (número de integrantes de la familia, número de beneficiarios en el hogar, edad de cada beneficiario, valoración general de Liconsa y motivo de compra leche Liconsa).
- iii) Calidad en el servicio (tiempo para entrega de tarjetas Liconsa, información sobre cómo hacer una solicitud, información en el punto de venta sobre requisitos para incorporación y sobre promotores, conocimiento de los promotores, satisfacción con la cortesía y respeto de los promotores, satisfacción con la atención general de los promotores, presentación de quejas y medio de presentación, motivo para no expresar quejas, atención de quejas y calificación a la atención de quejas).
- iv) Percepción sobre la leche Liconsa (calificación general de la leche, conocimiento de información nutricional de la leche fortificada, percepción sobre el precio de la leche, gasto en leche en el último mes, calificación del sabor de leche, disposición a comprar leche Liconsa al precio comercial, conocimiento de instrucciones para preparación de leche en polvo, incidencias en el último mes de falta de recepción de la dotación de leche, tiempo de entrega de leche líquida, calificación de la atención de los concesionarios, condicionamiento de venta de leche a otras compras o al voto político y sugerencia para mejorar el servicio de Liconsa).
- v) Utilización de otros programas sociales (beneficiario de otros programas sociales, percepción de los apoyos del gobierno como parte del ingreso mensual, recepción de la cartilla social, comprensión de la información en cartilla social, beneficios recibidos no incluidos en la cartilla, beneficios no recibidos incluidos en la cartilla y conocimiento de monto ahorrado en compra de leche).

Levantamiento de la información

La Encuesta se aplicó mediante entrevistas cara a cara a los beneficiarios en sus hogares.

El levantamiento se desarrolló en noviembre de 2017.

Se aplicaron 2,502 entrevistas a beneficiarios del PASL, cuyos resultados se expanden con la distribución de beneficiarios en el padrón a septiembre de 2017.