



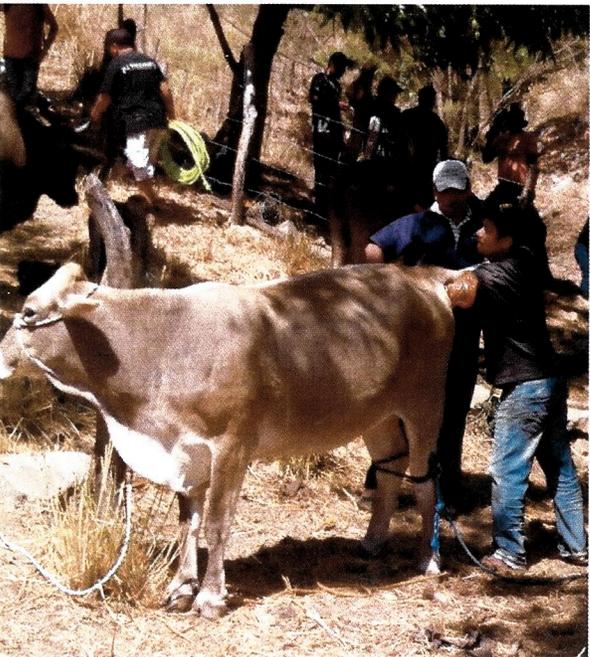
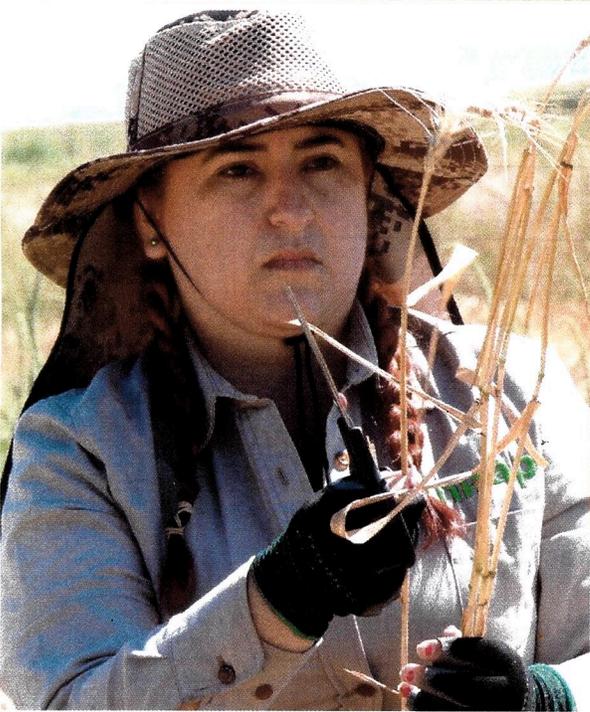
AGRICULTURA

SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

inifap

Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias

Manual de Procedimientos de Encuesta a Clientes P-EC-009



SGC

para la Administración de
Proyectos de Investigación y
Transferencia de Tecnología
Forestal, Agrícola y Pecuaria



ER-0054/2014



ER-0054/2014

0. CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios		
Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión
003	En el punto 4, se modifica la definición de cliente, página 8. Se agregan las definiciones de CONAC, DICOVI, SGC, página 8	09/12/2014
	En el punto 6.2. se modifican las responsabilidades, página 11.	
	Se agrega el punto 6.3, página 11.	
	7.1. Se modifica el último párrafo, página 12.	
	Se modifica el punto 7.2.1 y el 7.2.3, página 13.	
	Se agrega la actividad 5, página 14.	
	Se modifica la actividad 6 y 8, página 14 y 15.	
	Se agrega la actividad 9, página 15.	
	Se agrega el anexo B, página 22.	
	Se modifica redacción del Objetivo Se actualiza la definición de Cliente En el apartado 9, Referencias se agregan los manuales: Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en página Web, P-PIPW-016 Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Redes Sociales, P-PIRS-017 Manual de Procedimientos para la Elaboración del Boletín INIFAP, P-EBI-018 Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en el UNO-INIFAP, P-PIU-019 Manual de Procedimientos para la Comercialización de productos y servicios P-COPS-020	
Se cambia el nombre del Manual de Procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas P-APC-008, por Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora		
Se actualizan las actividades y el diagrama del procedimiento 7.2 Aplicación de la encuesta y 7.3 Análisis y conclusiones		
004	Se cambia el logotipo SAGARPA de la portada por el nuevo logotipo Agricultura, Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural.	31/05/2018

(Handwritten signatures and initials)

Control de cambios

Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión
004	Pág. 10, Marco Jurídico, se actualiza de acuerdo a las actualizaciones de la normatividad Institucional y pública.	31/05/2018
	Pág. 13, se mejora la redacción en el 6.2 Responsable de Calidad y en el 6.3., se cambia al Director de Coordinación y Vinculación Estatal (DICOVI) por Director de Centro de Investigación.	
	Pág. 15, se actualiza el cuadro 7.1.2. Descripción del procedimiento, se agrega como responsable la Subdirección de Evaluación y Seguimiento con la actividad que le corresponde.	
	Pág. 21, Referencias, se elimina el Manual de Procedimientos para la Elaboración del Boletín INIFAP, P-EBI-018	
	Pág. 22, se actualiza la redacción de las preguntas del Anexo A. Encuesta de Satisfacción del Cliente.	
	Se elimina Formato de Encuestas de Salida para Fuentes Financieras F-EC-002.	
	Se actualiza el orden del Anexo Criterios de evaluación de las encuestas, pasando a ser Anexo B.	
	En todo el documento, se sustituye la participación del Director de Coordinación y Vinculación Estatal (DICOVI) por la del Director de Centro de Investigación.	
	En todo el documento, se elimina la marca de agua "Copia controlada" y se actualiza la leyenda del pie de página.	
	En todo el documento, se actualiza el logotipo de AENOR e IQNet.	
Se actualiza la portada del documento.		
Se actualiza la leyenda del pie de página en todo el documento, se cambia plataforma Intranet por plataforma SCG.		



Elaboró

M.E. Silvia Dolores Urbina Hinojosa
Directora de Planeación

Revisó


Lic. Edmundo de Jesús Gerónimo Márquez
Santana
Director de Intercambio y Cooperación
Científica
Responsable de Calidad

Aprobó

Dr. Luis Ortega Reyes
Coordinador de Planeación y Desarrollo

ÍNDICE

0. CONTROL DE CAMBIOS2

1. INTRODUCCIÓN6

2. OBJETIVO7

3. ALCANCE8

4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES9

5. MARCO JURÍDICO10

6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES13

 6.1 Comité Nacional de Calidad13

 6.2 Responsable de Calidad13

 6.3 Directores de Centros de Investigación13

 6.4 Subdirector de Evaluación y Seguimiento13

 6.5 Dirección de Vinculación con Unidades Operativas13

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS14

 7.1 Diseño de encuestas14

 7.2 Aplicación de la encuesta15

 7.3 Análisis y conclusiones17

8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO18

9. REFERENCIAS21

10. ANEXOS22

2

2

4

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado y competitivo en el que vivimos, es fundamental procurar que los clientes, socios, usuarios y beneficiarios del Instituto estén satisfechos.

Con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios que se generan en la investigación, es necesario conocer las expectativas de los clientes, determinar si éstas se están cumpliendo y hasta qué punto pueden llegar a satisfacerse, esta información puede usarse para determinar las mejoras que deben llevarse a cabo.

El desarrollo de herramientas que permitan obtener la percepción de los clientes es de suma importancia, motivo por el cual, se deben establecer los mecanismos para diseñar, ejecutar, recolectar e interpretar los datos que permitan conocer su evaluación, puntos de vista y sugerencias con respecto a los productos y servicios que se ponen a su disposición, así como la atención que se les brinda.

En su caso, se deberán establecer acciones de mejora con la finalidad de atender la voz de los grupos de interés.

2. OBJETIVO

Determinar la percepción de satisfacción de nuestros clientes, es decir, Fuentes Financieras, sobre la atención recibida, la aceptación de productos y servicios, la evaluación de los costos, el grado de fidelidad y el índice de notoriedad frente a la competencia mediante el diseño y aplicación de encuestas de diagnóstico.

J

D
[Signature]

3. ALCANCE

El presente manual cubre todas las actividades involucradas en el diseño, desarrollo y aplicación de encuestas a clientes, así como la recopilación e interpretación de datos para la toma de decisiones, medidas, acciones para el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en el INIFAP.

8



4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

- **Cliente.** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **CONAC.** Comité Nacional de Calidad.
- **Encuesta.** Es un estudio observacional para coleccionar datos mediante un cuestionario prediseñado de preguntas dirigidas a una muestra representativa de una población estadística en estudio.
- **Línea base.** Conjunto de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemática de políticas y programas.
- **Muestreo.** Es una técnica usada en estadística que es indispensable en la investigación científica para seleccionar a los sujetos a los que les aplicaremos las técnicas de investigación elegidas, según el enfoque en que se trabaje (cuantitativo, cualitativo o mixto).
- **SGC.** Sistema de Gestión de la Calidad.

J

[Handwritten signature]

5. MARCO JURÍDICO

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- Código Fiscal de la Federación.
- Compromisos e Indicadores del INIFAP con relación al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Decreto por el que se crea el Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.

- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Ley General de Archivos.
- Ley General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para la conformación y operación de las Comisiones Mixtas de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Investigación CONAPESI y COPESI, vigentes.
- Manual de Organización del INIFAP.
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E006 "Generación de Proyectos de Investigación".
- Políticas para la Administración de los Recursos Propios y fondos de terceros en administración.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Programa Anual de Trabajo, vigente.
- Programa Institucional de Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, vigente.

- Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Reglamento de la Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Investigador.

(Handwritten mark)

(Handwritten signature)

6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES

6.1 Comité Nacional de Calidad

- a) El comité es el encargado de autorizar al Responsable de Calidad la difusión, la aplicación y la recolección de datos de las Encuestas de Satisfacción para Fuentes Financieras.

6.2 Responsable de Calidad

- a) Enviar la Encuesta de Satisfacción del Cliente de acuerdo al formulario F-EC-001, a los Directores de Centros de Investigación para su aplicación.
- b) Recibir, analizar y presentar los resultados de las encuestas al CONAC.
- c) Detectar las posibles áreas de oportunidad, registrando y dando seguimiento a las acciones de mejora que se generen, conforme al tratamiento establecido en el Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora (P-ACM-008).

6.3 Directores de Centros de Investigación

- a) Aplicar las Encuestas de Satisfacción del Cliente con el formulario F-EC-001, para evaluar anualmente la satisfacción del cliente, uno de los componentes para revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- b) Enviar la confirmación de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción al Responsable de Calidad para su consolidación y análisis.

6.4 Subdirector de Evaluación y Seguimiento

- a) Generar la liga para el envío de las Encuestas de Satisfacción vía electrónica.

6.5 Dirección de Vinculación con Unidades Operativas

- a) Vigilar la aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Cliente F-EC-001, por parte de los Centros de Investigación y asegurarse del envío de los resultados.

[Handwritten signature]

7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

7.1 Diseño de encuestas

Para obtener información deseada, sea cual sea el tema de interés, es necesario determinar para cada encuesta los siguientes puntos:

- **Objetivo:** Obtener información pertinente sobre cualquier proceso, o elemento del proceso a estudiar.
- **Información requerida:** Con base en el objetivo de la encuesta en comento, se consideran los puntos de impacto, considerando los indicadores establecidos que generen información al respecto. Por ejemplo:
 - o Satisfacción de los usuarios respecto a los productos derivados de un proceso, trámite o servicio.
 - o Satisfacción del usuario con el desempeño de los servidores públicos que participan en un trámite o servicio.
 - o Satisfacción del usuario con la información disponible para la realización de un trámite o la obtención de un servicio, cuando se requiera.
- **Diseño del formulario:** Las preguntas deben ir enfocadas a la información que se quiera obtener, pueden ser abiertas o cerradas. Para lo cual se debe establecer conjuntamente una escala para evaluar ciertos puntos o variables a estudiar.
- **Población a estudiar:** Con base en la información que se requiera, se seleccionará a las personas que estén involucradas directa o indirectamente con el proceso o elemento del proceso en cuestión.

Quando sea pertinente, se enviará la encuesta de satisfacción a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, para su adecuación en línea y vía correo electrónico, la liga generada se enviará a los Directores de Centros de Investigación anualmente, para que inviten al público objetivo a contestar el formulario F-EC-001, para evaluar la satisfacción de los clientes que financiaron un proyecto científico-técnico que concluyó de manera satisfactoria.

7.1.2 Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Diseño de encuestas	1	Determinar el objetivo de la encuesta	N/A	N/A
		2	Determinar la información requerida	N/A	Resultado de análisis de enfoque de la encuesta
		3	Diseñar la encuesta y el mecanismo de obtención	N/A	Considerar indicadores predefinidos, posibles quejas o sugerencias recibidas, competencia, tipos de información al cliente y cualidades del anaquel de productos
		4	Determinar la población a estudiar	N/A	N/A
		5	Enviar la encuesta a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento para su adecuación en línea	N/A	Formato de Encuestas de Satisfacción del Cliente F-EC-001
Subdirección de Evaluación y Seguimiento		6	Adecuar el formato de encuesta en línea y enviarla al Responsable de calidad	N/A	Liga electrónica de la Encuesta de Satisfacción para Fuentes Financieras

7.2 Aplicación de la encuesta

- El Director de Centro de Investigación, al recibir la liga antes mencionada, envía la liga al cliente quien contesta la misma. Al finalizar, con la información capturada se debe generar una base de datos para su posterior estudio.

- La medición de los datos será conforme lo requiera cada cuestionario, considerando el tipo de preguntas, la escala a manejar, de manera que la información obtenida sea presentada de manera clara y concisa para su mejor interpretación.
- Con el informe de los resultados de las encuestas se deben determinar cuáles son las tendencias en los comentarios de los clientes, usuarios y beneficiarios del INIFAP, para satisfacer sus necesidades y en los casos de detectar oportunidades de mejora o quejas, se debe proceder como lo indica el Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora P-ACM-008.

7.2.1. Descripción del Procedimiento

Responsable	Procedimiento	No	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Envío de encuestas	1	Enviar la liga electrónica de la encuesta a los Directores de Centros de Investigación	N/A	Correo electrónico con la liga del formulario F-EC-001
Director de Centro de Investigación	Aplicación de encuesta	2	Aplicar las encuestas de satisfacción	Invitación al público objetivo	Aplicar anualmente
Director de Vinculación con Unidades Operativas		3	Vigilar que se respondan las encuestas enviadas a los clientes	Invitación al público objetivo	Notificar mediante correo electrónico la aplicación de la encuesta de satisfacción F-EC-001 al Responsable de Calidad
Responsable de Calidad	Recolección de datos de las encuestas	4	Recibir las encuestas contestadas vía correo electrónico, medir e interpretar los datos obtenidos	N/A	Evaluación conforme a criterios preestablecidos al generar la herramienta, Anexo B

7.3 Análisis y conclusiones

La información recabada e interpretada será estudiada a detalle, para identificar las áreas de mejora y sugerencias que los clientes, usuarios y beneficiarios del INIFAP hayan expresado, con el fin de elaborar un plan de acción de mejora y proceder como lo indica el Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora P-ACM-008.

7.3.1 Descripción del Procedimiento

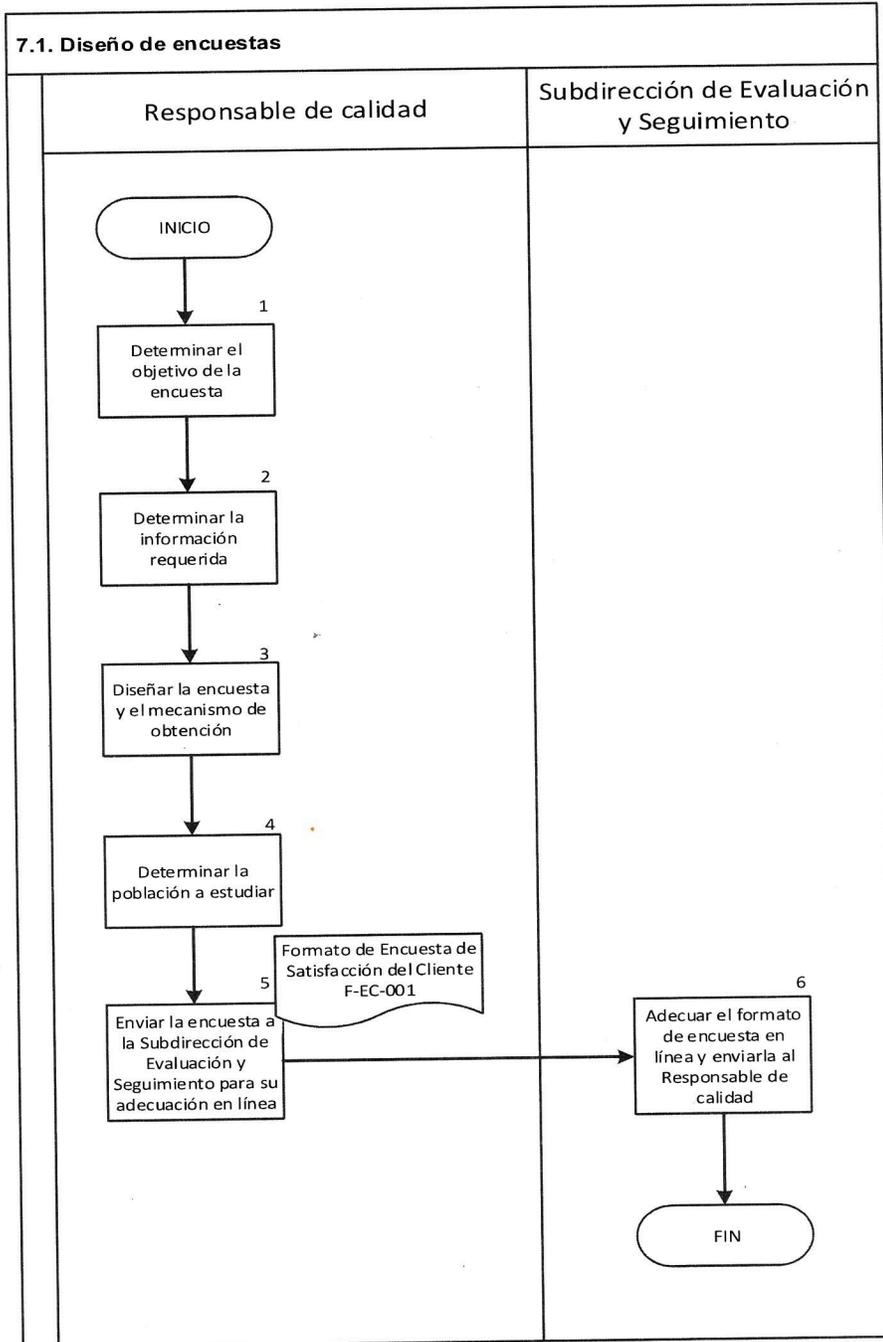
Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Interpretación de las encuestas	1	Analizar la información y presentar los resultados en la reunión del CONAC	N/A	Información recabada del conteo y codificación de resultados, Anexo B
		2	Detectar oportunidades de mejora	N/A	Actuar conforme al Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora P-ACM-008

J

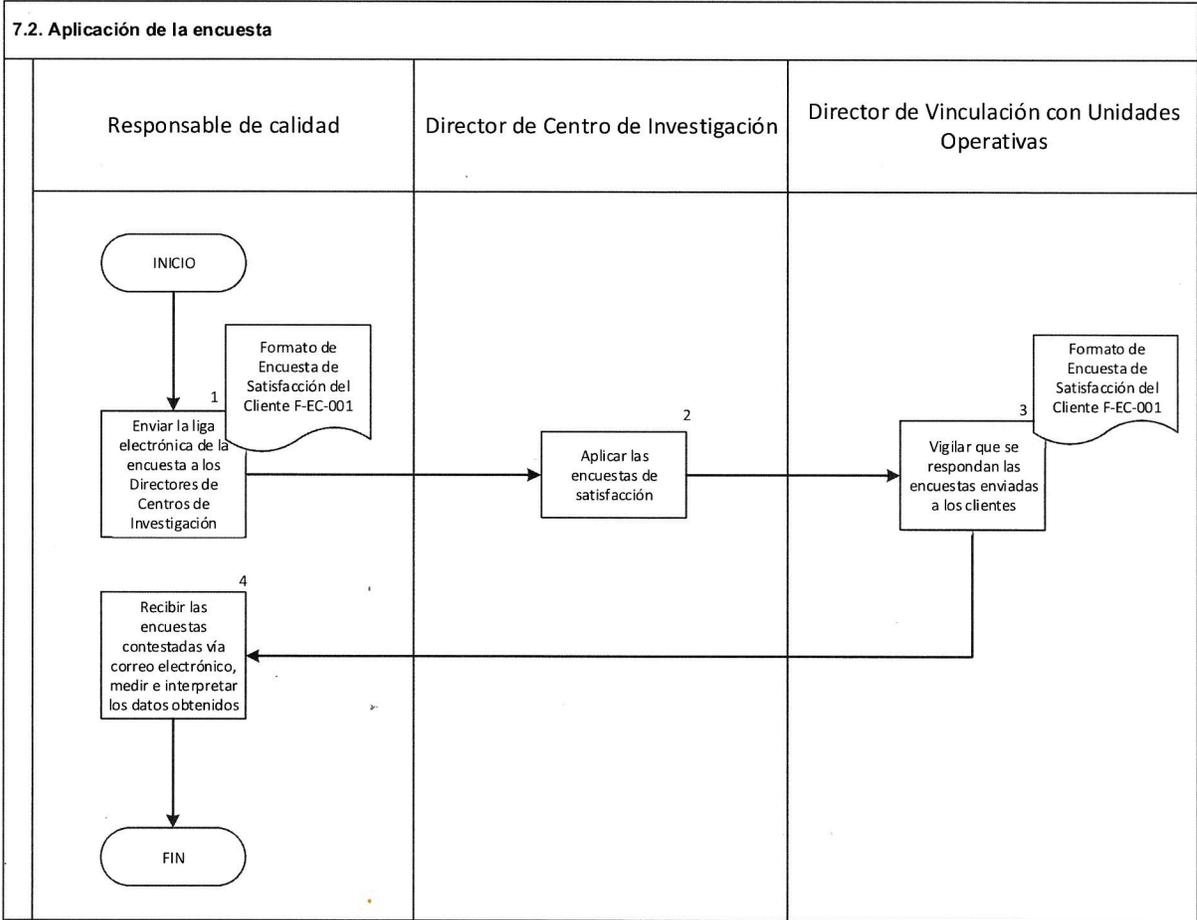
D
Q

8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO

7.1 Diseño de encuestas

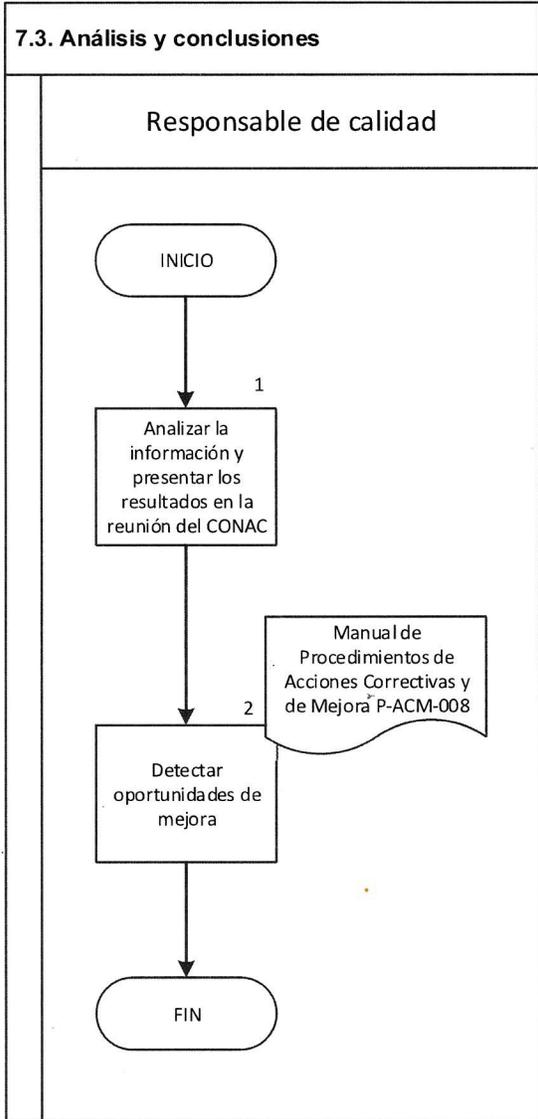


7.2 Aplicación de la encuesta



[Handwritten signature]

7.3 Análisis y Conclusiones



y

(Handwritten signatures and initials)

9. REFERENCIAS

- *Manual de Calidad P-MC-001.*
- *Manual de Procedimientos Maestro P-PM-002.*
- *Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección P-RD-003.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Documentos P-CD-004.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Registros de Calidad P-CRC-005.*
- *Manual de Procedimientos de Auditorías Internas P-AI-006.*
- *Manual de Procedimientos de Salidas No Conformes P-SNC-007.*
- *Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora P-ACM-008.*
- *Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias P-AQS-010.*
- *Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda P-GD-011.*
- *Manual de Procedimientos para el Diseño de Proyectos de Investigación P-DPP-012.*
- *Manual de Procedimientos de Vinculación P-VI-013.*
- *Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos P-OP-014.*
- *Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional P-CI-015.*
- *Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Página Web, P-PIPW-016.*
- *Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Redes Sociales (Facebook y Twitter), P-PIRS-017.*
- *Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en el UNO-INIFAP, P-PIU-019.*
- *Manual de Procedimientos para la Comercialización de Productos y Servicios del INIFAP, P-COPS-020.*

10. ANEXOS

ANEXO A: Formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente F-EC-001.

 Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias	Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias	
	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
	CÓDIGO: F-EC-001	VERSIÓN: 002



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Datos de contacto para cualquier duda y/o aclaración de la encuesta	
Nombre:	Lic. Edmundo Márquez Santana
Puesto en el INIFAP:	Director de Intercambio y Cooperación Científica
Teléfono:	(55) 38.71.87.20
Correo Institucional:	marquez.edmundo@inifap.gob.mx

Encuesta de percepción de satisfacción de las fuentes financiadoras	
Objetivos	Conocer el grado de satisfacción de nuestras principales fuentes financieras
	Detectar oportunidades para mejorar el proceso de ejecución de proyectos

Batería 1	
Pregunta	Opciones
1. ¿Durante cuánto tiempo su organización ha financiado proyectos de investigación al INIFAP?	MENOS DE UN AÑO ▾

8

[Handwritten signature]

2. ¿Qué Centros de Investigación ha financiado durante el año en curso?	
3. ¿Cómo considera la comunicación con respecto al seguimiento, cumplimiento y/o avances del proyecto entre su organización y el personal del INIFAP responsable de este proceso?	EXCELENTE ▾
4. ¿Considera que el personal con el que mantiene comunicación para aclarar dudas referentes a la ejecución de los proyectos, le proporciona información confiable, oportuna y pertinente?	SI. SIEMPRE ▾
5. ¿Considera que la implementación de los servicios digitales** entre el INIFAP y su institución mejorarían los niveles de atención?	SI ▾
**Servicio digital: Herramienta que ayuda a realizar trámites y solicitar servicios a través de diversos canales tecnológicos entre dos o más instituciones.	
Si su respuesta fue "SI", ¿cuáles servicios digitales propondría?	
CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente	
6. ¿Qué calificación le daría al desempeño de los investigadores que participaron en el desarrollo de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	1 ▾

2

Batería 2

Pregunta	Opciones
CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente	
1. ¿Qué calificación le otorgaría a la calidad de los productos/entregables generados a través de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	1
2. ¿El INIFAP cumple con los informes comprometidos en los instrumentos jurídicos que amparan los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología, en tiempo y forma?	SI. SIEMPRE
3. ¿Es suficiente y confiable la información que obtiene de los informes proporcionados por parte del INIFAP?	INFORMES TÉCNICOS MALA
	INFORMES FINANCIEROS MALA
	INFORME FINAL DEL PROYECTO MALA
4. ¿Cómo considera el nivel de preparación del personal investigador para cubrir las necesidades y expectativas de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	PREPARACIÓN DEL INVESTIGADOR MALA
5. ¿El personal investigador cumplió con los objetivos y compromisos planteados en los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	SI. SIEMPRE
CALIFICACIÓN 1=mala.....10=excelente	
6. ¿Cómo calificaría la información con la que cuenta INIFAP para el registro, seguimiento, cumplimiento y reporte de los avances de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	1
7. ¿Cómo considera el equipamiento, la tecnología e infraestructura con los que cuenta el INIFAP para desarrollar los proyectos técnicos-científicos?	EXCELENTE

8

9

8. ¿Su organización ha rechazado propuestas de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología realizadas por el INIFAP?

SI

Si su respuesta fue "Si"; por favor indíquenos sus principales razones.

Batería 3

Pregunta	Opciones
1. ¿El INIFAP cumple en calidad, tiempo y forma con los proyectos comprometidos de investigación y/o transferencia de tecnología?	TOTALMENTE DE ACUERDO
2. ¿Conoce un medio o contacto de éste Instituto, por el cual pueda remitir sus quejas o sugerencias respecto a la ejecución de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología?	SI
Si su respuesta es "Si" por favor indíquenos cuál es el medio o contacto.	
3. En comparación con otras instituciones de investigación científica, en la ejecución de proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología el INIFAP es...	MUCHO MEJOR

2

D



4. Favor de indicar la percepción de satisfacción con los servicios que el INIFAP le proporcionó.

EXCELENTE

5. Con la relación de trabajo mantenida hasta ahora, ¿seguiría financiando proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología al INIFAP?

SEGURO QUE SÍ

Posible (s) área (s) de mejora con respecto a las preguntas antes realizadas.

Algún comentario para el INIFAP con relación a la gestión de los proyectos de investigación y/o transferencia de tecnología que no se ha mencionado en esta encuesta.

SI

Si es así, agradecemos sus aportaciones:

Enviar

Restablecer

[Handwritten signature]

ANEXO B: Criterios de evaluación de las encuestas

Escala para la variable “Desempeño de los investigadores”, “Calidad de los productos /entregables generados”, “Calidad de los informes”.

Escala de diez puntos (5 posibles respuestas):

2	4	6	8	10
Mala	Regular	Aceptable	Buena	Excelente

El indicador estará dado por el promedio de los resultados de las calificaciones obtenidas en las encuestas para cada variable.

Escala para la variable “Satisfacción en la ejecución de proyectos de INIFAP por parte de las fuentes financieras” (4 posibles respuesta).

2.5 = No Satisfecho
5.0 = Poco Satisfecho
7.5 = Satisfecho
10 = Totalmente Satisfecho

El indicador es: Grado de satisfacción en la ejecución de proyectos de INIFAP por parte de las fuentes financieras.

$$GSC = \left(\frac{NRS}{NTR} \right) * 100\%$$

GSC= Grado de Satisfacción de Cliente.
NRS= Número de Respuestas Seleccionadas.
NTR= Número de Total de Respuestas.

Escala de porciones (3 posibles respuestas)

3.33 = En desacuerdo
6.66 = De acuerdo
10.00 = Totalmente de acuerdo