

GUÍA PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL CONEVAL

coneval

Consejo Nacional de Evaluación
de la Política de Desarrollo Social

Lo que se mide
se puede mejorar



Consejo Nacional de Evaluación
de la Política de Desarrollo Social

CONSEJO ACADÉMICO

Armando Bartra Vergés

Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco

Claudia Vanessa Maldonado Trujillo

Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco

Guillermo Cejudo Ramírez

Centro de Investigación y Docencia Económicas

John Roberto Scott Andretta

Centro de Investigación y Docencia Económicas

María del Rosario Cárdenas Elizalde

Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco

Salomón Nahmad Sittón

Centro de Investigaciones y Estudios
Superiores en Antropología Social-Pacífico Sur

SECRETARÍA EJECUTIVA

José Nabor Cruz Marcelo

Secretario Ejecutivo

Karina Barrios Sánchez

Coordinadora General de Evaluación

Édgar A. Martínez Mendoza

Coordinador General de Monitoreo, Entidades Federa-
tivas y Fortalecimiento Institucional

Alida Marcela Gutiérrez Landeros

Coordinadora General de Análisis de la Pobreza

Daniel Gutiérrez Cruz

Coordinador General de Administración

COLABORADORES Equipo técnico del CONEVAL

Karina Barrios Sánchez
Janet Zamudio Chávez
David Guillén Rojas
Osmar Marco Medina Urzúa
José Miguel Yáñez Reyes
Héctor Álvarez Olmos

Guía para la medición de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación del CONEVAL
Primera edición, 2021

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
Insurgentes Sur 810, col. Del Valle
Benito Juárez, CP. 03100, Ciudad de México

Citación sugerida:

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2021). *Guía para la medición de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación del CONEVAL*. México: CONEVAL.

CONTENIDO

Introducción	5
Antecedentes	6
Esquema del proceso para la Medición de Satisfacción de Usuarios de las Evaluaciones.....	9
Descripción del proceso para la Medición de Satisfacción de Usuarios de las Evaluaciones	10
1. Identificación de la Evaluación objeto de estudio.....	10
2. Determinación del procedimiento para realizar la MSUE.....	10
3. Análisis de las características de la evaluación objeto de estudio	11
4. Determinación del modelo teórico para la MSUE	11
5. Diseño de instrumento de recolección de información.....	14
6. Definición de la muestra para el levantamiento de información	16
7. Definición del mecanismo para el levantamiento de información.....	16
8. Prueba piloto: análisis de la confiabilidad del instrumento y ajustes.....	17
9. Recolección de información.....	18
10. Estimación del modelo	18
11. Interpretación de resultados y análisis de preguntas abiertas	19
12. Elaboración de informe y presentación de resultados.....	19
Referencias	20



Introducción

Con el fin de contribuir a la generación de información oportuna y de calidad mediante la mejora continua de los instrumentos de evaluación, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), desde 2008, ha realizado la medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones (MSUE), las cuales se han utilizado para la evaluación de los programas federales de desarrollo social.

De esta manera, se busca asegurar que las evaluaciones se lleven a cabo en un marco de calidad y rigor metodológico, mediante la generación de información sobre el grado de satisfacción de los principales usuarios de las evaluaciones, responsables de los programas y de las unidades de evaluación, así como de los actores involucrados en el proceso, los evaluadores, con referencia al esquema y contenido de las evaluaciones para identificar áreas de oportunidad que permitan mejorarlas.

La medición de la satisfacción es un concepto "subjetivo" que busca acercarse a ser más "objetivo" en la medida en que se adapta a un determinado segmento de usuarios y a una realidad histórica y temporal. En este sentido, para medir el grado de satisfacción sobre las evaluaciones, es relevante considerar que existe o existió una expectativa del usuario y una percepción cuando recibió el producto, es decir, se debe analizar la comparación entre las expectativas y la percepción del mismo producto (Palacios y Vargas, 2012). Así, la satisfacción puede ser definida como el grado de congruencia entre las expectativas del beneficiario asociadas al uso del bien o servicio y la satisfacción final del beneficiario.

Los ejercicios que se han realizado en las últimas décadas respecto a este tema han coincidido en tres métodos para definir la satisfacción: la confirmación de las expectativas previas que tenían los usuarios; la comparación entre el producto o servicio recibido y la versión ideal (independientemente de que exista o no), y la experiencia del usuario a través del tiempo y los cambios generados (García, 2013; Rodríguez, *et al.*, 2014).

Por lo anterior, considerando la importancia de la información que se genera a través de la MSUE y a partir de las experiencias del CONEVAL en la realización de este tipo de análisis, la presente guía busca documentar los elementos del proceso general para llevar a cabo la MSUE, así como los aspectos que es necesario considerar en cada elemento de dicho proceso.

La guía incluye, en primer lugar, los antecedentes de este tipo de análisis; posteriormente, se presenta el diagrama de flujo que describe el proceso general para llevar a cabo la MSUE y, finalmente, se describen las etapas de dicho proceso y los elementos mínimos que deberían considerarse en cada una de las mismas.

Antecedentes

Conocer la percepción de los beneficiarios de un programa, de los clientes de algún producto o servicio o de los usuarios de alguna herramienta, son situaciones comunes que ilustran la importancia de medir la satisfacción de usuarios, ya que es clave para obtener información sobre la percepción que un individuo o grupo tiene acerca de algún objeto, hecho o instrumento que puede o deba ser mejorado. En todos los casos, la evaluación de la satisfacción es útil porque permite contar con información sobre si se han cumplido las expectativas o necesidades para las que fueron diseñadas las acciones o productos.

Los primeros intentos por medir satisfacción se dieron en el sector privado debido al interés de las empresas por conocer la percepción de sus clientes y cumplir con sus expectativas para asegurar su fidelidad. Una primera aproximación es el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores y el Barómetro de Satisfacción del Consumidor Sueco, creado en 1992, que definieron el concepto de satisfacción como un constructo basado en percepción y en las expectativas previas. Posteriormente, el Índice de Satisfacción del Consumidor Americano (ACSI por sus siglas en inglés) agregó a esa definición, la idea de que, además de la calidad, el precio de un producto también incide en la satisfacción del cliente (Johnson, *et.al.*, 2001).

Por su parte, el Índice Mexicano de Satisfacción del Cliente (IMSC), publicado por Palacios y Vargas en 2009, se basa en la revisión del modelo ACSI, del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI por sus siglas en inglés) y del Barómetro Sueco, con la ventaja de que el IMSC permite llevar a cabo análisis comparativos de los índices entre distintos grupos y productos.

En términos generales, los índices de satisfacción miden la discrepancia entre la expectativa de experiencia con el producto o servicio de los usuarios con respecto a la realidad efectivamente experimentada; se trata, por lo tanto, de un fenómeno de confirmación entre expectativa y realidad. Análogamente, expresado en términos económicos, sería la utilidad que genera la experiencia en contraste con lo esperado.

Aunque estas definiciones fueron útiles para comenzar a construir la medición de satisfacción, en el caso de las intervenciones gubernamentales no es posible aplicar los mismos índices porque la dinámica entre el gobierno y la ciudadanía se rige de una forma distinta a la de un mercado en competencia. Debido a que la provisión de programas o servicios gubernamentales depende de un único proveedor, la medición de satisfacción de beneficiarios o de usuarios en este sector tiene como fin generar información valiosa para la toma de decisiones de la gestión e identificar las áreas de oportunidad y de mejora, con base en las experiencias y necesidades de quienes reciben los bienes o servicios (Rodríguez, *et. al.* 2012).

En este sentido, conocer la satisfacción de usuarios de programas públicos ayuda a poner en perspectiva la información oficial y, en su caso, explicar divergencias entre resultados y objetivos y la



percepción de los usuarios. Asimismo, conocer la visión de los beneficiarios puede ser una fuente de información sobre el funcionamiento del programa, pues el contraste entre los datos derivados de indicadores de monitoreo y la información que se obtiene al evaluar la satisfacción puede dar lugar a revisiones del programa o servicio público, al “descubrir” aspectos que no eran perceptibles a través de los indicadores de resultados o monitoreo de actividades (Lobato, *et. al.* 2016).

Un estudio completo sobre el éxito de una intervención no puede ser minimizado únicamente al análisis de la eficiencia y eficacia de su implementación, sino que debe indagar y analizar sobre la percepción y la satisfacción de los beneficiarios o usuarios de esta (Rodríguez, *et. al.*, 2014). Además, en el caso de las intervenciones gubernamentales, la satisfacción de los beneficiarios o usuarios repercute en la confianza que los receptores tienen hacia las instituciones e incide en su disposición a seguir en contacto y colaborar o participar con el programa o instancia (Christensen y Laegreid, 2014; Lobato, *et. al.*, 2016). Incluso hay quienes argumentan que es más probable conseguir los objetivos que busca una intervención si los beneficiarios o usuarios están satisfechos con ella (Van Ryzin, 2007).

Entre las experiencias en torno a los esfuerzos que se han realizado sobre la medición de satisfacción en el sector público está la de la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA, por sus siglas en inglés), que evalúa la satisfacción con base en cuatro dimensiones: *i)* proceso de negociación; *ii)* consideración de las necesidades; *iii)* resultados y *iv)* sostenibilidad de los proyectos (KOICA, 2013).

En España, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) evaluó la satisfacción a través de una encuesta a 8,000 residentes en la que midió la satisfacción con servicios y políticas públicas gubernamentales relacionados con sanidad, educación, pensiones y otras transferencias monetarias, empleo, seguridad ciudadana, transporte e infraestructura, administración gubernamental, servicios municipales y los programas de cada Comunidad Autónoma (AEVAL, 2010). En el caso de Chile, la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica del Ministerio de Educación realizó una encuesta en línea para conocer la satisfacción de los becarios de un programa educativo; se midió la satisfacción con los procesos de consulta, solicitud, firma de convenio y renovación que tenían los becarios; además se evaluó su satisfacción con el sitio web y el centro de ayuda (García-Pérez, 2013).

En México, la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT) creó el Índice Mexicano de Satisfacción del Beneficiario (IMSAB) para medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la entonces Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) en 2012. El índice se conformó a partir de siete dimensiones o variables latentes: *i)* Imagen del programa; *ii)* Expectativas; *iii)* Cohesión social; *iv)* Calidad de gestión; *v)* Calidad del beneficio del programa; *vi)* Contraprestación; y *vii)* Satisfacción del beneficiario (medida mediante el reconocimiento del programa) (Rodríguez, *et.al.*, 2012). Adicionalmente, con base en el Índice de Satisfacción del Consumidor Americano, también se desarrolló el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario de Programas Sociales (IMSU-PS), el cual fue implementado en siete programas sociales de la Sedesol.

Asimismo, desde 2008, como parte de un proceso de mejora continua de los instrumentos de evaluación, el CONEVAL ha coordinado la realización de mediciones para conocer la satisfacción de los usuarios de distintas evaluaciones de los programas sociales en el ámbito federal. Estas mediciones han sido aplicadas a evaluadores y usuarios de las evaluaciones, tales como los funcionarios de las unidades de evaluación y de las áreas responsables de los programas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. Este ejercicio es clave para retroalimentar el proceso y contenido de las evaluaciones, así como para identificar oportunidades de mejora.

Al respecto, se ha llevado a cabo la medición de satisfacción de usuarios de la Evaluación Específica de Desempeño (EED), desde su inicio (2009) y en cada uno de los ejercicios posteriores en que se ha desarrollado esta evaluación (2010, 2011, 2013 y 2015); para el caso de las Evaluaciones de Consistencia y Resultados (ECR) se llevaron a cabo mediciones de la satisfacción de usuarios en 2012 y 2018, en 2020 se llevó a cabo para Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020, y en 2021 las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020. Cabe mencionar que para estos dos últimos ejercicios se implementó un cuestionario en línea.

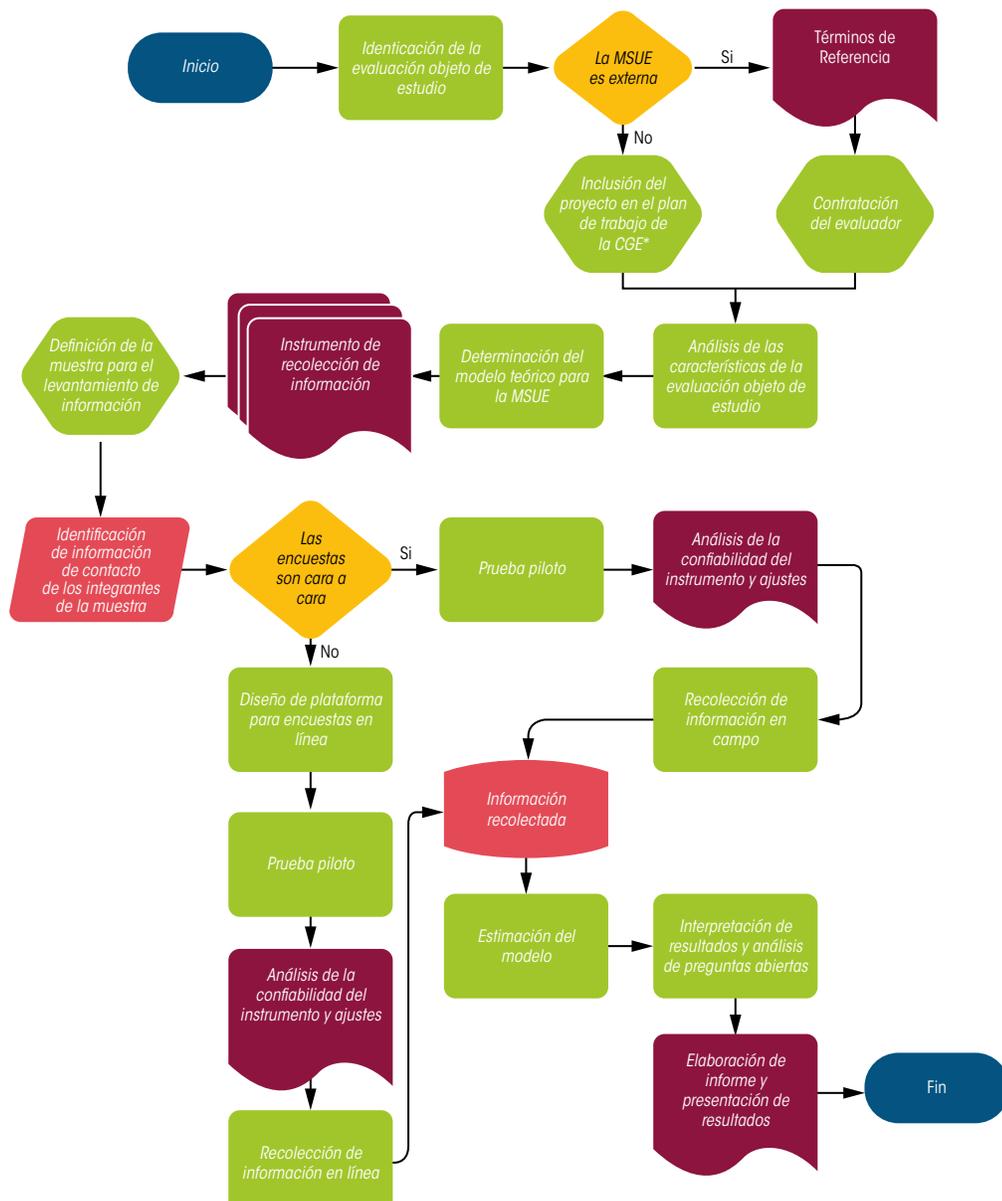
Medir la satisfacción de usuarios de las evaluaciones es relevante porque ha permitido obtener retroalimentación con respecto al proceso y contenido de estos instrumentos y entender si las evaluaciones están siendo útiles y de qué manera, tanto para los operadores y encargados de los programas, como para quienes toman decisiones.



Esquema del proceso para la medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones

La figura 1 describe el proceso para llevar a cabo la medición de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación del CONEVAL.

Figura 1. Proceso para realizar la MSUE



* CGE: Coordinación General de Evaluación del CONEVAL
Fuente: elaboración del CONEVAL

Descripción del proceso para la medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones

1. Identificación de la evaluación objeto de estudio

La medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones (MSUE) busca contribuir a la calidad de los instrumentos de evaluación que utiliza el CONEVAL, particularmente de las evaluaciones homogéneas que son aquellas que cuentan con Términos de Referencia (TdR) homogéneos y diseñados por el Consejo. Asimismo, dado que la MSUE requiere un número mínimo de observaciones, se realiza para aquellos casos en los que la evaluación se aplica a la todos o la mayoría de los programas incluidos en el Inventario CONEVAL en un periodo fiscal específico.

2. Determinación del procedimiento para realizar la MSUE

La experiencia del CONEVAL en la realización de la MSUE indica que este tipo de estudio requiere un uso intensivo de recursos humanos para su implementación, tanto en las actividades técnicas, tales como la generación y la estimación del modelo de satisfacción, como para las actividades logísticas para organizar, implementar y dar seguimiento a la recolección de información a través de una encuesta.

En este sentido, la determinación de si la MSUE sea realizada de manera externa, mediante la contratación de un evaluador externo, o sea realizada de manera interna por el equipo de la Coordinación General de Evaluación del CONEVAL, obedecerá a las necesidades de información y características del análisis requerido, así como a la asignación de recursos humanos y materiales de la manera más eficiente para llevar a cabo las actividades del CONEVAL en materia de evaluación de los programas y acciones de desarrollo social.

Por un lado, si la MSUE se realiza mediante la contratación de un evaluador externo, el proceso para llevarla a cabo incluye la elaboración de Términos de Referencia, considerando los elementos mínimos técnicos que serán descritos a partir de la etapa 3 de este proceso y la contratación del evaluador externo.

Por otro lado, si MSUE se realiza de manera interna, el proceso considera la inclusión del proyecto en el plan de trabajo de la Coordinación General de Evaluación y la identificación del área específica encargada de su realización.

3. Análisis de las características de la evaluación objeto de estudio

Para llevar a cabo la MSUE es imprescindible conocer con detalle el instrumento de evaluación objeto de estudio, por lo que se debe considerar el desarrollo de un análisis previo sobre el instrumento de evaluación. De acuerdo con Palacios y Vargas (2012), el punto esencial para el inicio de un modelo para medir la satisfacción de los usuarios de las evaluaciones es llevar a cabo una investigación exploratoria o cualitativa que permita la obtención de información detallada del instrumento de evaluación del que se medirá la satisfacción a partir de lo cual se pueda desarrollar el planteamiento y sustento de variables que alimenten el diseño de un modelo teórico para medir la MSUE.

Para cada tipo de evaluación se construye un modelo de medición específico, es decir, si se requiere medir la satisfacción de los usuarios de las Evaluaciones de Consistencia y Resultados, la información y el estudio exploratorio se debe realizar considerando las particularidades de este tipo de evaluación, de igual forma para los usuarios de las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 o de las Evaluaciones de Diseño con trabajo de Campo 2019-2020.

Asimismo, en el desarrollo del ejercicio para medir la satisfacción se debe incluir tanto una investigación de gabinete, con base en la información disponible del tipo de evaluación, como la recopilación de información a partir de técnicas como las entrevistas a profundidad o grupos focales con personas que, por su trabajo de coordinación de la evaluación o su participación en el diseño del instrumento de evaluación, conozcan las características generales del mismo, sus objetivos, alcances, enfoques metodológicos e implementación.

Al finalizar esta etapa se debe garantizar contar con conocimiento pleno del tipo de evaluación contemplada para el análisis, lo cual implica también, mapear sus procesos de desarrollo y determinar las características del instrumento que deben ser consideradas en el modelo para medir la satisfacción.

4. Determinación del modelo teórico para la MSUE

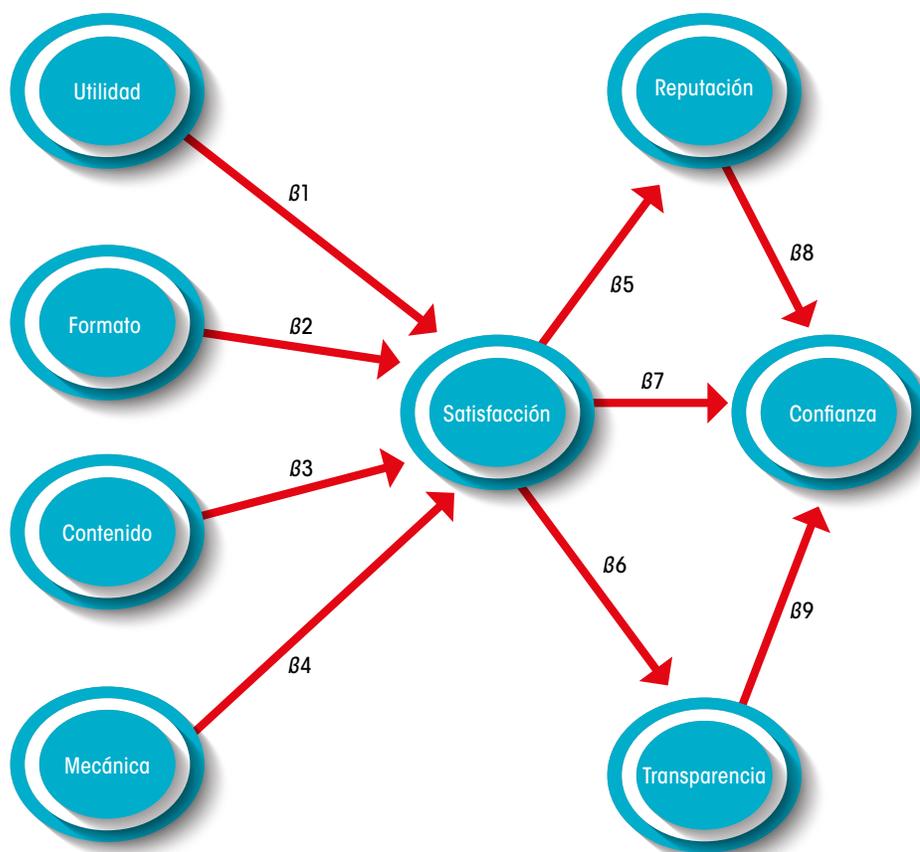
La satisfacción como un concepto subjetivo es complejo de medir pues no es observable, por lo que su medición tiene fundamento en una herramienta estadística multivariada denominada Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM, por sus siglas en inglés), debido a que esta permite estudiar la relación que hay entre las variables latentes (no observables) y las variables manifiestas (observables) mediante la matriz de varianzas y covarianzas.

En el caso de la medición de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación, los SEM se emplean para medir de manera efectiva un mismo concepto (variable latente) a partir de la

combinación de dos o más indicadores (variables manifiestas) que se encuentran sujetos a un error de medición. Una vez obtenidas y combinadas las variables manifiestas, se da lugar a las variables latentes que posteriormente se incorporan y relacionan para así producir el modelo teórico.

A partir de la experiencia desarrollada por el CONEVAL, se ha establecido un modelo teórico general basado en las experiencias desarrolladas desde el Consejo para realizar la MSUE. Este modelo está conformado por ocho variables latentes que son determinadas por medio de la combinación de las variables manifiestas establecidas una vez realizado el análisis del instrumento a evaluar (ver figura 2).

Figura 2. Diagrama del modelo teórico general para realizar la MSUE del CONEVAL.



Fuente: elaboración del CONEVAL

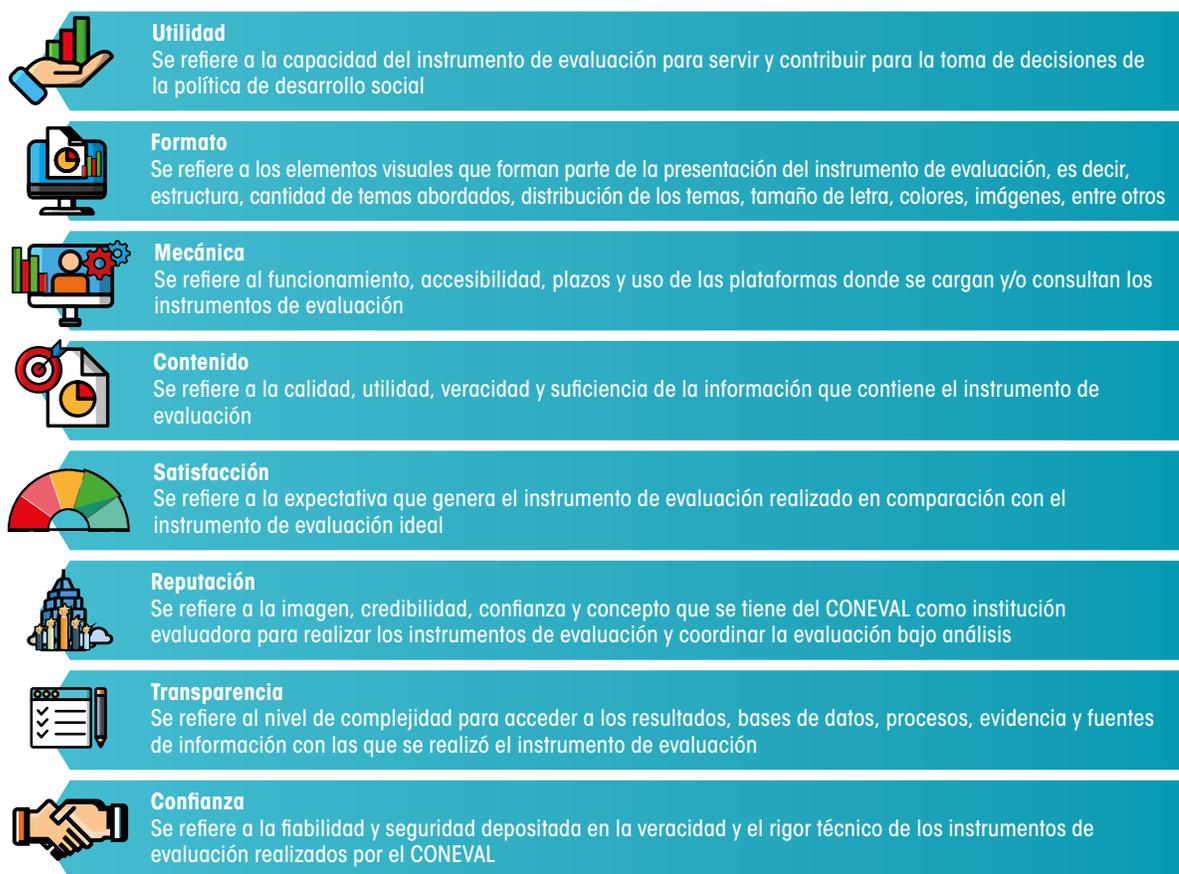
En el modelo propuesto, los constructos utilidad, formato, mecánica y contenido son variables latentes que actúan como determinantes, dimensiones o motores de la satisfacción y a su vez la satisfacción, también como variable latente, determina la confianza en la institución coordinadora del instrumento de evaluación, en este caso el CONEVAL. Finalmente, la reputación y la

transparencia resultan ser constructos importantes para verificar que la relación entre la satisfacción y la confianza sea directa o indirecta a partir de la imagen de la institución y el acceso a la información con la que se realizó el instrumento de evaluación.

Asimismo, en el modelo se identifican nueve coeficientes representados con la letra griega β , denominados coeficientes de sendero, los cuales estiman el efecto de cada una de las variables latentes. Estos coeficientes se interpretan de manera similar a los de un modelo de regresión lineal, es decir, las variables latentes unidas por un coeficiente de sendero son directamente proporcionales¹ la una con la otra.

Este enfoque analítico permite detectar las áreas de oportunidad de los instrumentos de evaluación, ya que el modelo permite estimar, mediante un índice, el nivel de desempeño y el efecto que ejerce cada variable determinante sobre la variable dependiente a la que afecta.

Figura 3. Descripción de las variables latentes que componen el modelo teórico para la medición de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación del CONEVAL.



Fuente: elaboración del CONEVAL

¹ Dos variables son directamente proporcionales si al aumentar una la otra también lo hace o si al disminuir una la otra también disminuye.

En la figura 3 se realiza la descripción de lo que deben medir las variables manifiestas que integran a cada una las variables latentes que componen el modelo teórico para la MSUE.

De manera adicional a los constructos descritos en el modelo para la MSUE, en las primeras mediciones de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación del CONEVAL, se intentó incluir la variable latente "quejas", sin embargo, en ninguna de las mediciones se contó con la cantidad de datos suficientes para incluirla en el modelo, motivo por el cual se decidió dejarla fuera del modelo. No obstante, en el instrumento de recolección de información se incluye este elemento, toda vez que la información que proporcionan para el análisis descriptivo resulta ser relevante para mejorar la calidad de los instrumentos de evaluación del CONEVAL.

Finalmente, es importante mencionar que en la medición de satisfacción de los instrumentos de evaluación del CONEVAL intervienen diferentes tipos de actores, por lo cual se cuenta con varias poblaciones de estudio. Lo anterior, impacta en la elaboración de las variables manifiestas que se generan en cada uno de los constructos que integran el modelo teórico general, ya que estas se deben adaptar al contexto de cada población sin causar afectación alguna en las variables latentes del modelo.

5. Diseño de instrumento de recolección de información

Aunque existen diversos instrumentos de recolección de información, la encuesta es el proceso de levantamiento de información idóneo para realizar la MSUE, ya que con el cuestionario como instrumento de recolección se logra captar información objetiva y subjetiva de manera estructurada y ordenada para que sea fácil de procesar.

La construcción de instrumentos de levantamiento debe responder a procesos de rigurosidad y pruebas que midan con precisión el objeto de estudio. Por ello, antes de elaborar el cuestionario, es importante realizar un análisis a profundidad del instrumento de evaluación, de las características de la población de estudio, además de seleccionar el método de aplicación del cuestionario, ya que estos aspectos son los que determinan el número de preguntas que va a contener el cuestionario, el lenguaje que se va a utilizar, el formato de respuesta y otras características relevantes para que este obtenga la información deseada.

De las tres características antes mencionadas, la más importante es el análisis del instrumento de evaluación, debido a que de este se obtienen las variables manifiestas con las que se va a trabajar y que posteriormente en el cuestionario serán convertidas en preguntas concretas capaces de conseguir respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas. El diseño del cuestionario involucra la inclusión de las características de la evaluación de la cual se mide la satisfacción.

Debido a la dificultad para medir la satisfacción, Palacios y Vargas (2012) proponen el uso del enfoque de la psicología cognitiva para interpretar la entrevista como una conversación entre dos personas que intercambian ideas con un propósito definido; recomiendan que, tanto el desarrollo como en la aplicación del cuestionario, se considere la mayor fluidez posible realizando preguntas que refieran a hechos concretos, que son más fáciles de recordar y, en caso de realizar preguntas con un nivel mayor de elaboración, se busque no caer en errores como una mala redacción, un orden inadecuado o un contexto de reglas poco claras para contestar. Los autores enfatizan que la redacción de las preguntas es crucial, las cuales deben tener un lenguaje con un significado semántico único, relacionado con el objeto de estudio y simple de entender.

En este sentido, se identifican cuatro componentes que se deben considerar en cada pregunta del cuestionario:

- ✓ Objeto de estudio: responde a la característica que se va a evaluar, es decir el concepto fundamental al que se refiere la pregunta.
- ✓ La temporalidad: hace referencia al marco de tiempo establecido en la encuesta; usualmente las preguntas deben limitarse a seis meses, porque el entrevistado tendría dificultades para recordar con precisión hechos pasados y que sucedieron después de su contacto con la evaluación.
- ✓ El orden: es la característica que marca la pauta de la entrevista, es decir, un orden típico es que se incluyan primero preguntas fáciles, después las preguntas centrales del cuestionario y al final preguntas de información general.
- ✓ El contexto: hace referencia a la explicación de las reglas de la encuesta, es decir, la instrucción al entrevistado a pasar de un grupo de preguntas a otro por medio de transiciones claras.

Adicionalmente, se sugiere utilizar escalas amplias en las respuestas, por ejemplo, de 1 a 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ya que los entrevistados tienden a usar las opciones extremas creando problemas de curtosis alta, es decir, una distribución más apuntada y con colas más gruesas que la distribución normal (Palacios y Vargas, 2012). Por otro lado, se recomienda minimizar el uso de preguntas abiertas, ya que representan un reto en el análisis, pues implican la aplicación de técnicas cualitativas para su procesamiento.

6. Definición de la muestra para el levantamiento de información

El diseño de la muestra para realizar la encuesta que permita la MSUE debe considerar las características del tipo de evaluación bajo estudio y los actores involucrados en el proceso de evaluación. La MSUE del CONEVAL busca conocer la satisfacción con las evaluaciones de los usuarios directos de las mismas, aquellos que estuvieron directamente involucrados en el proceso de la evaluación y que conocen las especificidades del instrumento y su implementación, lo que incrementa la posibilidad de que puedan responder a todas las preguntas del cuestionario.

Por ello, la MSUE está enfocada principalmente en quienes operan los programas, en las personas encargadas de las unidades de evaluación y en las personas evaluadoras externas. Sin embargo, en el análisis de las características de la evaluación que se trate, podrían identificarse usuarios adicionales de los cuales se tenga interés en conocer la satisfacción.

Para la definición de los participantes en el estudio, se busca cubrir el mayor número de actores involucrados en cada una de las dependencias y entidades operadoras de los programas que se evalúan con el instrumento estudiado, así como los integrantes de los equipos de evaluación participantes. Por ello, en general, se trata de muestras no probabilísticas sino se trata de muestras intencionales, en el sentido de identificar aquellos individuos que, por su grado de involucramiento en la realización de la evaluación, pueden aportar elementos para la mejora de la evaluación y su capacidad para generar evidencia que pueda ser utilizada en la mejora de las políticas públicas.

7. Definición del mecanismo para el levantamiento de información

Uno de los aspectos relevantes a considerar en la MSUE es la posibilidad de utilizar medios electrónicos para llevar a cabo la encuesta, considerando las características de las personas a quienes se aplica y tienen familiaridad con el uso de este tipo de medios. El uso de una encuesta electrónica permite, en general, hacer más eficiente el proceso, aún en condiciones extraordinarias como las impuestas recientemente por la contingencia sanitaria; asimismo, dado el carácter anónimo de la encuesta, se tiene confianza en que los usuarios y evaluadores pueden contestar sin ninguna presión.

Sin embargo, una de las dificultades que se ha identificado con este mecanismo es una alta tasa de no respuesta, aun con la colaboración de funcionarios que apoyen en la coordinación del proceso desde las dependencias y entidades y la identificación puntual de los participantes. Este elemento afecta en mayor medida cuando la muestra posible es reducida y no existe la posibilidad de contar con un mayor número de observaciones que puedan ser consideradas como remplazos.

Por otro lado, con el uso de medios electrónicos, se pierde la oportunidad de obtener datos mediante técnicas cualitativas que pueden ser derivados de una entrevista cara a cara, a partir de lo cual se podría generar información valiosa para el análisis de la satisfacción y, sobre todo, para identificar comentarios y sugerencias encaminados a la mejora de los instrumentos de evaluación.

Por lo anterior, estos elementos deben ser consideradas para decidir el mecanismo para llevar a cabo la recolección de información, sea a través de medios electrónicos o mediante la realización de encuestas cara a cara, de acuerdo con los objetivos específicos del estudio, las necesidades de información y la disponibilidad de recursos humanos y materiales para llevarlas a cabo.

Finalmente, es necesario considerar que, si la determinación es llevar a cabo la encuesta mediante medios electrónicos, el proceso incluye el diseño de una plataforma en línea para alojar la encuesta y sus resultados, así como la identificación de técnicas y protocolos para la aplicación del cuestionario, de manera que se garantice la confiabilidad de los resultados y se contribuya a la precisión en su interpretación.

8. Prueba piloto: análisis de la confiabilidad del instrumento y ajustes

Es importante que cuando se diseñe un instrumento se consideren dos elementos cruciales para conseguir los resultados esperados: la confiabilidad y la validez de los reactivos. Los ejercicios de validación y calibración inicial de las preguntas van acompañados de la realización de una prueba piloto del instrumento. Para ello, usualmente se elige una muestra pequeña de los casos incluidos en la muestra bajo estudio, pero dependerá del tipo de estudio o la dificultad del instrumento. La elaboración de una prueba piloto asegura que la validez de las preguntas sea la más adecuada, proporciona información relevante para la verificación de la fluidez, la redacción del instrumento, o permite detectar valores inesperados en el proceso de aplicación.

La confiabilidad está relacionada con la consistencia interna del grupo de reactivos o preguntas que se refieren a la misma dimensión y se puede definir como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Sampieri *et. al*, 2006). Por su parte, cuando se habla de validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que busca medir (Sampieri *et. al*, 2006), es decir, se busca saber si los reactivos miden lo que están midiendo y no otra cosa.

Existen tres tipos de validez, la de contenido, la de criterio y la de constructo, esta última es la más importante porque se refiere al análisis para conocer qué tan bueno es un instrumento para captar un concepto teórico. Sampieri *et. al*. (2006) la definen como "la validez de un constructo explica al modelo teórico empírico que subyace la variable de interés". En este sentido, la validez de un constructo utiliza el marco teórico para soportar cada dimensión y considera la correlación

como vía de verificación del constructo.

Para llevar a cabo mediciones de confiabilidad del instrumento, se sugiere implementar un par de técnicas para la validación de cada pregunta o reactivo. La primera es la medición del "Alfa de Cronbach", la cual es una medida de confiabilidad interna de los constructos y la segunda, la prueba de "Kuder-Richardson o KR20", mide la confiabilidad en ítems con opción binaria.

9. Recolección de información

La información de contacto de los individuos derivado de la etapa 6 del proceso permitirá la gestión para llevar a cabo la recolección de información, sea a través del cuestionario en línea o mediante la recolección en campo, a partir de lo cual se obtendrá una base de datos con los resultados de cada uno de los reactivos en el cuestionario, los cuales permitirán la estimación del modelo en la etapa siguiente.

10. Estimación del modelo

Para llevar a cabo la estimación del modelo de MSUE se utiliza el método de estimación de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS, por sus siglas en inglés); dicho método es adecuado cuando el tamaño de muestra es pequeño, para fines de predicción, y útil en presencia de modelos complejos o de investigaciones en etapas exploratorias. A este método lo identificamos con el acrónimo SEM-PLS, aludiendo al modelo de ecuaciones estructurales usando el método de Mínimos Cuadrados Parciales.

La estimación del modelo para la MSUE permitirá la obtención de dos resultados de interés:

El Índice de Satisfacción de Usuarios, el cual revela el nivel de satisfacción general que los usuarios tienen con el instrumento.

Los coeficientes de sendero que conectan las variables latentes del modelo teórico, los cuales permiten identificar la importancia y el sentido de la relación que tiene cada uno de los elementos del modelo con la satisfacción de los usuarios.

Desde la experiencia del CONEVAL, los paquetes estadísticos más utilizados para la estimación de estos modelos son SMART PLS, M-PLUS, R y STATA. Es importante señalar que, debido a que cada uno trabaja con un número diferente de iteraciones, los resultados de los índices pueden variar, lo cual implica que, si se trabaja con uno u otro, deben considerarse las necesidades

y planteamientos específicos de cada modelo teórico o del análisis requerido. En general, se debería contar con el código de estimación, de manera que sea posible replicar los resultados obtenidos.

11. Interpretación de resultados y análisis de preguntas abiertas

A partir de la estimación del modelo de satisfacción, se deberá llevar a cabo la interpretación de los resultados en términos no solo del nivel de satisfacción de los usuarios con el instrumento de evaluación, sino que además se identifique la relevancia de cada elemento y su contribución a la satisfacción con el objetivo de detectar elementos de la evaluación que requieran ser mejorados o fortalecidos.

Asimismo, de manera regular, se establecen preguntas abiertas en el instrumento de evaluación que podrían reflejar aspectos de interés sobre las características de la evaluación bajo análisis y elementos de mejora. Las preguntas abiertas requieren un tratamiento específico para identificar elementos recurrentes que puedan ser de interés y que contribuyan a fortalecer la interpretación de los resultados obtenidos en la estimación del modelo de MSUE.

12. Elaboración de informe y presentación de resultados

Finalmente, el proceso de MSUE incluye la elaboración de un informe que incluya la determinación de la satisfacción con las evaluaciones, así como recomendaciones y áreas de oportunidad para considerar en la mejora del instrumento evaluado y de ejercicios futuros de la evaluación. En este sentido, el informe deberá considerar el análisis de los resultados para cada una de las dimensiones consideradas en el modelo estimado, su importancia y la manera como se relaciona con la satisfacción, de manera que sea posible obtener conclusiones particulares que permitan la identificación de recomendaciones sobre la evaluación.

Referencias

- Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de los Servicios (AEVAL). (2010). *Agenda Pública y satisfacción con los servicios públicos en el Estado Autónomo*. España: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- Austrian Development Agency Evaluation Unit. (2009). *Guidelines for Project and Programme Evaluations*. Recuperado en: <https://www.oecd.org/development/evaluation/dcdndep/47069197.pdf>
- Bagozzi, R. P., Yi, Y., y Phillips, L. W. (1991). *Assessing construct validity in organizational research*. *Administrative Science Quarterly*, 421-458.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York, NYS: John Wiley y Sons.
- Bryant, B. E., & Cha, J. (1996). Crossing the Threshold: Some Customers Are Harder to Please Than Others. *Marketing Research*, 8(4).
- Cabrero, I., Ornelas, A. y Bulos, M. (2018). *Valoración de las becas PROSPERA a través de la percepción de las y los becarios*. *Notas de Política Pública: PIPE*, pp.30-50.
- Cadotte, E. R., Woodruff, R. B., y Jenkins, R. L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing Research*, 305-314.
- Christensen, T. y Laegreid, P. (2014). "Trust in government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography". *Performance and Management Review*. 28(4), pp. 487-511, DOI: 10.1080/15309576.2005.11051848
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2008). *Medición de Satisfacción de las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2008*. Recuperado de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Documents/EVALUACIONES/Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202009-2015/Satisfacci%C3%B3n%20Usuarios%20EED%202009.rar>
- _____ (2009). *Medición de Satisfacción de las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2009*. Recuperado de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Documents/EVALUACIONES/Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202009-2015/Satisfacci%C3%B3n%20Usuarios%20EED%202010.rar>
- _____ (2011). *Medición de Satisfacción de las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2010-2011*. Recuperado de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Documents/EVALUACIONES/Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202009-2015/Satisfacci%C3%B3n%20Usuarios%20EED%202011.rar>
- _____ (2012). *Medición de Satisfacción de Usuarios de las Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2011-2012*. Recuperado de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Documents/EVALUACIONES/Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202009-2015/Satisfacci%C3%B3n%20Usuarios%20EED%202012.rar>
- _____ (2013). *Medición de Satisfacción de las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2012-2013*. Recuperado de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Documents/EVALUACIONES/Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202009-2015/Satisfacci%C3%B3n%20Usuarios%20EED%202013.rar>
- _____ (2015). *Medición de Satisfacción de las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2014-2015*. Recuperado de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Documents/EVALUACIONES/Satisfacci%C3%B3n%20de%20Usuarios%202009-2015/Satisfacci%C3%B3n%20Usuarios%20EED2015.rar>
- Cogco, Pérez y Martínez. (2013). "Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa". *Revista de Economía del Rosario*. 16(1).
- Efron, B. (1979). *Bootstrap Methods: Another Look at the Jackknife*, *The Annals of Statistics*, Stanford University.
- Eysenbach G. (2004). Improving the quality of Web surveys: the Checklist for Reporting Results of Internet E-Surveys (CHERRIES). *Journal of medical Internet research*, 6(3), e34. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1550605/#ref1>

- Eysenbach, G., y Wyatt, J. (2002). Using the Internet for surveys and health research. *Journal of medical Internet research*, 4(2)e862. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1761932/#ref20>
- Fornell, C., y Bookstein, F. L. (1982). Two structural equation models: LISREL and PLS applied to consumer exit-voice theory. *Journal of Marketing research*, 440-452.
- Fornell, C., y Cha, J. (1994). Partial Least Squares. In R. P. Bagozzi (Ed.), *Advanced Marketing Research* (Vol. 52-78). Cambridge Massachusetts Blackwell Business.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., y Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Fornell, C., Lorange, P., y Roos, J. (1990). The cooperative venture formation process: A latent variable structural modeling approach. *Management science*, 36(10), 1246-1255.
- García-Pérez, M. (2013). *Análisis causal con ecuaciones estructurales de la Satisfacción ciudadana con los servicios municipales* (tesis de posgrado). Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela.
- Johnson, M.; Gustafsson, A.; Andreassen, T.; Lervik, L.; and Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*, 22, 217-245.
- Jöreskog, K. G., & Wold, H. (1982). The ML and PLS techniques for modeling with latent variables: Historical and comparative aspects. En K. G. Jöreskog y H. Wold (Eds.), *Systems under indirect observation: Causality, structure, prediction*, (Part I, pp.263-270). Amsterdam: North-Holland
- Manzano Patiño, Abigail Patricia. (2017). Introducción a los modelos de ecuaciones estructurales. *Revista Investigación en Educación Médica*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Medicina. Recuperado de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/A7Num25/10_MI_MODELOS.pdf
- Korea International Cooperation Agency (KOICA) (2013). 2013 Beneficiary Satisfaction Survey on KOICA's ODA Programme Worldwide. Corea: KOICA y Wold Friends Korea.
- Labato, M. O.; Rivera Navarro, H., Serrato González, H., Gómez Cruz, M. E., & Brun Battistini, D. A. C. (2016). El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México: el índice mexicano de satisfacción del usuario. Universidad Iberoamericana.
- Palacios Blanco, J. L., & Vargas Chanes, D. (2012). *Medición Efectiva de la Calidad: Innovaciones en México*. México. DF: Trillas
- Rodríguez, M., Cogco, A., Islas, A. & Herrera, J. M. (2012) *Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la Sedesol en México* (IMSAB). México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Rodriguez, V., Pruneda, G., & Cueto, B. (2014). Actitudes de la ciudadanía hacia los servicios públicos. Valoración y Satisfacción en el periodo 2009-2014. *Política y Sociedad*. 51(2) pp. 595-618.
- Ryte Wiki (2020), Logfile. Recuperado de <https://es.ryte.com/wiki/Logfile#:~:text=Un%20logfile%20es%20un%20archivo,web%20o%20a%20un%20sitio%20web.>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill
- Schonlau M. (2004). Will web surveys ever become part of mainstream research? *Journal of medical Internet research*, 6(3), e31. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1550607/#ref3>
- Van Ryzing, G. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance and Management Review*, 30(4) pp. 521-535.
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*. Vol. XXV. No.1.
- Wyatt J. C. (2000). When to use web-based surveys. *Journal of the American Medical Informatics Association: JAMIA*, 7(4), 426-429. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC61446/>
- Zamora, S., Monroy, L., y Chávez, C. (2010). *Análisis factorial: una técnica para evaluar la dimensionalidad de las pruebas*. CENEVAL. Recuperado de <https://www.ceneval.edu.mx/documents/20182/0/CuadernoTecnico061aed.pdf/a922a295-93f3-4bd0-9c8b-28a52c499cf5>