



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

DE USUARIOS DE LAS EVALUACIONES

2019-2020

coneval

Consejo Nacional de Evaluación
de la Política de Desarrollo Social

Lo que se mide
se puede mejorar

Lo que se mide se puede mejorar

El CONEVAL es una institución del Estado mexicano con autonomía técnica que evalúa los programas y las políticas de desarrollo social en el ámbito federal, y genera información con rigor técnico sobre los niveles de pobreza en el país.

El CONEVAL ha desarrollado una metodología confiable y transparente que permite medir la pobreza a nivel nacional, estatal y municipal.

Para mayor información consultar:
www.coneval.org.mx

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS EVALUACIONES 2019-2020

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 Federativas 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
Héctor Álvarez Olmos

Alondra Rodríguez Nanni
Itzel Soto Palma
José Miguel Yáñez Reyes
Bertha Verónica Villar Ortega

Medición de satisfacción de usuarios
de las evaluaciones 2019-2020

Primera edición, octubre de 2021

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

Hecho en México

Publicación gratuita

Consulte el catálogo de publicaciones en www.coneval.org.mx

Publicación a cargo de la Coordinación General de Evaluación.
El contenido de esta obra es propiedad del CONEVAL. Se autoriza su reproducción por cualquier sistema mecánico o electrónico para fines no comerciales.

Citación sugerida:
Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2021). *Medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones 2019-2020*. México: CONEVAL.

CONTENIDO

Contenido.....3

Índice de cuadros y figuras.....4

Introducción6

Características de las evaluaciones consideradas para la medición de la satisfacción de Usuarios 2019-2020.....9

Metodología para la Medición de Satisfacción de Usuarios15

Resultados21

Conclusiones.....29

Bibliografía32

Anexo 1. Variables latentes y manifiestas utilizadas en los instrumentos para las Mediciones de la Satisfacción de Usuarios.....34

Anexo 2. Valores de alfa de Cronbach para los constructos de la Medición de Satisfacción de Usuarios.....40

Anexo 3. Cálculo de los índices de satisfacción44

Anexo 4. Descriptivo de las variables manifiestas.....45

Anexo 5. Descripción de los principales hallazgos a partir de las preguntas abiertas de la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020.....54

Anexo 6. Descripción de los principales hallazgos a partir de las preguntas de la medición de satisfacción de usuarios de las FIMyE 2019-202057

Anexo 7. Guía para la Medición de Satisfacción de Usuarios de los Instrumentos de Evaluación del CONEVAL66

Índice de cuadros y figuras

Cuadros

Cuadro 1. Resultados promedio de usuarios de dependencia y entidades por dimensión 22

Cuadro 2. Resultados promedio de evaluadores por dimensión 23

Cuadro 3. Resultados promedio de evaluadores por dimensión 26

Figuras

Figura 1. Apartados sustantivos de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo 10

Figura 2. Apartados de la FIMyE 2019-2020 13

Figura 3. Modelo teórico general para evaluar la satisfacción de los usuarios de las evaluaciones 17

Figura 4. Resultados del modelo para la medición de la satisfacción de los usuarios de las Evaluaciones de Desempeño con Trabajo de Campo 2019-2020 24

Figura 5. Resultados del modelo para la medición de la satisfacción de los usuarios de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 27

Cuadros y figuras Anexo 1

Cuadro 1a. Variables latentes y manifiestas del cuestionario para la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020: preguntas para dependencias 34

Cuadro 2a. Variables latentes y manifiestas del cuestionario para la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020: preguntas para evaluadores externos 37

Cuadro 3a. Variables latentes y manifiestas del cuestionario para la medición de satisfacción de usuarios de las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 39

Cuadro 4a. Alfa de Cronbach para las dimensiones de la Evaluación de Desempeño con Trabajo de Campo 2019-2020 40

Cuadro 5a. Alfa de Cronbach para las dimensiones de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 42

Cuadro 6a. Cargas factoriales y medias de la satisfacción para el modelo de la Evaluación de Desempeño con Trabajo de Campo 44

Cuadro 7a. Cargas factoriales y medias de la satisfacción para el modelo de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 44

Cuadro 8a. Resultados promedio por pregunta para dependencias de la Evaluación de Desempeño con Trabajo de Campo 45

Cuadro 9a. Resultados promedio por pregunta para evaluadores externos de la Evaluación de Desempeño con Trabajo de Campo 49

Cuadro 10a. Resultados promedio por pregunta para dependencias de la ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 52

Figura 1a. Usos de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 57

Figura 2a. Propuestas de mejora a la ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 58

Figura 3a. Propuestas de mejora al formato de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 59

Figura 4a. Mejoras sobre el contenido de la Ficha Inicial de Monitorea y Evaluación 60

Figura 5a. Logros y dificultades relacionadas con la elaboración de la ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 61

Figura 6a. Áreas de oportunidad del CONEVAL en cuanto al proceso de elaboración de la ficha 62

Figura 7a. Nubes de palabras de comentarios que aportan elementos que contribuyen y disminuyen la satisfacción con la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 63

Figura 8a. Imagen del CONEVAL a partir de los comentarios de los usuarios 64

Figura 9a. Opiniones de mejora para el CONEVAL y la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 65

Introducción

Para el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) es una prioridad generar evidencia mediante las evaluaciones con el fin de contribuir a la toma de decisiones y a la mejora de los programas y acciones de desarrollo social. De ahí la importancia de contar con instrumentos de evaluación adecuados a las características de las intervenciones y que respondan a las necesidades de información.

Por ello, con el propósito de generar información oportuna y de calidad mediante la mejora continua de los instrumentos de evaluación, el CONEVAL, desde 2008, ha realizado la Medición de Satisfacción de Usuarios de las Evaluaciones, la cual se ha 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 estas 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, 2009). 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).

En este sentido, se busca medir la satisfacción a partir de modelos que permitan obtener índices que cuantifiquen conceptos intangibles denominados *variables latentes*. Una variable latente representa un constructo o elaboración teórica de una serie de procesos que no pueden ser observados directamente, sino que deben inferirse a través de la presencia de objetos, eventos o acciones, los cuales se denominan variables manifiestas o indicadores. Generalmente, es aplicada a los usuarios clave de las evaluaciones: personal de operación de los programas, personal de las unidades de evaluación, así como las personas que elaboran las evaluaciones.

Resulta relevante mencionar que los estudios de medición de la satisfacción de usuarios, coordina-

dos por el CONEVAL, han tenido como referencia fundamental el Índice Mexicano de Satisfacción del Cliente (IMSC), publicado por Palacios y Vargas (2009), el cual se basa en la revisión de los modelos American Customer Satisfaction Index (ACSI), el European Customer Satisfaction Index (ECSI) y el Barómetro Sueco.

La medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones del CONEVAL había sido realizada por evaluadores externos al Consejo mediante entrevistas cara a cara a usuarios de las evaluaciones y a evaluadores, lo que había permitido generar información valiosa para retroalimentar el proceso de las evaluaciones y sus características a lo largo del tiempo. Sin embargo, en 2020 y 2021, las condiciones sanitarias originadas por la pandemia por la COVID-19 restringieron la posibilidad de realizar el levantamiento de información en campo, además de las restricciones presupuestarias actuales que han limitado la posibilidad de hacerlas a través de un evaluador externo. Por ello, dada la importancia de la información que se genera a través de la medición de satisfacción de los instrumentos de evaluación, y a partir de las experiencias de los ejercicios realizados hasta ahora, en 2020 y 2021 se llevaron a cabo ejercicios piloto de la medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones de manera interna mediante una encuesta en línea.

El primer ejercicio piloto de medición se realizó a las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo a 17 programas prioritarios de desarrollo social, de nueva creación del Gobierno federal, coordinadas por el Consejo en 2019-2020. El propósito de estas evaluaciones fue generar recomendaciones para la mejora del diseño y funcionamiento de los nuevos programas, así como valorar la consistencia y pertinencia de los procesos de operación con la normatividad aplicable, la comprensión del funcionamiento real de los programas dentro del contexto en el que se implementan, así como identificar los retos a los que se enfrentan.

En 2021 se implementó el segundo ejercicio piloto con la medición de satisfacción de usuarios de las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación (FIMyE), las cuales fueron coordinadas por el CONEVAL en 2020. La FIMyE es una herramienta que busca mostrar de forma estructurada, sintética y homogénea, el avance de los programas y acciones federales de desarrollo social en el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de brindar información clave sobre el desempeño de los programas a los tomadores de decisiones. Su elaboración se encuentra a cargo de las áreas de evaluación de cada una de las dependencias que operan los programas y acciones federales, por lo que permite fortalecer capacidades en temas de evaluación al interior de las dependencias.

Para llevar a cabo la medición de satisfacción de usuarios tanto de las Evaluaciones de Diseño como de las FIMyE, se generaron cuestionarios específicos para cada ejercicio a partir de modelos que consideraron variables que permitieran observar la utilidad, el formato, la mecánica y el contenido de ambas evaluaciones.

En el primer apartado de este documento se presentan las características de las Evaluaciones de Diseño y las FIMyE; en el segundo se incluye la metodología empleada para la medición de satisfacción de usuarios; el tercer apartado muestra los resultados de la estimación del modelo de cada ejercicio; y, finalmente, se incluyen las conclusiones derivadas del análisis.



Características de las evaluaciones consideradas para la medición de la satisfacción de usuarios 2019-2020

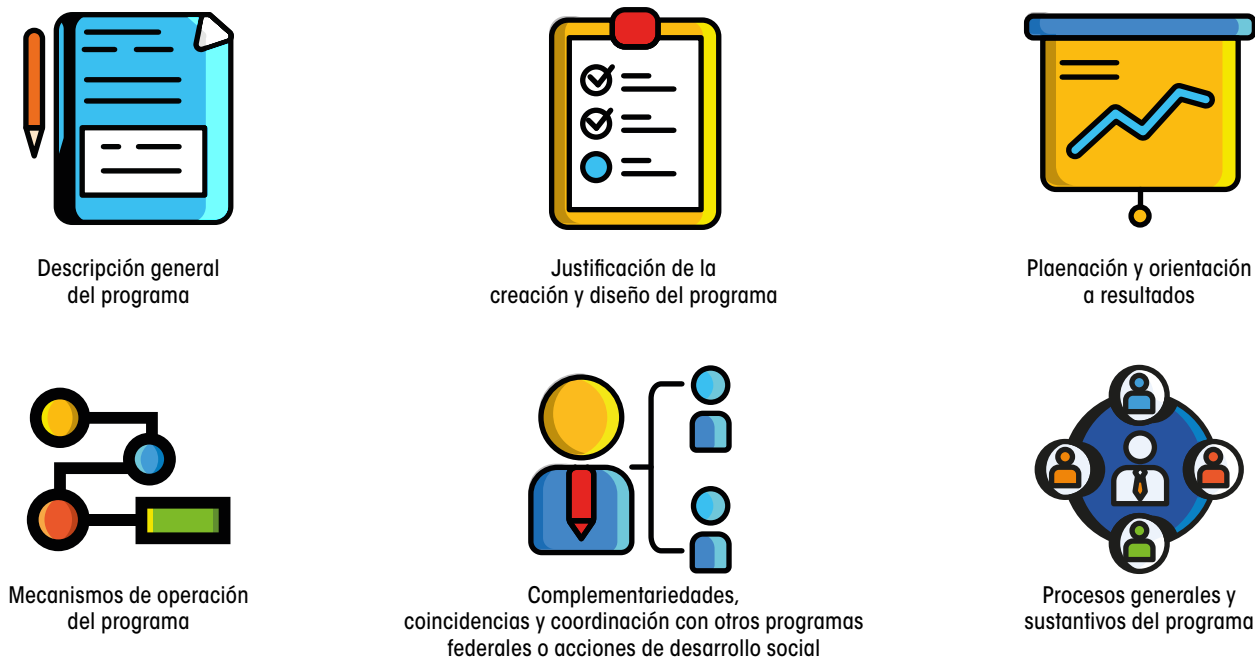
Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo

Las Evaluaciones de Diseño a programas federales de desarrollo social deben realizarse durante el primer año de operación de una intervención (CONEVAL, 2021). Al respecto, para el 2020, el CONEVAL tuvo en su ámbito de competencia la coordinación de 17 evaluaciones en materia de Diseño, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2020.

El objetivo de estas evaluaciones fue contar con información que permitiera elaborar recomendaciones al diseño y funcionamiento de los programas desde una fase temprana de su operación y contribuir en su mejora. Para ello, se analizó la justificación de la creación y el diseño de los programas; se identificaron a las poblaciones objetivo y los mecanismos de atención de las personas beneficiarias; se identificaron, describieron y mapearon los procesos de implementación de los programas; se señalaron retos y oportunidades de mejora tanto en el diseño como en la implementación y se elaboraron recomendaciones (ver figura 1).

Con el objetivo de proveer instrumentos de evaluación adaptables a distintos contextos y visiones de la política social, en 2019, el CONEVAL generó una metodología nueva que permite tener una aproximación al diseño del programa no solo a través del análisis de gabinete, sino también mediante de trabajo en campo. A partir de esta modificación, las evaluaciones fueron denominadas Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo.

Figura 1. Apartados sustantivos de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo



Fuente: elaboración del CONEVAL con base en los Términos de Referencia de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo, 2020

Las Evaluaciones realizadas se llevaron a cabo a partir de un estudio de carácter cualitativo que hace posible entender cómo funciona realmente una intervención y comprender el contexto social, cultural e institucional en el que se desenvuelve. Así, este tipo de evaluación ayuda a contrastar la información obtenida en la investigación de gabinete con lo observado en campo, a fin de conocer qué es lo que funciona, lo que no, por qué y en qué contexto.

Además, las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo tienen un enfoque participativo, es decir, buscan impulsar el ejercicio evaluativo como un proceso que reconoce el aprendizaje de las personas responsables de los programas y, por ende, la evolución de las intervenciones; asimismo, se busca profundizar en el análisis entre las interacciones de quienes participan en los programas (responsables a nivel central y estatal, quienes implementan los programas, los beneficiarios, entre otras).

Finalmente, con el objetivo de sistematizar la información de las Evaluaciones de Diseño, a partir de 2015 el CONEVAL utilizó una aplicación informática denominada Módulo para la Evaluación de Consistencia y Resultados (MOCYR), con un apartado específico para las Evaluaciones de Diseño, que ayudó a ordenar la información proporcionada para las evaluaciones, la cual se obtiene mediante investigación de gabinete.

Considerando el objetivo de la evaluación de diseño y el propósito de proporcionar recomendaciones útiles en la fase inicial de los programas para su mejora, quienes usan las Evaluaciones de Diseño, en primera instancia, es el personal de las dependencias y entidades a cargo de la operación de dichos programas.

En este sentido, el ejercicio de medición de la satisfacción buscó conocer el grado de satisfacción respecto a las 17 Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo de los funcionarios públicos de las dependencias que son las personas usuarias directas de dichas evaluaciones y del equipo evaluador externo que utilizó la metodología para llevarlas a cabo.

Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación (FIMyE)

La FIMyE es "una herramienta eficaz para mostrar de forma estructurada, sintética y homogénea, el avance de los programas y acciones federales de desarrollo social en el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de brindar información clave sobre el desempeño de los programas a los tomadores de decisiones" (CONEVAL, 2020). Este instrumento de evaluación se ha elaborado desde 2013 con el nombre de Ficha de Monitoreo y Evaluación (FMyE), sin embargo, en 2020 se denominó FIMyE con la finalidad de mostrar los resultados de los programas y acciones de desarrollo social en el primer año de gobierno de la APF.

Para el año 2020 se elaboraron un total de 149 FIMyE a 147 programas y acciones de desarrollo social¹ a cargo de 17 entidades y dependencias de la APF. El CONEVAL coordinó el proceso de elaboración de las fichas y retroalimentó su contenido, mientras que las Unidades de Evaluación (UE) de las dependencias y entidades de la APF integraron cada una de las fichas con base en la información proporcionada por las Unidades Responsables (UR) de los programas y acciones que se evalúan.

Con la FIMyE se pone a disposición de los tomadores de decisiones información relevante y actualizada sobre las acciones y programas para contribuir con ello a su proceso de mejora continua. Este instrumento de evaluación contiene un resumen de los principales resultados de los programas, avances en su cobertura, su vinculación sectorial, sus principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así como un apartado para recolectar información de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo (CGPD) sobre las afectaciones o acciones derivadas de la COVID-19 que influyeron en su operación para el ejercicio fiscal 2020 y si estas afectarían su ejecución para 2021. De manera general, la ficha, conformada por dos páginas, cuenta con los siguientes elementos presentados en la figura 2.

¹ La diferencia entre el número de programas con el número de fichas tiene que ver con que algunas intervenciones son operadas por más de una dependencia y cada dependencia puede hacer la ficha para la misma intervención.

Figura 2. Apartados de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020



Fuente: elaboración del CONEVAL a partir de las FIMyE 2019-2020

Habitualmente, la FIMyE se desarrolla en dos plataformas informáticas del CONEVAL: 1) el Sistema de Evaluación Específica de Desempeño (SIEED), que es el sistema donde las Unidades de Evaluación integran la información de los diferentes apartados que componen las fichas y que tiene la función de validar las entidades federativas en las que han operado los programas, y 2) el Módulo de Información para la Evaluación Específica de Desempeño (MEED), que es el repositorio de la documentación que respalda dicha información.

Sin embargo, en 2020, debido a la emergencia sanitaria, se presentaron limitaciones que imposibilitaron contar con la operación de los sistemas mencionados, principalmente debido a ajustes presupuestarios, por lo que para atender esta eventualidad el CONEVAL ajustó temporalmente la forma en la que se analizó la información de las fichas.

Metodología para la medición de satisfacción de usuarios

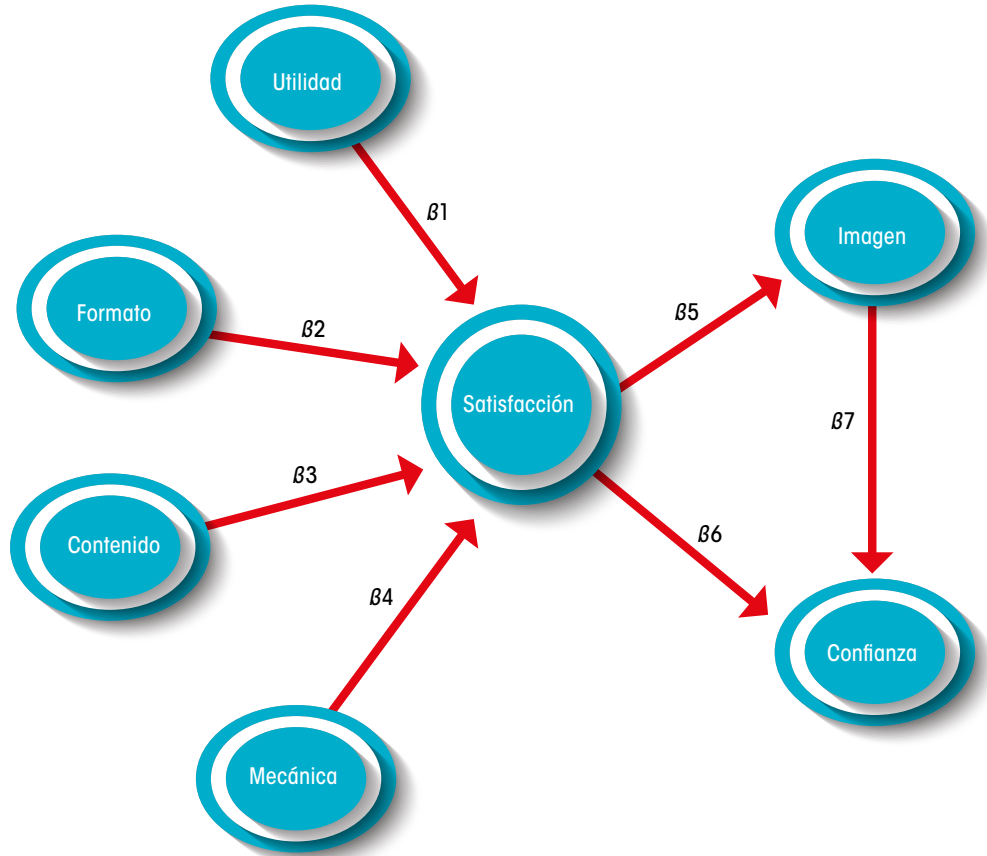
La satisfacción es un concepto subjetivo e intangible que no puede ser observado directamente; por ello, para medirla, se deben utilizar técnicas que posibiliten la cuantificación de conceptos intangibles o variables latentes².

Una variable latente representa un concepto que no puede ser observado directamente, sino que se mide a través de variables manifiestas. Estas últimas son consideradas como variables observables y pueden ser medidas a través de preguntas específicas en una encuesta o indicadores, a partir de la información disponible. En este sentido, las variables latentes se obtienen a través de la medición de variables manifiestas.

Para la elaboración de ambas mediciones se retomó el modelo propuesto por Palacios y Vargas — en 2009 — para la creación del Índice Mexicano de Satisfacción del Cliente (IMSC), el cual expone que la satisfacción está determinada por cuatro dimensiones: la utilidad, el formato, la mecánica y el contenido de las evaluaciones. Estas cuatro dimensiones son variables latentes, junto con la satisfacción, y se pueden observar o medir a través de la combinación de variables manifiestas, que en este caso son las preguntas del cuestionario aplicado a las personas usuarias. A su vez, la satisfacción repercute en otros conceptos que también son considerados variables latentes y que, de acuerdo con el tipo de medición, varían e influyen en el tipo de modelo utilizado para cada ejercicio, tales como la imagen y la confianza hacia el CONEVAL. A continuación, se presenta el diagrama del modelo teórico general para medir la satisfacción de usuarios, a partir del cual se realiza la medición de satisfacción de las dos evaluaciones analizadas (ver figura 3).

² Para medir la satisfacción de las personas usuarias de ambas herramientas, se siguió la metodología planteada en el documento *Guía para la Medición de Satisfacción de Usuarios de los Instrumentos de Evaluación del CONEVAL*, incluida en el Anexo 7.

Figura 3. Modelo teórico general para evaluar la satisfacción de los usuarios de las evaluaciones



Fuente: elaboración del CONEVAL

Elaboración e implementación del cuestionario para la medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones

El instrumento o cuestionario utilizado en cada ejercicio se compone de grupos de preguntas que miden específicamente cada una de las dimensiones que determinan la satisfacción y que componen el modelo para medir la satisfacción, de acuerdo con la figura 3.

Para la elaboración de las preguntas o ítems de los instrumentos de cada ejercicio, se analizaron las características principales de ambas evaluaciones, ya que la satisfacción está relacionada con su capacidad para cumplir con sus objetivos generales y específicos, la metodología que utiliza y la información que brinda a quienes las usan. Posterior a la revisión, se realizaron reuniones con las áreas correspondientes encargadas de coordinar las evaluaciones dentro del CONEVAL, con el objetivo de profundizar en el conocimiento de cada una y su proceso de elaboración.

En el caso de la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020 se realizaron dos cuestionarios: el primero estuvo dirigido a las personas usuarias directas de las Evaluaciones, que son las Unidades de Evaluación y quienes operan los programas y se buscó medir su satisfacción con los resultados de las Evaluaciones, el proceso y su coordinación. El segundo cuestionario estuvo dirigido a las personas evaluadoras externas y tuvo el objetivo de medir su satisfacción con los Términos de Referencia y el proceso o coordinación para realizar dichas Evaluaciones. Ambos cuestionarios son similares en cuanto a las dimensiones que miden y las preguntas realizadas. También se incluyó un grupo de preguntas para medir directamente el nivel general de *satisfacción*, por lo que este se definió como la congruencia entre las expectativas y el resultado final de la Evaluación.

Asimismo, en ambos cuestionarios también se incluyeron preguntas para medir la imagen o reputación que las personas usuarias y evaluadoras externas tienen sobre la credibilidad del Consejo y para medir la confianza o seguridad con la que las personas usuarias recomendarían consultar las Evaluaciones. En cuanto al cuestionario dirigido específicamente a las dependencias, se incluyeron algunas preguntas para medir transparencia, es decir, la facilidad de acceso tanto a la información para desarrollar la Evaluación como a sus resultados, así como preguntas para conocer si alguna vez se han presentado quejas y sugerencias al CONEVAL de manera formal.

Para el caso de la medición de satisfacción de usuarios de la FIMyE 2019-2020, además de incluir las respectivas preguntas sobre la utilidad, formato, contenido y mecánica, el cuestionario también incluyó preguntas sobre la imagen y la confianza, es decir, preguntas que recaban información sobre la percepción de las personas usuarias respecto a la credibilidad de los resultados de la ficha, con base en la percepción del rigor técnico y la contribución del CONEVAL a la mejora de los programas. Igualmente, se incluyeron preguntas para conocer la seguridad con la que las personas usuarias recomendarían consultar estas evaluaciones.

La mayoría de las preguntas en los instrumentos de ambos ejercicios se responden a partir de una escala de Likert del 1 al 10, siendo el 1 la expresión de la mínima satisfacción y el 10 la máxima. Asimismo, en ambos cuestionarios también se incluyen algunas preguntas en formato de respuesta abierta que permiten recabar opiniones sobre los diferentes elementos del modelo. En el Anexo 1 se presentan las variables latentes (dimensiones) y las variables manifiestas (preguntas o ítems del instrumento) que se utilizaron en cada ejercicio.

Los cuestionarios de ambos ejercicios fueron creados con la aplicación de Google Forms y se distribuyeron vía correo electrónico a las dependencias que ejecutan los programas evaluados, así como a los equipos de evaluadores externos³, en el caso del ejercicio correspondiente a las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020; y para el caso del ejercicio relacionado a las FIMyE 2019-2020, se distribuyeron a las Unidades de Evaluación y a las Unidades Responsables de las

³ El cuestionario del ejercicio correspondiente a las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020, tanto para las dependencias como para los evaluadores, estuvo disponible del 30 de septiembre al 23 de octubre de 2020.

Dependencias que elaboraron fichas para el periodo evaluado⁴. Se realizó el seguimiento periódico de la participación por dependencia y por grupo evaluador para asegurar el mayor número de respuestas posible.

Estimación del modelo

Para medir una variable actitudinal como lo es la satisfacción, en cada ejercicio se utilizó el método más adecuado de acuerdo con el número de respuestas obtenidas. La medición de la satisfacción implica el desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales que se estima a través de la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS por sus siglas en inglés), análisis estadístico que consiste en un algoritmo iterativo que combina el método de componentes principales y regresión que permite la estimación y ajuste con muestras reducidas, como es el caso de ambos ejercicios realizados.

Para la estimación, primero se obtuvieron las cargas con las cuales se calculan los puntajes de las variables latentes. Posteriormente, se estimaron los coeficientes de sendero que conectan las variables latentes del modelo estructural. Finalmente, en una tercera fase, se estimaron las medias y los interceptos para calcular los índices de satisfacción con las evaluaciones.

Para asegurar la confiabilidad interna de los constructos, se calculó el alfa de Cronbach previo a la estimación del modelo; se encontró que los valores de este indicador eran mayores a 0.7 (ver anexo 2), por lo que fue posible descartar sesgos de medición en el modelo y concluir que, en dichos modelos, existía confiabilidad interna de los constructos, es decir, las variables manifiestas permiten medir las variables latentes.

⁴ El cuestionario de este ejercicio estuvo disponible del 08 de marzo de 2021 al 30 de abril de 2021.

Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados de la recolección de información y de la estimación de la satisfacción de ambos ejercicios.

Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo

A través de la Unidad de Evaluación, quien coordinó la identificación de las personas usuarias y datos de contacto en las dependencias, se recibieron los datos de 59 personas usuarias, a quienes se procedió a enviar la encuesta vía correo electrónico. Se recibieron 28 encuestas completas, al menos una por cada programa evaluado. Asimismo, se identificaron 40 participantes de los equipos evaluadores, de los cuales se obtuvieron 34 encuestas completas.

El cuadro 1 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a personas usuarias de dependencias y entidades. En general, para las primeras cuatro dimensiones de análisis, quienes respondieron los cuestionarios valoran en 7.9 (promedio) a la evaluación de una valoración máxima de 10. En el caso de la satisfacción y la imagen, se tiene una valoración ligeramente mayor por parte de las personas usuarias.

Cuadro 1. Resultados promedio por dimensión de acuerdo con las respuestas de usuarios de dependencias y entidades

Dimensión	Valoración promedio
Utilidad	7.6
Formato	7.9
Contenido	7.9
Mecánica	8.3
Satisfacción	8.2
Imagen	8.4

Fuente: elaboración del CONEVAL

El cuadro 2 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a evaluadores. En general, los evaluadores otorgan una mayor valoración en casi todas las dimensiones, con excepción del formato; asimismo, destaca una valoración mayor a la imagen del CONEVAL y su relación con la satisfacción. El anexo 4 muestra las frecuencias de cada uno de los reactivos del cuestionario.

Sin embargo, aun con las diferencias identificadas entre usuarios y evaluadores, las valoraciones, en general, son similares, lo que da confianza en los resultados obtenidos, en el instrumento y la mecánica utilizada para su aplicación.

Finalmente, los resultados de las preguntas abiertas contenidas en el cuestionario son entregados al área coordinadora de la evaluación con el fin de identificar aspectos específicos de mejora, recomendaciones y comentarios que puedan ser utilizados para el diseño e implementación de los futuros ejercicios de evaluación (ver anexo 5).

Cuadro 2. Resultados promedio por dimensión de las respuestas proporcionadas por los evaluadores

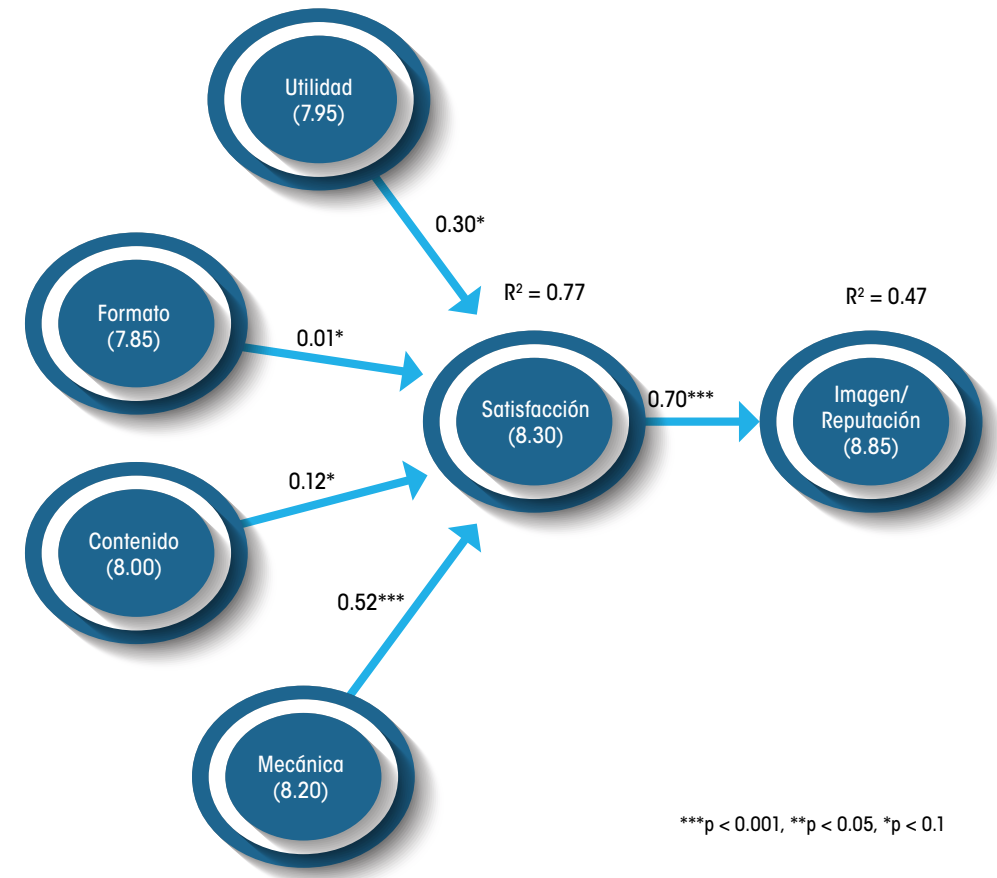
Dimensión	Valoración promedio
Utilidad	8.3
Formato	7.8
Contenido	8.1
Mecánica	8.1
Satisfacción	8.4
Imagen	9.3

Fuente: elaboración del CONEVAL

Resultados del modelo

De manera más desagregada, en la figura 4 se presentan los resultados del modelo para la medición de la satisfacción de los usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020 a partir de las variables latentes de utilidad, formato, contenido, mecánica e imagen y las preguntas específicas del instrumento a partir de las cuales se estimó cada una.

Figura 4. Resultados del modelo para la medición de la satisfacción de los usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020



Fuente: elaboración del CONEVAL

Los resultados indican que el gran motor de la satisfacción con las Evaluaciones de Diseño fue la mecánica; asimismo, se identifica que la satisfacción es consistente con la imagen que se tiene del CONEVAL. Por otro lado, si bien las demás dimensiones no mostraron una influencia significativa, en conjunto, el modelo explica el 76 % de la varianza de la satisfacción, lo cual es un nivel aceptable.

Por otro lado, a partir del Modelo de Satisfacción estimado, de las cargas factoriales y las medias de cada indicador, se estimaron el Índice Mexicano de Satisfacción del Cliente (IMSC) y el American Customer Satisfaction Index (ACSI), cuyos resultados fueron 80.1 y 8.2, respectivamente. Los índices obtenidos son relativamente altos, tomando como referencia los estándares del sector público y se observa una mejora importante en la satisfacción⁴ respecto de mediciones de satisfacción de evaluaciones en años anteriores.

Las preguntas utilizadas en los cuestionarios para medir la satisfacción tuvieron cambios, pero son intrínsecamente similares a las utilizadas en ejercicios pasados, lo cual permite establecer un grado de comparación de la medición de la calidad a través de los años.

Hallazgos a partir de las preguntas abiertas

La aplicación de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo permitió recolectar opiniones y comentarios adicionales a la información cuantitativa de los cuestionarios. Los comentarios hechos por los participantes del estudio fueron analizados individualmente y después se agruparon por categorías. Las categorías corresponden a diversos aspectos, como la metodología y criterios técnicos de la Evaluación, la relación entre los actores que participan en la evaluación, entre otros. Se analizaron los comentarios a partir de cinco categorías para los usuarios en dependencias y entidades: número de evaluaciones realizadas por el CONEVAL, tiempo para realizar las evaluaciones y el trabajo de campo, conocimiento del programa evaluado y flexibilidad por parte de los equipos evaluadores, tipo y alcances de la evaluación realizada y, finalmente, difusión de los resultados. Para el caso de los evaluadores, se identificaron las siguientes categorías a partir de los comentarios y opiniones: inclusión del trabajo de campo en las evaluaciones de diseño, recomendaciones a los Términos de Referencia (TdR) y al diseño de la evaluación, informe final e infografía y disponibilidad de las dependencias. El anexo 5 presenta la compilación de algunas de las opiniones y comentarios más relevantes a partir de los que se obtuvieron los presentes hallazgos.

Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación (FIMyE)

En el caso de las FIMyE se aplicó el cuestionario a las Unidades de Evaluación (UE) y las Unidades Responsables (UR) de los programas; se obtuvo un total de 174 encuestas, de las cuales 42 fueron respondidas por personal de las UE y el resto (132) por las UR de la operación de los programas. En este caso se identificó que las dependencias con mayor respuesta fueron el Instituto Mexicano del Seguro Social, la Secretaría de Educación Pública, las secretarías de Salud y de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

⁴ La medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2017-2018, el ACSI fue de 72.77 y el IMSC fue de 7.55.

El cuadro 3 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a usuarios de las fichas. En general, para todas las dimensiones de análisis, los usuarios valoran en 8.4 (promedio) a la FIMyE. En el caso del formato y la imagen, se tiene una valoración ligeramente mayor por parte de los usuarios.

Cuadro 3. Resultados promedio por dimensión de los usuarios de las FIMyE

Dimensión	Valor promedio
Utilidad de la evaluación	8.3
Formato de la evaluación	8.7
Contenido de la evaluación	8.2
Mecánica de la evaluación	8.3
Satisfacción general con la evaluación	8.4
Imagen del CONEVAL	8.6
Confianza	8.4

Fuente: elaboración del CONEVAL

Resultados del modelo

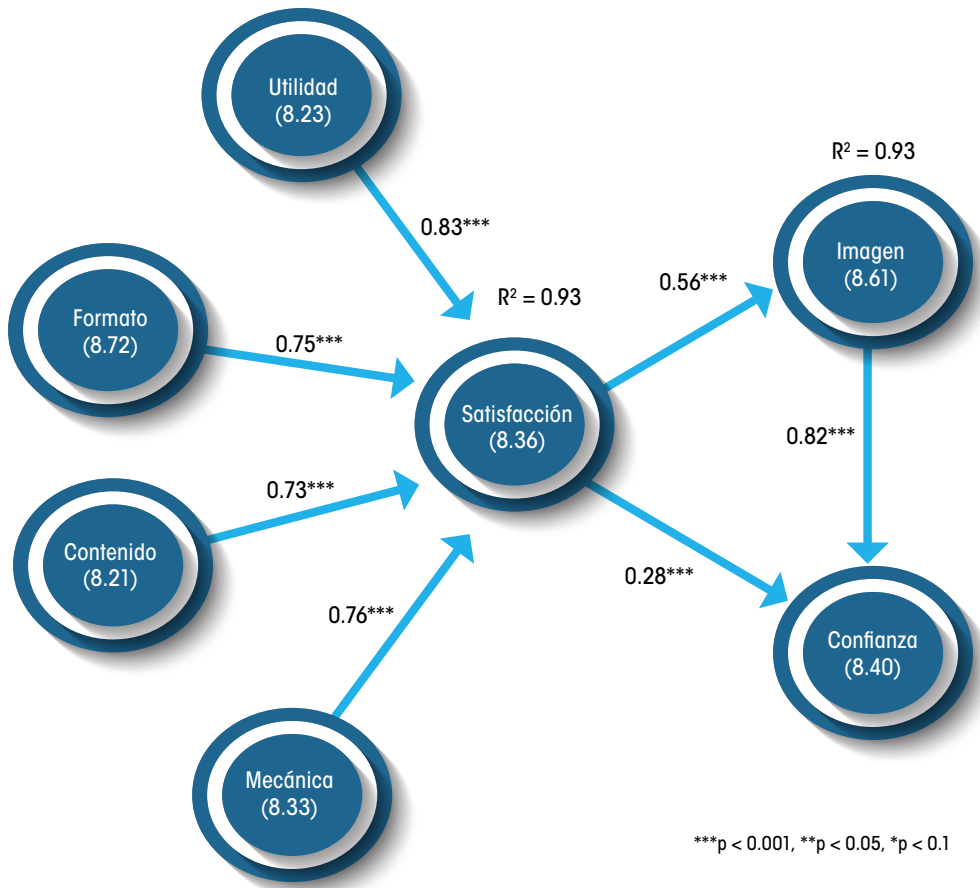
La figura 5 muestra el modelo estimado, los coeficientes de cada sendero que une a las variables latentes con la satisfacción y el valor promedio obtenido a partir de la calificación en las preguntas del cuestionario para cada elemento.

Es posible observar el peso que tienen la utilidad, el formato, el contenido y la mecánica sobre la satisfacción, así como que esta última no ejerce influencia significativa sobre la imagen, pero sí sobre la confianza en la información que proporciona la FIMyE. Asimismo, la imagen del CONEVAL juega un papel importante en la confianza de las fichas, lo cual habla de un buen nivel de reputación y rigor técnico percibido por los usuarios hacia el CONEVAL.

Finalmente, a partir de los resultados anteriores, se estimó el ACSI y el IMSC. Los resultados indican un ACSI de 81.74, mientras que se identifica un IMSC de 8.36. Destaca el hecho de que las cuatro variables latentes incluidas en el modelo, esto es, la utilidad, el formato, el contenido y la mecánica de las fichas, tienen una incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios, además de que la imagen del CONEVAL refuerza significativamente la confianza en este instrumento de evaluación.

En este sentido, considerando la validez y confiabilidad del modelo, el análisis de sus cargas factoriales y el resultado de los índices, se puede decir que la satisfacción con el producto, en este caso las FIMyE, es alto y ha mejorado con respecto a la satisfacción de otros instrumentos de evaluación del CONEVAL.

Figura 5. Resultados del modelo para la medición de la satisfacción de los usuarios de las Fichas de Monitoreo y Evaluación 2019-2020



Fuente: elaboración del CONEVAL

Hallazgos a partir de las preguntas abiertas

Debido a la importancia de complementar la información obtenida a través de la medición de la satisfacción, el cuestionario aplicado para el análisis incorporó preguntas abiertas que permitieron la captación de opiniones y comentarios adicionales a la información cuantitativa previamente analizada.

Para este ejercicio se realizó, en primer lugar, un análisis de los comentarios de cada pregunta abierta de las diferentes variables latentes del modelo y se analizaron los textos para identificar conceptos clave a partir de la generación de listas y nubes de palabras con su frecuencia de aparición. En prácticamente todos los casos se analizó uno a uno los comentarios para encontrar relaciones y convergencia para construir categorías. El análisis de esta información permitió generar una división en el mismo sentido que las variables latentes.

En el anexo 6 puede consultarse una descripción más detallada de los hallazgos por categoría. Principalmente se identifica que, en términos de la difusión y accesibilidad, los usuarios consideran valioso que la FIMyE se realice con una redacción más clara, con un lenguaje más amigable y accesible para la población en general, que incluya recomendaciones más puntuales y que se incremente su difusión. En otros casos, se subraya la importancia de mejorar los canales de comunicación en todos los niveles, particularmente entre las áreas involucradas en la entrega de la información y, en ese sentido, se señala también la relevancia de promover una mayor disponibilidad y colaboración de las dependencias para obtener la información. En el caso de la retroalimentación, destaca la importancia de generar versiones preliminares y el valor de la retroalimentación del CONEVAL. Finalmente, en lo referente a la temporalidad, se encontraron comentarios diversos, pero sin llegar a un consenso respecto a la conveniencia de una temporalidad para su elaboración.

Conclusiones

Con el fin de que las evaluaciones permitan la generación de evidencia que sea utilizada para la toma de decisiones, el CONEVAL busca la mejora continua de sus instrumentos de evaluación, de manera que estos respondan a las necesidades de información de sus usuarios. Por ello, un mecanismo que ha permitido identificar oportunidades de mejora en las evaluaciones ha sido la medición de satisfacción de usuarios de las evaluaciones, estudio que indaga sobre la satisfacción de los usuarios de las evaluaciones coordinadas por el CONEVAL, con el fin de mejorarlas, generar procesos para la mejora continua, garantizar su rigurosidad y calidad, y que estas sean cada vez más útiles para fortalecer el diseño y la implementación de los programas de desarrollo social.

Desde 2008, el CONEVAL ha coordinado la medición de satisfacción de usuarios de diversos ejercicios de evaluación anual, los cuales han sido realizados por evaluadores externos. Sin embargo, debido a la experiencia acumulada en los diversos ejercicios realizados, así como las condiciones sanitarias que restringieron el levantamiento de información en campo y las restricciones presupuestarias, se decidió llevar a cabo ejercicios piloto a través de la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño 2019-2020 y la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020, con lo cual, además de dar continuidad al análisis de la satisfacción de las evaluaciones del Consejo, se contribuye al fortalecimiento de capacidades internas para su implementación.

Los ejercicios realizados han permitido identificar la satisfacción de los usuarios de las evaluaciones coordinadas por el Consejo en las dependencias y entidades que operan los programas de desarrollo social, así como recomendaciones y áreas de oportunidad para considerar en la mejora de los instrumentos y ejercicios futuros de las evaluaciones.

Respecto a las evaluaciones de diseño con trabajo de campo 2019-2020, se identificó un Índice de Satisfacción de 8.2, lo cual indica una valoración aceptable para los estándares del sector público y consistente con resultados de estudios sobre satisfacción de usuarios de evaluaciones realizados con anterioridad ya su vez, consistente con otros estudios similares realizados, los evaluadores otorgan una calificación mayor en todas las dimensiones, respecto de usuarios en dependencias y entidades, y la imagen del CONEVAL es una variable para la que se obtiene una mejor valoración en esta población.

Sobre las opiniones respecto a la evaluación de diseño, los evaluadores sugieren incluir preguntas específicas a las particularidades de cada programa; delimitar la evaluación de diseño y la de procesos en términos de sus objetivos, alcances y expectativas, considerando el trabajo de campo incluido en la evaluación, y mayor apertura para reportar resultados no esperados o fuera de los objetivos establecidos cuando estos resulten relevantes para algún proceso del programa. Los evaluadores consideran la necesidad de una mayor apertura de las dependencias para brindar acceso a la información del programa, por lo que se sugiere que se haga un trabajo previo de sensibilización con las mismas para promover una mejor colaboración, así como una valoración previa de condiciones de evaluabilidad de los programas.

De parte de las dependencias operadoras de los programas, se señala la necesidad de mayor duración y profundidad del trabajo de campo; incorporar dentro del equipo evaluador a especialistas no solo en evaluación, sino en los temas y sectores específicos de los programas evaluados y una mayor interacción de los evaluadores con las unidades administrativas de las instituciones.

En el caso de las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 se identificó que existe un alto grado de satisfacción con estas evaluaciones, ya que los resultados indican un nivel de satisfacción de 8.4; adicionalmente, se identifica que los usuarios valoran positivamente la utilidad, el contenido, la mecánica y el formato de las fichas, lo que se refuerza con una alta valoración de la imagen y la confianza en el CONEVAL.

Respecto al análisis de las opiniones sobre las FIMyE, se observó que los usos de la ficha son diversos y están relacionados en algún punto con los objetivos de creación de la ficha, lo que puede reforzar el buen nivel de satisfacción visto en la dimensión de utilidad. Con relación al formato de la ficha, se observaron comentarios relacionados con la capacidad de las secciones de la ficha, tanto en extensión como en profundidad, y respecto a la incorporación de temas como el enfoque de género que actualmente no lo considera. Por su parte, la valoración de la mecánica para el desarrollo de la ficha reflejó problemáticas relacionadas con el contexto en el que se desarrolló la ficha, problemas de comunicación entre áreas al interior de las dependencias que afectaron la elaboración de la ficha y, en algunos casos, la comunicación con el CONEVAL.

Finalmente, el CONEVAL se percibe como una institución de rigor técnico y solidez institucional, sin embargo, algunas opiniones sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación con dependencias, así como los mecanismos para la difusión de los productos de evaluación.

Bibliografía

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2021). Evaluación de Diseño, consultado el 15 de noviembre de 2021 en https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluaciones_Diseño.aspx

_____. (2020). *Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020 de los Programas y las Acciones Federales de Desarrollo Social*. Recuperado de: https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Mosaicos/Fichas_monitoreo_evaluacion_2019-2020.aspx

Palacios Blanco, J. L., & Vargas Chanes, D. (2009). *Medición Efectiva de la Calidad: Innovaciones en México*. México. D.F.: Trillas.

Anexos

Anexo 1. Variables latentes y manifiestas utilizadas en los instrumentos para las mediciones de la satisfacción de usuarios

Cuadro 1a. Variables latentes y manifiestas del cuestionario para la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020: preguntas para dependencias

Dependencias	
Variables latentes	Variables manifiestas
Utilidad	Valore si el Informe de la Evaluación proporcionó información útil para precisar, replantear o fortalecer la definición de la población potencial y objetivo.
	Valore si el Informe de la Evaluación proporcionó información útil para fortalecer los mecanismos de selección de las personas beneficiarias del programa.
	¿El Informe de la Evaluación permitió identificar si el diseño del programa es pertinente para resolver la problemática que busca atender?
	Valore la utilidad de la información proporcionada por el Informe de la Evaluación para generar recomendaciones sobre el padrón de beneficiarios de su programa.
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "Las recomendaciones planteadas en el Informe de la Evaluación sobre la MIR aportan elementos para que sus objetivos e indicadores logren medir adecuadamente los resultados del programa".
Formato	De acuerdo con la escala ¿en qué grado el informe de la Evaluación permitió identificar las complementariedades y coincidencias de la intervención con otros programas federales?
	¿El Informe de la Evaluación proporcionó información útil para identificar, describir y mapear correctamente los procesos de implementación del programa?
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "En el Informe de la Evaluación se identifican los cuellos de botella en la operación del programa".
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "En el Informe de la Evaluación se identifican los aciertos y fortalezas en la operación del programa".
	¿El Informe de la Evaluación proporcionó información útil para identificar si la normatividad existente es adecuada para el funcionamiento del programa?
Contenido	En general, ¿el Informe de la Evaluación ha sido útil para fortalecer el diseño e implementación del programa?
	¿Considera que el orden y la estructura de los temas presentados en el Informe final de la Evaluación son adecuados?
	¿Considera que el formato del Informe Final de la Evaluación es amigable?
	En su opinión, sin considerar los anexos, ¿piensa que la extensión del Informe de la Evaluación es adecuada?
	Califique si la profundidad con que se abordaron los temas en el informe de la evaluación fue suficiente. (Cuadro con los temas)
	Evalúe la claridad con la que se expone en el informe de la evaluación la metodología utilizada para llevarla a cabo.
	Evalúe la pertinencia de la metodología utilizada para llevar a cabo la evaluación.
	Evalúe la claridad de los hallazgos y recomendaciones publicados en el informe de la evaluación.
	Evalúe la relevancia de los hallazgos y recomendaciones derivadas de la evaluación.

Mecánica	Califique el nivel de conocimiento del equipo evaluador sobre el tema y el programa evaluado.
	Califique si el equipo evaluador utilizó correctamente la información proporcionada por los responsables del programa para realizar la evaluación.
	Califique el grado de objetividad del equipo evaluador.
	Califique si el tiempo disponible para el desarrollo de la evaluación fue el adecuado.
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La comunicación con el CONEVAL fue ágil durante todo el proceso de la evaluación".
	Califique si el proceso mediante el cual el CONEVAL desarrolló la Evaluación fue claro para usted, es decir, si tuvo conocimiento de las actividades que se iban a realizar, quién las realizaría, cómo, para qué y los tiempos de su desarrollo.
	Califique si el flujo de información entre el CONEVAL y su dependencia fue suficiente durante el proceso de la Evaluación.
	Califique si el flujo de información entre el CONEVAL y su dependencia fue suficiente durante el proceso de la Evaluación.
	Califique si la atención del CONEVAL a los comentarios dirigidos al Informe de la Evaluación por parte de su dependencia fue adecuada, es decir, si los comentarios fueron atendidos o en caso contrario si se justificó el no hacerlo.
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El elemento denominado Posición Institucional fue útil para expresar y hacer pública la opinión de la dependencia sobre la evaluación".
Satisfacción	Sobre la difusión de los resultados de la evaluación y del informe final, califique si fue adecuada en los siguientes aspectos: (Cuadro de aspectos).
	En general, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con la evaluación?
	¿La satisfacción con la Evaluación fue mejor o peor que la expectativa que tenía sobre ella?
	Pensando en una evaluación ideal ¿qué tan distante está la evaluación realizada del ideal que usted imaginó?
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La evaluación es un ejercicio que contribuye a la mejora de los programas".
Reputación/ Imagen	A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tiene usted del CONEVAL.
	A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tienen sus colegas acerca del CONEVAL.
	Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El CONEVAL se caracteriza por su credibilidad y rigor técnico".
	En su opinión, ¿el CONEVAL contribuye a la mejora de los Programas Públicos Federales de Desarrollo Social gracias a su actividad evaluadora?
Confianza/ Recomendación	Evalúe si usted recomendaría consultar el Informe de la evaluación a sus colegas.
	Califique su nivel de confianza sobre la evaluación.
Transparencia	Califique si el desarrollo de la evaluación fue transparente.
	Califique el grado de acceso al Informe de la evaluación por parte de actores externos a su dependencia y al CONEVAL.
	Finalmente, califique el grado en que considera que la aplicación de evaluaciones ha contribuido a la participación de actores externos o del público en general en la mejora de los programas evaluados.
	¿Cómo podría mejorar la evaluación en futuros ejercicios?

Quejas	¿Ha presentado formalmente una observación, queja o sugerencia sobre la evaluación al CONEVAL?
	La observación, queja o sugerencia fue sobre:
	La utilidad del Informe de la evaluación para la toma de decisiones
	El formato, es decir la manera como se presenta la evaluación.
	La mecánica para la realización de la evaluación (comunicación, flujo de información, etcétera).
	El evaluador externo, en cuanto a su selección, contribución, interacción.
	Contenido, en cuanto a pertinencia de los temas del informe de la evaluación.
	Otro
	Describa de manera breve su observación, queja o sugerencia:

Fuente: elaboración del CONEVAL

Cuadro 2a. Variables latentes y manifiestas del cuestionario para la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020: preguntas para evaluadores externos

Evaluadores externos	
Variables latentes	Variables manifiestas
Utilidad	Valore si las actividades y la metodología propuesta en los Términos de Referencia (TdR) de la evaluación permitieron obtener información útil para precisar, replantear o fortalecer la definición de la población potencial y objetivo del programa evaluado. Valore si las actividades y la metodología propuesta en los TdR permitieron obtener información útil para fortalecer los mecanismos de selección de las personas beneficiarias del programa evaluado. ¿Las actividades y la metodología propuesta en los TdR permitieron identificar si el diseño del programa evaluado es pertinente para resolver la problemática que busca atender? Valore la utilidad de la evaluación para poder generar recomendaciones sobre el padrón de beneficiarios de los programas evaluados. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR proporciona elementos que permiten elaborar recomendaciones sobre la MIR para que sus objetivos e indicadores logren medir adecuadamente los resultados del programa". Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación "La metodología propuesta en los TdR permitió identificar las complementariedades y coincidencias del programa evaluado con otros programas federales". Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación "La metodología propuesta en los TdR proporcionó elementos útiles para identificar, describir y mapear correctamente los procesos de implementación del programa evaluado". Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR permite identificar los cuellos de botella en la operación del programa evaluado". Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR permite identificar los aciertos y fortalezas en la operación del programa evaluado". ¿La metodología propuesta en los TdR permitió identificar si la normatividad existente que regula al programa evaluado es adecuada para su funcionamiento? En general, ¿considera que la metodología propuesta en los TdR permitió identificar elementos útiles para fortalecer el diseño e implementación del programa evaluado? ¿Desea compartir alguna observación específica sobre la utilidad de la evaluación?
Formato	¿Considera que el orden de los temas analizados en la evaluación son adecuados? ¿Considera que el formato de los TdR de la evaluación es amigable? ¿Considera que los TdR de la evaluación comunican de manera eficiente lo que se solicita? En su opinión, ¿considera que la extensión del apartado en los TdR en el que se aborda la metodología para realizar la evaluación es adecuada? ¿Desea compartir alguna observación específica sobre el formato de la evaluación?
Contenido	Califique si la profundidad con la que se abordaron los siguientes temas en la evaluación fue suficiente. (cuadro de temas) Evalúe la claridad con la que se expone la metodología propuesta en los TdR para llevar a cabo la evaluación. Evalúe la pertinencia de la metodología propuesta en los TdR utilizada para llevar a cabo la evaluación. Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: "La metodología propuesta en los TdR permitió cumplir los objetivos de la evaluación". En su opinión, ¿considera que la metodología propuesta en los TdR es flexible? ¿Desea compartir alguna observación específica sobre el contenido de la evaluación?

Mecánica	Califique el grado de disponibilidad de la dependencia para la que se realizara la evaluación, es decir, si fue accesible y pudo mantener una comunicación constante para apoyar el adecuado desarrollo del análisis. Califique si la dependencia proporcionó la información requerida para llevar a cabo la evaluación. Califique si la dependencia proporcionó la información requerida en los plazos contemplados para el desarrollo de la evaluación. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación: "La dependencia proporcionó información suficiente y confiable para realizar la evaluación". Valore si la comunicación con el CONEVAL fue fluida y efectiva para resolver problemas derivados del trabajo de campo de la evaluación. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El trabajo de campo se desarrolló de una manera ágil y sencilla". Califique si la información proporcionada por el CONEVAL para el desarrollo de la evaluación fue suficiente y oportuna. Califique si el sistema MOCyR, utilizado para reportar algunos elementos de la Evaluación, fue amigable, es decir, si su diseño y experiencia de uso son sencillos. Califique si el tiempo disponible para el desarrollo de la evaluación, a partir de los TdR propuestos, fue el adecuado. ¿Desea compartir alguna observación específica sobre la mecánica de la evaluación?
Satisfacción	En general, ¿qué tan satisfecha(o) está usted con la evaluación realizada a partir de lo propuesto en los TdR utilizados? ¿La satisfacción con la evaluación realizada, a partir de lo propuesto en los TdR, fue mejor o peor que la expectativa que tenía usted sobre ella? Pensando en una evaluación ideal, ¿qué tan distante está la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo del ideal que usted imaginó? Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR contribuye a la mejora de la evaluación de los programas". ¿Desea compartir alguna observación específica sobre su satisfacción con la evaluación?
Imagen/reputación	A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tiene usted del CONEVAL. A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tienen sus colegas acerca del CONEVAL. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El CONEVAL se caracteriza por su credibilidad y rigor técnico". En su opinión, ¿el CONEVAL contribuye a la mejora de los programas públicos federales de desarrollo social gracias a su actividad evaluadora? ¿Desea compartir alguna observación específica sobre la imagen del CONEVAL?
Confianza/recomendación	Evalúe si usted recomendaría consultar la metodología de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo a sus colegas. ¿Cómo podría mejorar la metodología para la realización de Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo para su aplicación en futuros ejercicios?
Quejas	¿Ha presentado formalmente una observación, queja o sugerencia sobre la evaluación al CONEVAL? La observación, queja o sugerencia fue sobre: La utilidad del Informe de la evaluación para la toma de decisiones El formato, es decir la manera como se presenta la evaluación. La mecánica para la realización de la evaluación (comunicación, flujo de información, etcétera.). El evaluador externo, en cuanto a su selección, contribución, interacción. Contenido, en cuanto a pertinencia de los temas del informe de evaluación. Otro Describa de manera breve su observación, queja o sugerencia

Fuente: elaboración del CONEVAL

Cuadro 3a. Variables latentes y manifiestas del cuestionario para la Medición de Satisfacción de Usuarios de las Fichas Iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020

Variables latentes	Variables manifiestas
Utilidad	¿Usted considera que la FIMyE es útil para presentar de manera sintética la información clave del programa? ¿Considera que la FIMyE es útil para mostrar los resultados relevantes del programa? ¿Considera que la FIMyE es útil para mostrar la evolución de la cobertura del programa? ¿Considera que la información de la FIMyE es útil para identificar la contribución del programa al logro de los objetivos sectoriales? ¿Considera que la información del análisis FODA en la FIMyE es útil para las personas usuarias de esta información? ¿La FIMyE ha sido útil para detectar, resumir y dar cuenta de la atención a las recomendaciones realizadas al programa? Pensando en la utilidad de la FIMyE ¿Considera que el período del año en el que se elaboraron es adecuado? ¿Considera que la FIMyE es un documento que consulta con frecuencia?
Formato	¿Considera que el número de secciones que se abordan en la FIMyE es suficiente? ¿Considera adecuado el orden de las secciones presentadas en la FIMyE? ¿Considera que la extensión de la FIMyE (2 páginas) es adecuada? ¿Considera que el formato de la FIMyE es amigable y de fácil lectura?
Contenido	¿Está de acuerdo con la afirmación: "La FIMyE es un instrumento que proporciona información clara sobre el programa"? ¿Está de acuerdo con la siguiente afirmación: «La FIMyE es un instrumento que proporciona información clave y suficiente para la mejora del programa y la toma de decisiones»? Evalúe la pertinencia del nuevo apartado "Participación de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo en el programa" en la FIMyE. Evalúe la pertinencia del nuevo apartado "Acciones o afectaciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID-19)" en la FIMyE.
Mecánica	Califique si el proceso mediante el cual se desarrolló la FIMyE fue claro para usted, es decir, si tuvo conocimiento de las actividades que se iban a realizar, quién las realizaría, cómo, para qué y los tiempos de su desarrollo. Califique si la comunicación entre su dependencia y el CONEVAL fue fluida y efectiva para llevar a cabo la FIMyE. Califique si el flujo de información entre usted y su contraparte en la dependencia (la Unidad de Evaluación o la Unidad Responsable del programa) facilitó la elaboración de la FIMyE. Califique si el tiempo disponible para el desarrollo de la FIMyE fue adecuado. Evalúe la retroalimentación que realiza el CONEVAL a la dependencia durante la elaboración de la FIMyE. Evalúe la capacitación proporcionada por el CONEVAL para la generación de la FIMyE, ¿considera que fue suficiente y adecuada?
Satisfacción	En general, qué tan satisfecho está usted con la FIMyE. Califique en una escala del 1 a 10. ¿La satisfacción con la evaluación anual mediante la FIMyE fue mejor o peor de lo que usted pensó? Pensando en un instrumento de monitoreo ideal (sintético y amigable), ¿qué tan distante está la FIMyE del ideal que usted imaginó?
Imagen	A partir de la FIMyE realizada, califique la imagen que tiene usted del CONEVAL. A partir de la FIMyE realizada, califique la imagen que tienen sus colegas acerca del CONEVAL. En su opinión, ¿el CONEVAL contribuye a la mejora de los programas públicos federales de desarrollo social gracias a su actividad evaluadora?

Fuente: elaboración del CONEVAL

Anexo 2. Valores de alfa de Cronbach para los constructos de la medición de satisfacción de usuarios

Cuadro 4a. Alfa de Cronbach para las dimensiones de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020

Variable latente	Variable manifiesta	Observaciones	Media	Desviación estándar	Alpha
Utilidad	Alpha	0.952			
	P1	62	8.0	2.2	0.948
	P2	62	7.5	2.1	0.947
	P3	62	8.1	1.8	0.945
	P4	62	7.6	2.1	0.947
	P5	62	8.1	1.6	0.947
	P6	62	7.6	2.0	0.956
	P7	62	8.0	1.7	0.952
	P8	62	7.9	1.9	0.946
	P9	62	8.5	1.6	0.947
	P10	62	8.3	1.4	0.946
	P11	62	8.2	1.8	0.943
Formato	Alpha	0.865			
	P12	62	8.2	1.8	0.865
	P13	62	7.6	2.0	0.711
	P14	62	7.9	1.7	0.843
Contenido	Alpha	0.936			
	P15	62	8.2	1.8	0.916
	P16	62	8.0	1.9	0.919
	P17	62	8.1	1.9	0.916
	P18	62	8.2	1.7	0.922
	P19	62	8.1	1.8	0.916
	P20	62	8.0	1.5	0.949
	P21	62	8.1	1.8	0.942
Mecánica	Alpha	0.780			
	P22	62	8.3	1.9	0.813
	P23	62	8.5	1.8	0.690
	P24	62	8.7	1.6	0.585

Satisfacción	Alpha	0.780			
	P25	62	8.4	1.7	0.768
	P26	62	8.2	1.8	0.771
	P27	62	7.7	1.9	0.767
	P28	62	8.9	1.4	0.958
Imagen	Alpha	0.959			
	P29	62	9.0	1.4	0.944
	P30	62	8.8	1.4	0.949
	P31	62	9.0	1.3	0.949
	P32	62	8.7	1.5	0.945
	P33	62	8.8	1.7	0.958

Fuente: Elaboración del CONEVAL con base en entrevistas realizadas.

Cuadro 5a. Alfa de Cronbach para las dimensiones de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020

Variable latente	Variable manifiesta	N	Media	Desviación estándar	Alpha de Cronbach
Utilidad					0.916
	U1	174	8.8	1.3	0.901
	U2	174	8.5	1.5	0.898
	U3	174	8.4	1.4	0.902
	U4	174	8.3	1.8	0.905
	U5	174	8.6	1.4	0.898
	U6	174	8.5	1.5	0.900
	U7	174	8.2	1.8	0.917
	U8	174	7.3	2.4	0.924
Formato					0.860
	F1	174	8.5	1.4	0.780
	F2	174	8.8	1.2	0.804
	F3	174	8.7	1.5	0.876
	F4	174	8.9	1.3	0.822
Contenido					0.764
	C1	174	8.6	1.4	0.686
	C2	174	8.1	1.8	0.671
	C3	174	7.4	2.5	0.791
	C4	174	8.7	1.6	0.704
Mecánica					0.932
	M1	174	8.4	2.0	0.924
	M2	174	8.3	1.8	0.913
	M3	174	8.5	1.7	0.920
	M4	174	8.5	1.5	0.921
	M5	174	8.2	1.6	0.914
	M6	174	8.1	1.9	0.927
Satisfacción					0.930
	S1	174	8.4	1.4	0.889
	S2	174	8.3	1.5	0.895
	S3	174	8.3	1.4	0.911

Imagen					0.922
	I1	174	8.9	1.4	0.885
	I2	174	8.7	1.4	0.888
	I3	174	8.7	1.5	0.892
	I4	174	8.2	1.6	0.930
Confianza					0.791
	C01	174	8.6	1.6	0.654
	C02	174	8.6	1.6	0.663
	C03	174	8.4	1.7	0.670
	C04	174	7.9	2.5	0.960

Fuente: elaboración del CONEVAL con base en entrevistas realizadas.

Anexo 3. Cálculo de los índices de satisfacción

Cuadro 6a. Cargas factoriales y medias de la satisfacción para el modelo de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo

Variable	Promedio	Cargas	Producto
S1	8.400	0.954	8.014
S2	8.100	0.957	7.752
S3	7.700	0.953	7.338
S4	9.100	0.464	4.222
SUMA S1-S4	33.300	3.328	27.326

$$ACSI = \frac{(\sum_{i=1}^3 \lambda_i \bar{x}_i) - \sum_{i=1}^3 \lambda_i}{9(\sum_{i=1}^3 \lambda_i)} \times 100 = \frac{27.326 - 3.328}{9(3.328)} = 80.1\%$$

$$IMSC = \frac{(\sum_{i=1}^3 \lambda_i \bar{x}_i)}{(\sum_{i=1}^3 \lambda_i)} \times 100 = \frac{27.326}{3.328} = 8.2$$

Fuente: elaboración del CONEVAL

Cuadro 7a. Cargas factoriales y medias de la satisfacción para el modelo de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación

Variable	Promedio	Cargas	Producto
S1	8.437	0.945	7.973
S2	8.322	0.939	7.814
S3	8.310	0.927	7.703
SUMA S1-S3	25.069	2.811	23.491

$$ACSI = \frac{(\sum_{i=1}^3 \lambda_i \bar{x}_i) - \sum_{i=1}^3 \lambda_i}{9(\sum_{i=1}^3 \lambda_i)} \times 100 = \frac{23.491 - 2.811}{9(2.811)} = 81/74\%$$

$$IMSC = \frac{(\sum_{i=1}^3 \lambda_i \bar{x}_i)}{(\sum_{i=1}^3 \lambda_i)} \times 100 = \frac{23.491}{2.811} = 8.357$$

Fuente: elaboración del CONEVAL

Anexo 4. Descriptivo de las variables manifiestas

Cuadro 8a. Resultados promedio por pregunta para dependencias de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo

Código	Variable	Núm.	Promedio	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
U1	U1. Valore si el informe de la evaluación proporcionó información útil para precisar, replantear o fortalecer la definición de la población potencial y objetivo.	28	7.5	2.2	1	10
U2	U2. Valore si el informe de la evaluación proporcionó información útil para fortalecer los mecanismos de selección de las personas beneficiarias del programa.	28	7.3	1.8	1	9
U3	U3. ¿El informe de la evaluación permitió identificar si el diseño del programa es pertinente para resolver la problemática que busca atender?	28	7.9	1.6	4	10
U4	U4. Valore la utilidad de la información proporcionada por el informe de la evaluación para generar recomendaciones sobre el padrón de beneficiarios de su programa.	28	7.2	2.1	1	10
U5	U5. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "Las recomendaciones planteadas en el informe de la Evaluación sobre la MIR aportan elementos para que sus objetivos e indicadores logren medir adecuadamente los resultados del programa".	8	7.5	1.5	4	10
U6	U6. De acuerdo con la escala ¿en qué grado el informe de la evaluación permitió identificar las complementariedades y coincidencias de la intervención con otros programas federales?	28	7.1	2.3	1	10
U7	U7. ¿El informe de la evaluación proporcionó información útil para identificar, describir y mapear correctamente los procesos de implementación del programa?	28	7.5	1.9	1	10
U8	U8. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "En el informe de la evaluación se identifican los cuellos de botella en la operación del programa"	28	7.6	2.0	1	10
U9	U9. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "En el informe de la evaluación se identifican los aciertos y fortalezas en la operación del programa".	28	8.3	1.6	4	10

U10	U10. ¿El informe de la evaluación proporcionó información útil para identificar si la normatividad existente es adecuada para el funcionamiento del programa?	28	8.0	1.6	4	10
U11	U11. En general, ¿el informe de la evaluación ha sido útil para fortalecer el diseño e implementación del programa?	28	8.0	1.8	1	10
F1	F1. ¿Considera que el orden y la estructura de los temas presentados en el informe de final de la evaluación son adecuados?	28	8.3	1.6	4	10
F2	F2. ¿Considera que el formato del informe final de la evaluación es amigable?	28	7.8	1.6	4	10
F3	F3. En su opinión, sin considerar los anexos, ¿piensa que la extensión del Informe de la evaluación es adecuado?	28	7.5	1.8	1	10
C1	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en el informe de la evaluación fue suficiente. [C1.1. Diseño del programa]	28	7.9	1.6	4	10
C2	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en el informe de la evaluación fue suficiente. [C1.2. Definición e identificación de su población potencial, objetivo y atendida]	28	7.8	1.8	4	10
C3	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en el informe de la evaluación fue suficiente. [C1.3. Identificación de los procesos y funcionamiento del programa]	28	7.9	1.9	3	10
C4	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en el informe de la evaluación fue suficiente. [C1.4. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)]	28	8.0	1.3	5	10
C5	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en el informe de la evaluación fue suficiente. [C1.5. Fortalezas y debilidades del programa]	28	8.0	1.6	4	10
C6	C2. Evalúe la claridad con la que se expone en el informe de la evaluación la metodología utilizada para llevarla a cabo.	28	8.1	1.4	4	10
C7	C3. Evalúe la pertinencia de la metodología utilizada para llevar a cabo la evaluación.	28	7.6	2.1	1	10
C8	C4. Evalúe la claridad de los hallazgos y recomendaciones publicados en el informe de la evaluación.	28	7.8	1.7	4	10
C9	C5. Evalúe la relevancia de los hallazgos y recomendaciones derivadas de la evaluación.	28	7.8	1.6	3	10
M1	M1. Califique el nivel de conocimiento del equipo evaluador sobre el tema y el programa evaluado.	28	8.1	1.7	3	10

M2	M2. Califique si el equipo evaluador utilizó correctamente la información proporcionada por los responsables del programa para realizar la evaluación.	28	8.2	1.7	4	10
M3	M3. Califique el grado de objetividad del equipo evaluador.	28	8.1	2.0	3	10
M4	M4. Califique si el tiempo disponible para el desarrollo de la evaluación fue el adecuado.	28	8.0	2.1	1	10
M5	M5. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La comunicación con el CONEVAL fue ágil durante todo el proceso de la evaluación".	28	8.8	1.6	3	10
M6	M6. Califique si el proceso mediante el cual el CONEVAL desarrolló la evaluación fue claro para usted, es decir, si tuvo conocimiento de las actividades que se iban a realizar, quién las realizaría, cómo, para qué y los tiempos de su desarrollo.	28	8.8	1.4	5	10
M7	M7. Califique si el flujo de información entre el CONEVAL y su dependencia fue suficiente durante el proceso de la evaluación.	28	8.5	1.7	3	10
M8	M8. Califique si la atención del CONEVAL a los comentarios dirigidos al informe de la evaluación por parte de su dependencia fue adecuada, es decir, si los comentarios fueron atendidos o en caso contrario si se justificó el no hacerlo.	28	8.5	1.7	4	10
M9	M9. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El elemento denominado Posición Institucional fue útil para expresar y hacer pública la opinión de la dependencia sobre la evaluación".	28	8.6	2.1	1	10
M10	M10. Sobre la difusión de los resultados de la evaluación y del informe final, califique si fue adecuada en los siguientes aspectos: [M10.1. El tiempo en que fueron difundidos los resultados]	28	7.9	2.3	1	10
M10	M10. Sobre la difusión de los resultados de la evaluación y del informe final, califique si fue adecuada en los siguientes aspectos: [M10.2. Los medios de comunicación en que fueron difundidos]	28	8.0	2.0	1	10
M10	M10. Sobre la difusión de los resultados de la evaluación y del informe final, califique si fue adecuada en los siguientes aspectos: [M10.3. El alcance de la difusión]	28	8.1	1.4	5	10
S1	S1. En general, ¿qué tan satisfecho(a) está usted con la evaluación?	28	8.1	1.6	3	10
S2	S2. ¿La satisfacción con la evaluación fue mejor o peor que la expectativa que tenía sobre ella?	28	7.8	1.9	3	10

S3	S3. Pensando en una evaluación ideal ¿Qué tan distante está la evaluación realizada del ideal que usted imaginó?	28	7.4	2.0	3	10
S4	S4. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La evaluación es un ejercicio que contribuye a la mejora de los programas".	28	9.4	0.9	7	10
I1	I1. A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tiene usted del CONEVAL.	28	8.5	1.8	3	10
I2	I2. A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tienen sus colegas acerca del CONEVAL.	28	8.2	1.8	3	10
I3	I3. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El CONEVAL se caracteriza por su credibilidad y rigor técnico".	28	8.4	1.7	4	10
I4	I4. En su opinión, ¿el CONEVAL contribuye a la mejora de los Programas Públicos Federales de Desarrollo Social gracias a su actividad evaluadora?	28	8.2	1.8	3	10
I5	I5. Evalúe si usted recomendaría consultar el informe de la Evaluación a sus colegas.	28	8.3	2.0	3	10
I6	I6. Califique su nivel de confianza sobre la evaluación.	28	8.1	2.2	3	10
I7	I7. Califique si el desarrollo de la evaluación fue transparente.	28	9.1	1.2	6	10
I8	I8. Califique el grado de acceso al informe de la Evaluación por parte de actores externos a su dependencia y al CONEVAL.	28	8.6	1.4	5	10
I9	I9. Finalmente, califique el grado en que considera que la aplicación de evaluaciones ha contribuido a la participación de actores externos o del público en general en la mejora de los programas evaluados.	28	8.0	1.7	4	10

Fuente: elaboración del CONEVAL

Cuadro 9a. Resultados promedio por pregunta para evaluadores externos de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo

Código	Variable	Núm.	Promedio	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
U1	U1. Valore si las actividades y la metodología propuesta en los Términos de Referencia (TdR) de la evaluación permitieron obtener información útil para precisar, replantear o fortalecer la definición de la población potencial y objetivo del programa evaluado.	34	8.4	2.1	1	10
U2	U2. Valore si las actividades y la metodología propuesta en los TdR permitieron obtener información útil para fortalecer los mecanismos de selección de las personas beneficiarias del programa evaluado.	34	7.7	2.3	1	10
U3	U3. ¿Las actividades y la metodología propuesta en los TdR permitieron identificar si el diseño del programa evaluado es pertinente para resolver la problemática que busca atender?	34	8.3	1.9	1	10
U4	U4. Valore la utilidad de la evaluación para poder generar recomendaciones sobre el padrón de beneficiarios de los programas evaluados.	34	7.9	2.2	1	10
U5	U5. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR proporciona elementos que permiten elaborar recomendaciones sobre la MIR para que sus objetivos e indicadores logren medir adecuadamente los resultados del programa".	34	8.6	1.6	3	10
U6	U6. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación "La metodología propuesta en los TdR permitió identificar las complementariedades y coincidencias del programa evaluado con otros programas federales".	34	8.0	1.6	3	10
U7	U7. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación "La metodología propuesta en los TdR proporcionó elementos útiles para identificar, describir y mapear correctamente los procesos de implementación del programa evaluado"	34	8.4	1.6	3	10
U8	U8. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR permite identificar los cuellos de botella en la operación del programa evaluado"	34	8.2	1.7	3	10
U9	U9. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR permite identificar los aciertos y fortalezas en la operación del programa evaluado".	34	8.6	1.6	3	10
U1	U10. ¿La metodología propuesta en los TdR permitió identificar si la normatividad existente que regula al programa evaluado es adecuada para su funcionamiento?	34	8.5	1.3	3	10

U11	U11. En general, ¿considera que la metodología propuesta en los TdR permitió identificar elementos útiles para fortalecer el diseño e implementación del programa evaluado?	34	8.3	1.8	1	10
F1	F1. ¿Considera que el orden y la estructura de los temas analizados en la evaluación son adecuados?	34	8.1	1.9	2	10
F2	F2. ¿Considera que el formato de los TdR de la evaluación es amigable?	34	7.5	2.3	1	10
F3	F3. ¿Considera que los TdR de la evaluación comunican de manera eficiente lo que se solicita?	34	7.4	2.1	1	10
F4	F4. En su opinión, ¿considera que la extensión del apartado en los TdR en el que se aborda la metodología para realizar la evaluación es adecuada?	34	8.1	1.6	4	10
OB	¿Desea compartir alguna observación específica sobre el formato de la evaluación?	34	NA	NA	NA	NA
C1	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en la evaluación fue suficiente. [C1.1. Diseño del programa]	34	8.5	1.9	1	10
C1	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en la evaluación fue suficiente. [C1.2. Definición e identificación de su población potencial, objetivo y atendida]	34	8.2	2.0	1	10
C1	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en la evaluación fue suficiente. [C1.3. Identificación de los procesos y funcionamiento del programa]	34	8.4	2.0	1	10
C1	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en la evaluación fue suficiente. [C1.4. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)]	34	8.3	2.0	1	10
C1	C1. Califique si la profundidad con que se abordaron los siguientes temas en la evaluación fue suficiente. [C1.5. Fortalezas y debilidades del programa]	34	8.3	1.9	1	10
C2	C2. Evalúe la claridad con la que se expone la metodología propuesta en los TdR para llevar a cabo la evaluación.	34	7.9	1.6	3	10
C3	C3. Evalúe la pertinencia de la metodología propuesta en los TdR utilizada para llevar a cabo la evaluación.	34	8.4	1.5	3	10
C4	C4. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: "La metodología propuesta en los TdR permitió cumplir los objetivos de la evaluación"	34	8.3	1.9	1	10
C5	C5. En su opinión, ¿considera que la metodología propuesta en los TdR es flexible?	34	6.9	2.5	2	10
M1	M1. Califique el grado de disponibilidad de la dependencia para la que se realizara la Evaluación, es decir, si fue accesible y pudo mantener una comunicación constante para apoyar el adecuado desarrollo del análisis.	34	8.1	2.2	1	10

M2	M2. Califique si la dependencia proporcionó la información requerida para llevar a cabo la evaluación.	34	7.5	2.2	1	10
M3	M3. Califique si la dependencia proporcionó la información requerida en los plazos contemplados para el desarrollo de la evaluación.	34	7.0	2.7	1	10
M4	M4. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la siguiente afirmación: "La dependencia proporcionó información suficiente y confiable para realizar la evaluación".	34	7.3	2.6	1	10
M5	M5. Valore si la comunicación con el CONEVAL fue fluida y efectiva para resolver problemas derivados del trabajo de campo de la evaluación.	34	9.0	1.9	1	10
M6	M6. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El trabajo de campo se desarrolló de una manera ágil y sencilla".	34	8.3	1.9	1	10
M7	M7. Califique si la información proporcionada por el CONEVAL para el desarrollo de la evaluación fue suficiente y oportuna.	34	9.0	1.5	3	10
M8	M8. Califique si el sistema MOCyR, utilizado para reportar algunos elementos de la evaluación, fue amigable, es decir, si su diseño y experiencia de uso son sencillos.	34	8.5	1.3	5	10
M9	M9. Califique si el tiempo disponible para el desarrollo de la evaluación, a partir de los TdR propuestos, fue el adecuado.	34	8.6	1.8	2	10
S1	S1. En general, ¿qué tan satisfecha(o) está usted con la evaluación realizada a partir de lo propuesto en los TdR utilizados?	34	8.7	1.7	1	10
S2	S2. ¿La satisfacción con la evaluación realizada, a partir de lo propuesto en los TdR, fue mejor o peor que la expectativa que tenía usted sobre ella?	34	8.4	1.7	1	10
S3	S3. Pensando en una evaluación ideal, ¿qué tan distante está la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo del ideal que usted imaginó?	34	7.9	1.8	1	10
S4	S4. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "La metodología propuesta en los TdR contribuye a la mejora de la evaluación de los programas".	34	8.5	1.6	3	10
I1	I1. A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tiene usted del CONEVAL.	34	9.3	0.7	8	10
I2	I2. A partir de la evaluación realizada, califique la imagen que tienen sus colegas acerca del CONEVAL.	34	9.4	0.7	8	10
I3	I3. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación: "El CONEVAL se caracteriza por su credibilidad y rigor técnico".	34	9.4	0.7	7	10
I4	I4. En su opinión, ¿el CONEVAL contribuye a la mejora de los programas públicos federales de desarrollo social gracias a su actividad evaluadora?	34	9.2	1.1	7	10
I5	I5. Evalúe si usted recomendaría consultar la metodología de la Evaluación de Diseño con Trabajo de Campo a sus colegas.	34	9.2	1.2	7	10

Fuente: elaboración del CONEVAL

Cuadro 10a. Resultados promedio por pregunta para dependencias de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación

Código	Variable manifiesta	N	Promedio	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
U1	¿Usted considera que la FIMyE es útil para presentar de manera sintética la información clave del programa?	174	8.8	1.3	3	10
U2	¿Considera que la FIMyE es útil para mostrar los resultados relevantes del programa?	174	8.5	1.5	2	10
U3	¿Considera que la FIMyE es útil para mostrar la evolución de la cobertura del programa?	174	8.4	1.4	4	10
U4	¿Considera que la información de la FIMyE es útil para identificar la contribución del programa al logro de los objetivos sectoriales?	174	8.3	1.8	1	10
U5	¿Considera que la información del análisis FODA en la FIMyE es útil para las personas usuarias de esta información?	174	8.6	1.4	3	10
U6	¿La FIMyE ha sido útil para detectar, resumir y dar cuenta de la atención a las recomendaciones realizadas al programa?	174	8.5	1.5	3	10
U7	Pensando en la utilidad de la FIMyE, ¿considera que el período del año en el que se elaboraron es adecuado?	174	8.2	1.8	1	10
U8	¿Considera que la FIMyE es un documento que consulta con frecuencia?	174	7.3	2.4	1	10
F1	¿Considera que el número de secciones que se abordan en la FIMyE es suficiente?	174	8.5	1.4	4	10
F2	¿Considera adecuado el orden de las secciones presentadas en la FIMyE?	174	8.8	1.2	5	10
F3	¿Considera que la extensión de la FIMyE (2 hojas) es adecuada?	174	8.7	1.5	2	10
F4	¿Considera que el formato de la FIMyE es amigable y de fácil lectura?	174	8.9	1.3	4	10
C1	¿Está de acuerdo con la afirmación: «La FIMyE es un instrumento que proporciona información clara sobre el programa»?	174	8.6	1.4	1	10
C2	¿Está de acuerdo con la siguiente afirmación: “La FIMyE es un instrumento que proporciona información clave y suficiente para la mejora del programa y la toma de decisiones”?	174	8.1	1.8	1	10
C3	Evalúe la pertinencia del nuevo apartado “Participación de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo en el programa” en la FIMyE.	174	7.4	2.5	1	10
C4	Evalúe la pertinencia del nuevo apartado “Acciones o afectaciones derivadas de la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-Cov-2 (COVID-19)” en la FIMyE.	174	8.7	1.6	1	10
M1	Califique si el proceso mediante el cual se desarrolló la FIMyE fue claro para usted, es decir, si tuvo conocimiento de las actividades que se iban a realizar, quién las realizaría, cómo, para qué y los tiempos de su desarrollo.	174	8.4	2.0	1	10

M2	Califique si la comunicación entre su dependencia y el CONEVAL fue fluida y efectiva para llevar a cabo la FIMyE.	174	8.3	1.8	2	10
M3	Califique si el flujo de información entre usted y su contraparte en la dependencia (la Unidad de Evaluación o la Unidad Responsable del programa) facilitó la elaboración de la FIMyE	174	8.5	1.7	1	10
M4	Califique si el tiempo disponible para el desarrollo de la FIMyE fue adecuado.	174	8.5	1.5	2	10
M5	CONEVAL a la dependencia durante la elaboración de la FIMyE.	174	8.2	1.6	1	10
M6	Evalúe la capacitación proporcionada por el CONEVAL para la generación de la FIMyE, ¿considera que fue suficiente y adecuada?	174	8.1	1.9	1	10
S1	En general qué tan satisfecho está usted con la FIMyE. Califique en una escala del 1 a 10.	174	8.4	1.4	2	10
S2	¿La satisfacción con la evaluación anual mediante la FIMyE fue mejor o peor de la que usted pensó?	174	8.3	1.5	2	10
S3	Pensando en un instrumento de monitoreo ideal (sintético y amigable) ¿Qué tan distante está la FIMyE del ideal que usted imaginó?	174	8.3	1.4	2	10
I1	A partir de la FIMyE realizada, califique la imagen que tiene usted del CONEVAL.	174	8.9	1.4	1	10
I2	A partir de la FIMyE realizada, califique la imagen que tienen sus colegas acerca del CONEVAL	174	8.7	1.4	3	10
I3	En su opinión, ¿el CONEVAL contribuye a la mejora de los programas públicos federales de desarrollo social gracias a su actividad evaluadora?	174	8.7	1.5	1	10
I4	Evalúe la imagen que tiene la población en general del CONEVAL, a partir de la difusión de la FIMyE en redes sociales.	174	8.2	1.6	3	10
C01	Evalúe la imagen que tiene la población en ¿qué tan probable es que usted recomiende a sus colegas consultas las FIMyE?	174	8.6	1.6	1	10
C02	¿Cuál es su nivel de confianza en la FIMyE? es decir, si confía en este instrumento para el monitoreo y evaluación del programa.	174	8.6	1.6	1	10
C03	¿Cuál es su nivel de confianza en la FIMyE? es decir, si confía en la FIMyE como herramienta para la toma de decisiones futuras del programa.	174	8.4	1.7	1	10
C04	¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: “La elaboración de la ficha consideró los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas establecidos”?	174	7.9	2.5	1	10

Fuente: elaboración del CONEVAL

Anexo 5. Descripción de los principales hallazgos a partir de las preguntas abiertas de la medición de satisfacción de usuarios de las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo 2019-2020

De acuerdo con las dependencias participantes del estudio, se recomienda al CONEVAL realizar un "mayor número de evaluaciones y seguimiento de los hallazgos y recomendaciones". En este mismo sentido, otra dependencia expone como recomendación que haya "mayores recursos para evaluar más programas".

Asimismo, varias dependencias recomiendan que para mejorar las Evaluaciones de Diseño con Trabajo de Campo en futuros ejercicios se amplíe el tiempo o duración para llevarlas a cabo, con la finalidad de poder ampliar el trabajo en campo. Una persona operadora expone que "se necesita más trabajo de campo", y otra señala que es necesario "ampliar los alcances del trabajo de campo, tanto en duración como en extensión para registrar de manera más completa la diversidad de contextos en que se realiza la operación de los programas". También se sugirió un "mayor acercamiento a las personas que operan el programa, reuniones persona a persona y grupos focales, y un mayor trabajo de campo en los lugares donde se está operando el programa".

Otro aspecto relevante mencionado por las dependencias en cuanto a recomendaciones y opiniones para mejorar las evaluaciones, fue solicitar mayor flexibilidad y conocimiento del equipo evaluador sobre el programa evaluado. Una persona participante recomienda que se busquen "especialistas no solo con conocimientos en temas de evaluación, sino que conozcan los sectores evaluados", otra persona expone que las evaluaciones futuras mejorarían "conociendo más del programa y no siendo tan teóricos". Otra recomendación relacionada fue que se debe "interactuar más con las unidades administrativas de las instituciones" y "que las firmas consultoras contratadas por el CONEVAL muestren mayor flexibilidad y apertura sobre las explicaciones, información, condiciones y circunstancias que se aportaron sobre el momento en que se estructuró el programa social evaluado y la forma para operar [...]". Igualmente, sobre la flexibilidad, otra dependencia sugiere que se dedique "más tiempo en el análisis de programas multisectoriales".

Otros aspectos mencionados, aunque en menor medida, muestran confusión respecto al tipo de evaluación y sus alcances. Al respecto, una persona participante expone que "los evaluadores [...] no se ciñen al ámbito de la evaluación, en el caso de la evaluación de diseño, incursionaron en temas propios de evaluaciones de procesos y hasta de impacto." Otra persona comenta que "por ser un programa de gobierno inicial, no existen parámetros comparativos, por lo que considero que se debe esperar a que después de un ejercicio fiscal se puedan medir con mayor validez los resultados del programa, y al menos dos años después se puedan medir el impacto social en la población objetivo".

Por otro lado, una persona de la unidad de evaluación solicita que no se exijan "tantos recursos de las unidades responsables en reuniones, entrevistas y solicitudes de información". Por otro se realizó una solicitud muy puntual: "que los evaluadores estén obligados a generar al menos una versión preliminar de árboles del problema y estructura analítica adecuada con base en los hallazgos que identifiquen."

Finalmente, varios comentarios estuvieron relacionados con la difusión de los resultados. Por un lado, se solicita que la redacción sea más clara y por otro, se hacen recomendaciones sobre la temporalidad de los resultados. Al respecto, una dependencia solicita "revisar la redacción de los documentos, ya que son públicos y algunas veces no son claros", otra persona comenta que "las recomendaciones deben ser más puntuales". Finalmente, alguien más sugiere "mejorar la oportunidad y temporalidad de las evaluaciones".

De acuerdo con los evaluadores participantes del estudio, se enfatiza que fue un acierto realizar trabajo de campo en las Evaluaciones de Diseño, recomendando en algunas ocasiones que se ampliara y dedicara más tiempo al trabajo de campo. Por ejemplo, se comentó que "a diferencia de otras evaluaciones, la combinación de metodologías de investigación [...] permitieron entender la perspectiva de los operadores y los beneficiarios en un documento integral de análisis". Igualmente, se expone que "combinar investigación de gabinete con trabajo de campo fue un acierto en estas evaluaciones y los hallazgos de campo sean quizá los más útiles para el programa". Incluso algunos evaluadores proponen lo siguiente: "agregaría investigación de campo para el análisis del problema público y un apartado en el que se construyera la teoría del programa que sirva de base para la evaluación del diseño". O que "los trabajos de campo deben incluir entrega de los apoyos y considerar entrevistas con los beneficiarios del programa el día que reciben los apoyos". Sobre el tiempo para realizar el trabajo de campo se recomienda "dejar más tiempo para realizar el trabajo de campo". Y "otorgar más espacio para los trabajos de campo".

Los equipos evaluadores realizaron recomendaciones sobre todo a los TdR. Al respecto, se reconocieron los esfuerzos por incorporar distintos aspectos de las evaluaciones y se reconoce que la mejora de los TdR de un nuevo tipo de evaluación es un reto. Una persona evaluadora comenta que "existen fortalezas en los TdR como que pretenden abarcar todos los aspectos del programa y en esa medida, la evaluación puede ser útil a los programas en aspectos específicos; sin embargo, el diseño de los TdR por preguntas estandarizadas aunque busquen la comparabilidad entre programas, resulta rígida e insuficiente para evaluar programas diversos y captar particularidades en cada programa, por lo que se limita su utilidad [...] deberían revisarse todas las preguntas para futuros ejercicios y hacer los ajustes pertinentes".

También se expone que debe clarificarse el límite entre la evaluación de diseño y la de procesos: "tendrían que revisarse los objetivos, alcances y expectativas del ejercicio de evaluación, pues no siempre fue claro el límite entre evaluación de diseño y evaluación de procesos. Además, no siempre hubo espacio para reportar resultados no esperados o fuera de los objetivos establecidos, pero que

resultaban importantes para algún momento o proceso del programa”. Sobre la sección de procesos en la evaluación se sugiere “reducir el detalle pedido en el análisis y descripción de los procesos y evaluar dimensiones básicas de los procesos”.

Las personas evaluadoras externas también hicieron recomendaciones sobre el informe final elaborado por el CONEVAL. Al respecto, comentaron que “los resultados de la evaluación no han sido adecuadamente comunicados en las infografías que se publicaron con posterioridad a la publicación de los informes, lo que resta utilidad a la evaluación, ya que no se han difundido las áreas de mejora, solo las fortalezas”. También se comentó que “la metodología en campo es adecuada, la integración del informe es reduccionista, lo que provoca que se pierda el objetivo final del trabajo. También se sugiere mejorar la redacción de los informes, una persona evaluadora menciona que “en general, los documentos de las evaluaciones del CONEVAL tienen una oportunidad de mejora en cuanto a su redacción, lo cual seguramente puede lograrse incorporando tareas de revisión y corrección de estilo por parte de personal especializado”.

Finalmente, un reto identificado por los equipos evaluadores fue la falta de disponibilidad de las dependencias encargadas de los programas. Al respecto se comentó sobre la evaluación que “los principales obstáculos enfrentados para su realización se presentaron en la dificultad para obtener la información necesaria y suficiente generada por el programa”. También se expuso que “el problema de las evaluaciones, y en particular de este paquete de programas prioritarios de la actual administración, está en la utilización, pues aún no se ha desarrollado un procedimiento o mecanismo adecuado que asegure o al menos incremente la probabilidad de que los resultados de las evaluaciones serán realmente tomados en cuenta para la mejora de los programas”. Otra persona evaluadora comentó que “la evaluación del programa [...] no se realizó en su totalidad por la negativa y nula disposición de la dirección del programa para colaborar al respecto”.

Lo anterior se puede atender a través del trabajo de sensibilización a las dependencias, pues varios de los comentarios giran en torno a “la comunicación previa con los responsables de los programas para sensibilizar, planear y obtener mayor colaboración, más aún con programas de nuevas administraciones. Buscando mayor pertinencia de la evaluación con respecto a las particularidades y necesidades específicas de los programas en materia de evaluación, esto incluye, la valoración previa de condiciones de evaluabilidad de los programas”.

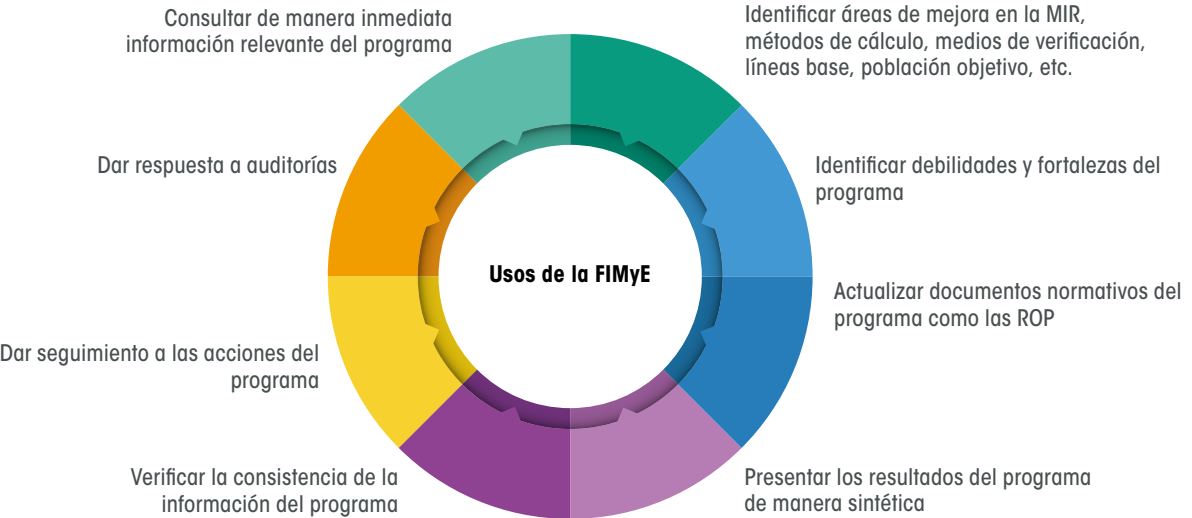
A pesar de las dificultades para realizar las evaluaciones, los equipos encargados de llevarlas a cabo enfatizan la buena disposición y coordinación con el CONEVAL. Por ejemplo, se hicieron los siguientes comentarios: “el apoyo del CONEVAL en todo momento fue fundamental para llevar a cabo la mecánica de evaluación”, o “la excelente comunicación con el personal del CONEVAL aseguró subsanar cualquier posible necesidad de aclaración sobre la metodología”.

Anexo 6. Descripción de los principales hallazgos a partir de las preguntas de la medición de satisfacción de usuarios de las Fichas iniciales de Monitoreo y Evaluación 2019-2020

Utilidad

En cuanto a la utilidad, los hallazgos permitieron crear tres categorías analíticas de los comentarios: uno respecto a los usos declarados de las FIMyE, un segundo relacionado con algunas propuestas de mejora a la FIMyE y el último con algunas observaciones específicas a partir del planteamiento de las preguntas para esta dimensión.

Figura 1a. Usos de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020



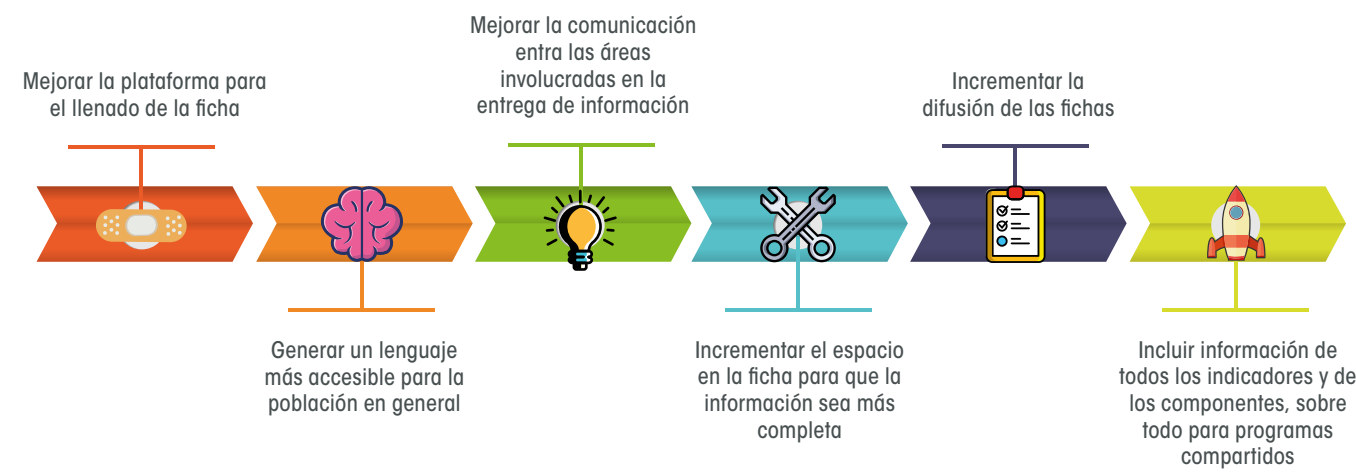
Fuente: elaboración del CONEVAL

A partir de la figura 1a se pudo observar que los usos son diversos y están relacionados en algún punto con los objetivos de creación de la ficha, lo que puede reforzar el buen nivel de satisfacción visto en el apartado anterior con la dimensión de utilidad. Por su parte, la figura 7 muestra algunas propuestas de mejora hacia la FIMyE.

En cuanto a los comentarios específicos, se destaca el tema de la temporalidad en la que se elabora la ficha, ya que se mencionó con frecuencia, sin embargo, no hay consenso en la mejor opción,

al contrario, hay una gran discrepancia, ya que las sugerencias mencionan que se elabore cada dos años, a principio de cada año, hasta el segundo año de operación, en el transcurso del primer semestre o en el tercer trimestre.

Figura 2a. Propuestas de mejora a la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020



Fuente: elaboración del CONEVAL

Formato

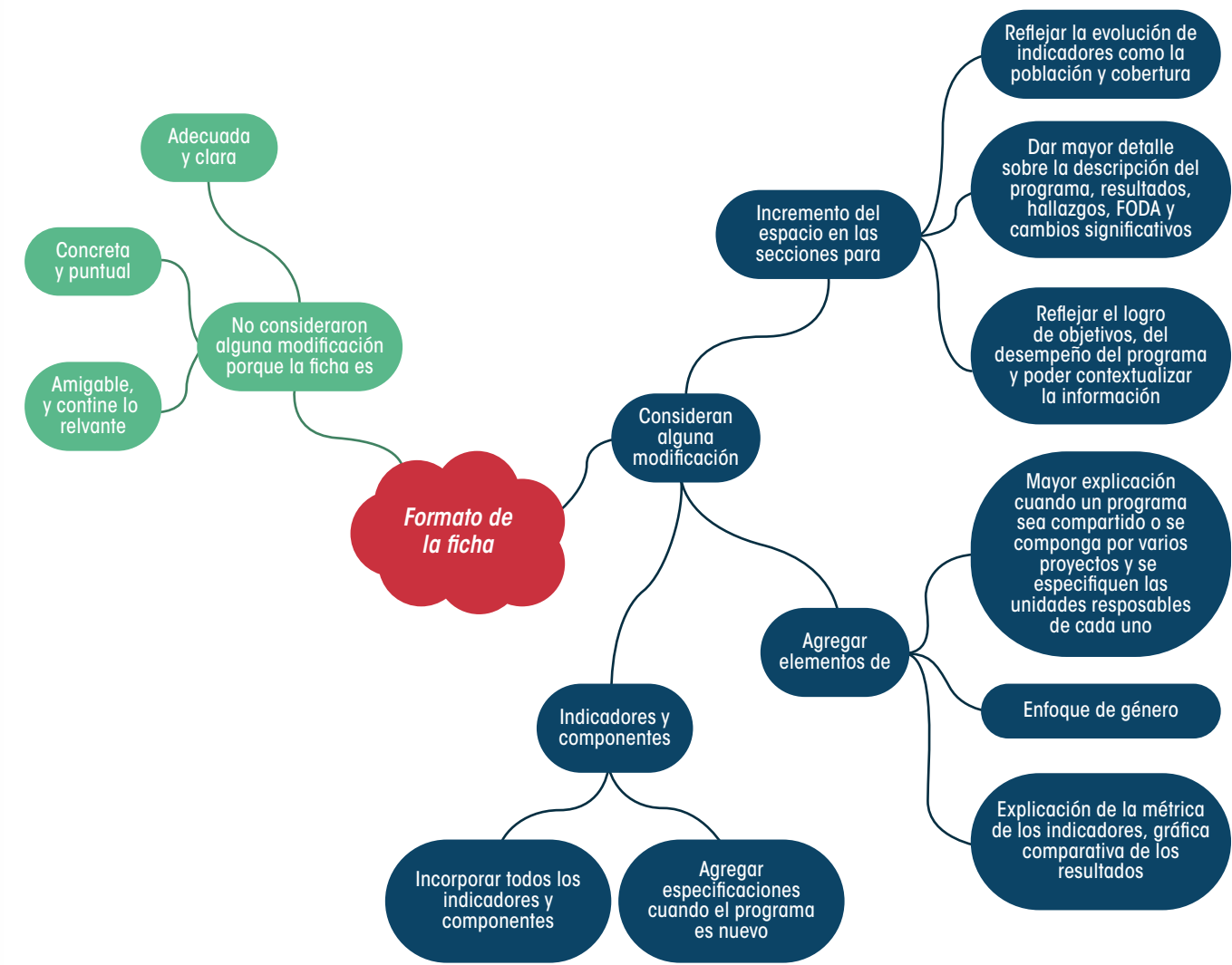
En cuanto al formato de la FIMyE, la figura 3 muestra algunas propuestas de mejora identificadas. Asimismo, algunas de las observaciones específicas que se incorporaron son comentarios que sugieren que se deben dar recomendaciones a las dependencias, en algunos casos se propone eliminar la “participación de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo en el programa”, ya que no se tiene clara la función de este apartado y en la ficha no se aclara muy bien la función de esta sección.

Por su parte se menciona que hay secciones en donde se incorpora más texto que información gráfica, lo cual podría entorpecer la lectura de la ficha. Algunos usuarios opinan que el formato es muy rígido, por lo que proponen que se plantee un esquema más flexible que elimine espacios que regularmente no cuentan con información.

También algunos comentarios estuvieron relacionados con proceso de llenado de la ficha a partir de la plataforma de Excel, ya que limita el número de caracteres, es muy limitativo comparado con el anterior, no permite que se puedan ver varias filas en la captura y se dificulta el manejo para ingresar la información. Esto último refleja la importancia de los sistemas utilizados para la elaboración de la FIMyE⁵.

⁵ En 2020, debido a la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (COVID19), el Gobierno federal realizó ajustes presupuestarios para su atención, por lo que varias dependencias a nivel federal, incluido el CONEVAL, tuvieron reservas presupuestarias. Esto derivó en la imposibilidad de contar con la operación de los sistemas para el desarrollo de dicha evaluación anual y por tanto la necesidad de desarrollar un proceso de coordinación emergente (CONEVAL, 2020).

Figura 3a. Propuestas de mejora al formato de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020

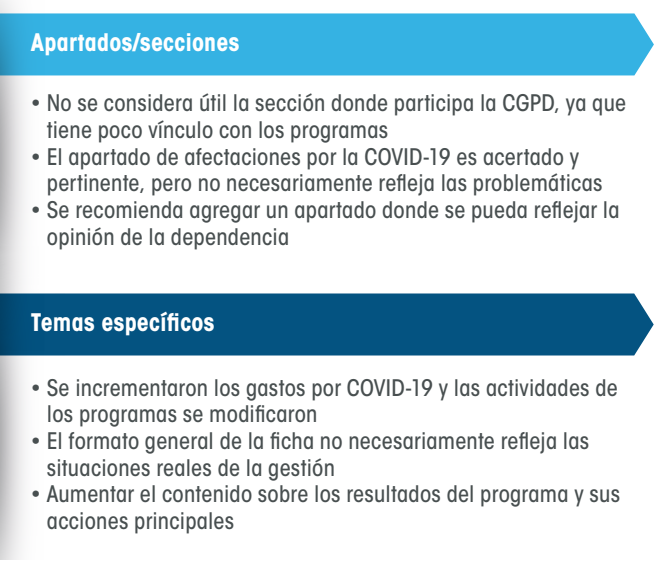


Fuente: elaboración del CONEVAL

Contenido

A partir de las opiniones de los encuestados, estas se dividieron en aquellas enfocadas en las secciones o apartados de la ficha y otras en temas específicos relacionados ya sea con el espacio o la información que puede capturarse en ella. El análisis del contenido se muestra en la figura 4a.

Figura 4a. Mejoras sobre el contenido de la Ficha inicial de Monitoreo y Evaluación

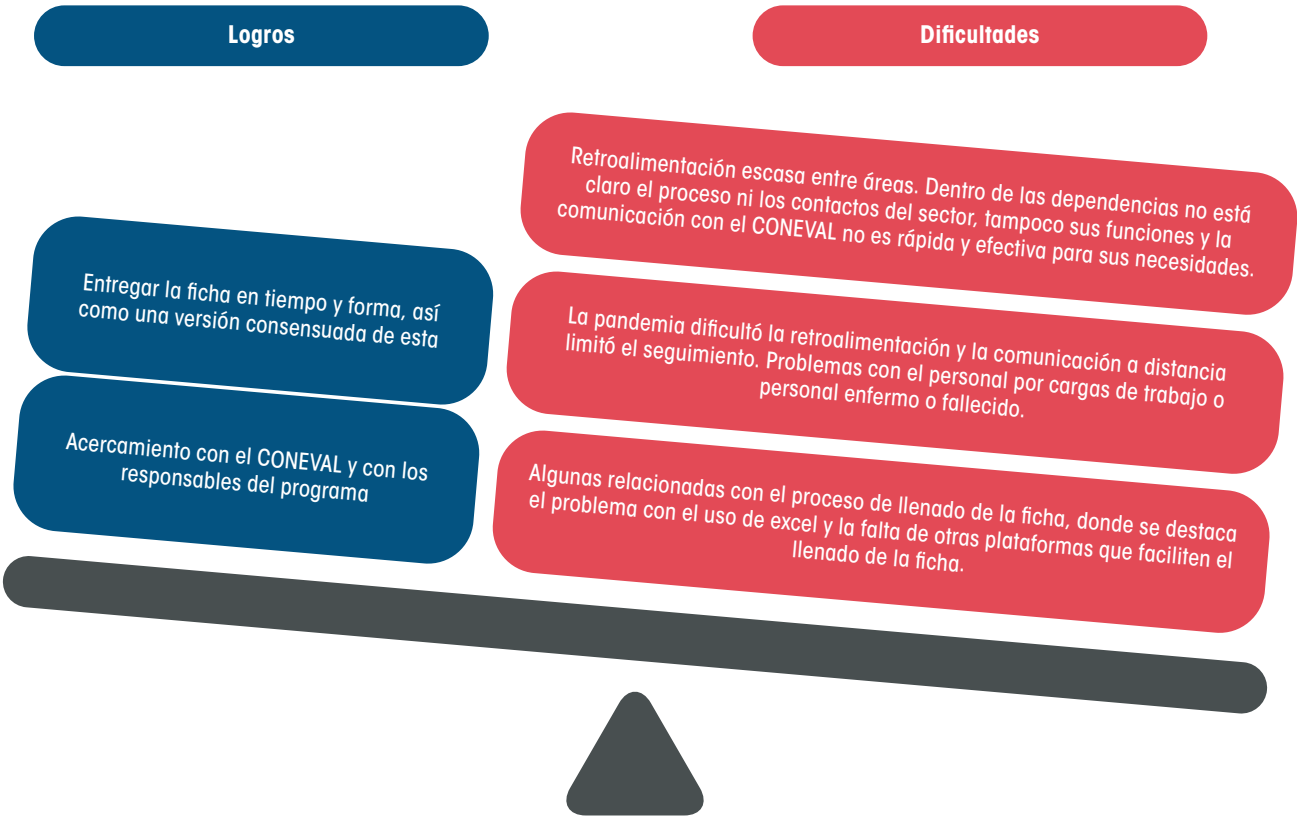


Fuente: elaboración del CONEVAL

Mecánica

En cuanto a este elemento, la figura 5a muestra los logros y dificultades que se identificaron.

Figura 5a. Logros y dificultades relacionadas con la elaboración de la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación 2019-2020



Fuente: elaboración del CONEVAL

En cuanto a las principales áreas de oportunidad del CONEVAL se identificaron las siguientes opiniones:

Figura 6a. Áreas de oportunidad del CONEVAL en cuanto al proceso de elaboración de la ficha



Fuente: elaboración del CONEVAL

Satisfacción

En el caso de esta dimensión, el análisis se llevó a cabo considerando la pregunta “¿desea compartir alguna observación específica sobre su satisfacción con la FIMyE?”. La estructura analítica que se siguió para estudiar este elemento consistió en dividir los comentarios entre aquellos que mencionan elementos o características que contribuyen con la satisfacción del usuario y aquellos comentarios que la disminuyen.

Respecto de los comentarios que mencionan elementos que contribuyen a la satisfacción de los usuarios, destacan la incorporación de la sección sobre las afectaciones derivadas de la pandemia por la COVID-19. También se mencionó que con el paso del tiempo se ha visto una mejora en la participación de las UR en la elaboración de la ficha y que cuando el programa es calificado satisfactoriamente se convierte en un aliciente para el trabajo desarrollado. Por su parte, se agrega el hecho de que se considere la opinión de los operadores, que las autoridades conozcan las debilidades del programa, así como su desempeño y mejoras, pues son elementos que influyen en una opinión satisfactoria con la ficha.

Para el caso de los elementos que disminuyen la satisfacción de los usuarios, se mencionaron comentarios como que no se han actualizado secciones de la ficha, las secciones existentes a veces son insuficientes para reflejar las diversas actividades del programa y que por lo mismo no se conozcan los detalles de sus procedimientos. Por su parte, también se expresó preocupación por el lenguaje poco amigable y la baja difusión de la ficha y también comentarios relacionados con la forma en la que se presentan los resultados, ya que hay poca profundidad en esas secciones.

Figura 7a. Nubes de palabras de comentarios que aportan elementos que contribuyen y disminuyen la satisfacción con la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación



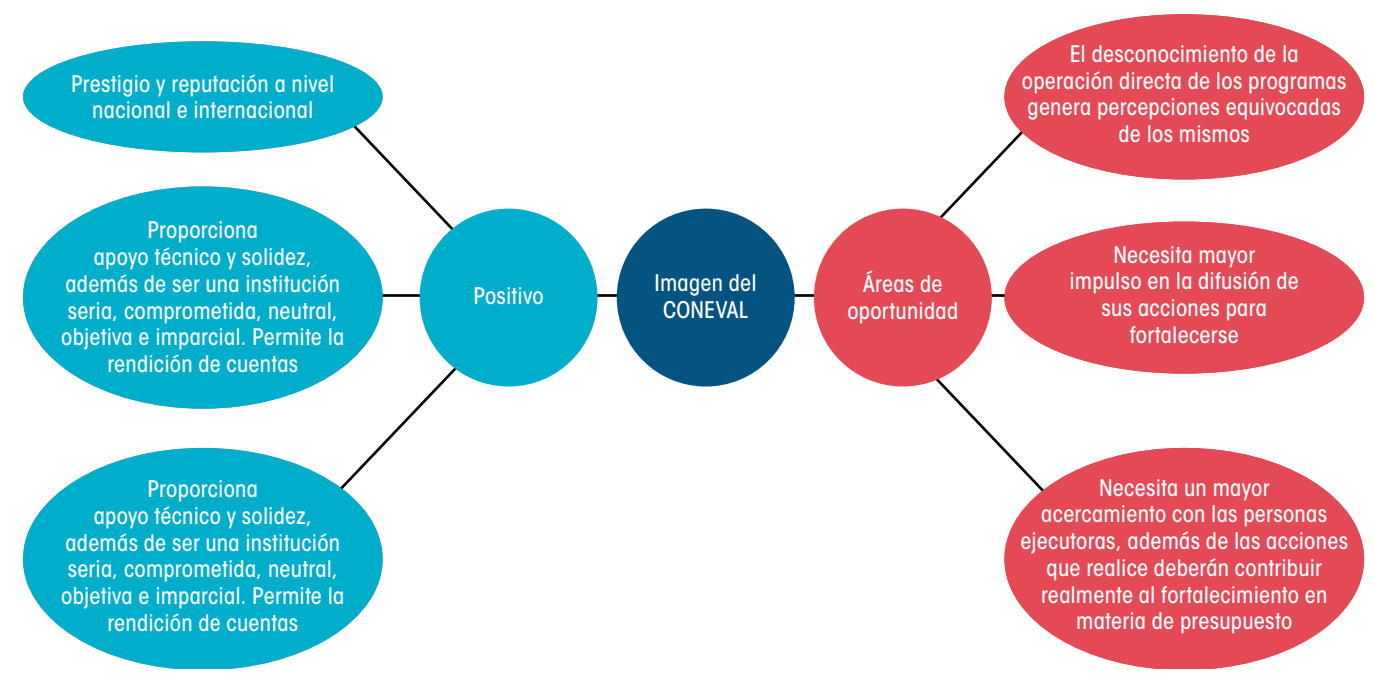
Fuente: elaboración del CONEVAL

En otros comentarios se destacó que la retroalimentación del CONEVAL no llega a tiempo, que la comunicación es poco fluida en todo el proceso de elaboración de la ficha, el desconocimiento de las etapas de elaboración por parte de los actores involucrados y los tiempos que, en ocasiones, por ser tan apretados, permiten solo el envío de información preliminar.

Imagen

El análisis de esta dimensión se observa en la figura 8a. Como se puede observar, los comentarios que reflejan una imagen positiva están enfocados en la reputación del CONEVAL tanto en el aspecto técnico como en el institucional y se valoran sus acciones relacionadas con el cumplimiento de sus objetivos. Por su parte, las áreas de oportunidad se relacionan con el conocimiento a profundidad de los programas, la difusión de las acciones del CONEVAL y la mejora en la comunicación con los ejecutores de los programas.

Figura 8a. Imagen del CONEVAL a partir de los comentarios de los usuarios

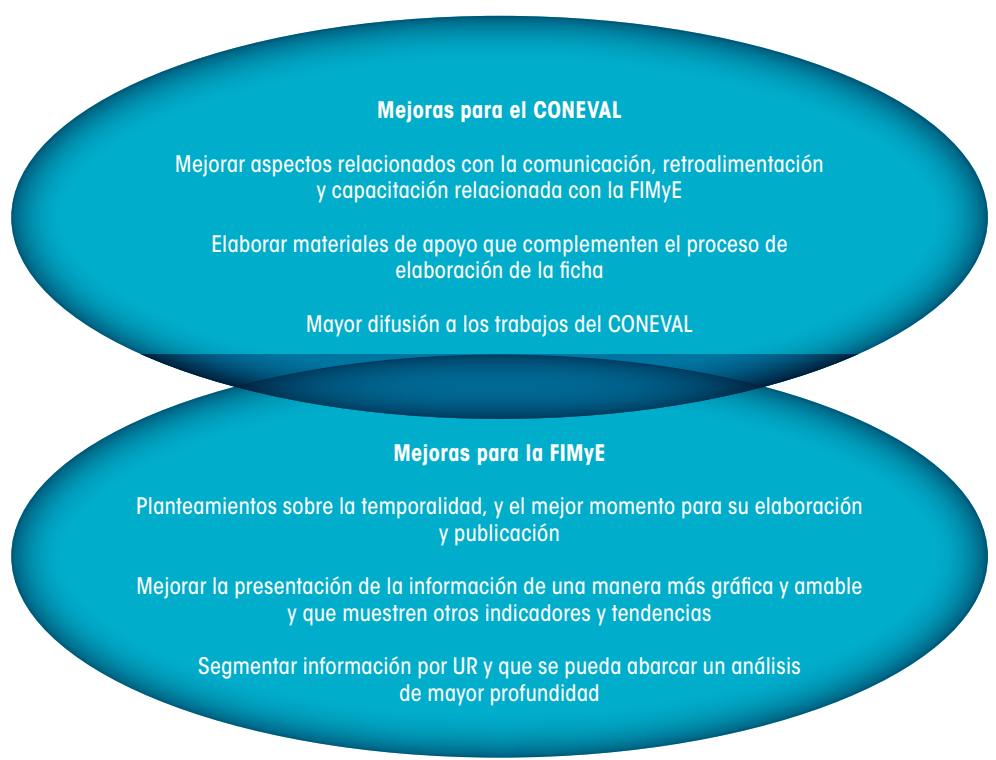


Fuente: elaboración del CONEVAL

Confianza

Los resultados obtenidos en el análisis de esta dimensión se muestran en la figura 9a. En cuanto a las mejoras en la ficha se mencionaron nuevamente elementos relacionados con la temporalidad, pero sin encontrar consensos en el mejor tiempo o periodo para su elaboración y publicación; se menciona también la mejora del diseño que incluya más información gráfica y que se agreguen indicadores adicionales a los que ya se encuentran en la ficha.

Figura 9a. Opiniones de mejora para el CONEVAL y la Ficha Inicial de Monitoreo y Evaluación



Fuente: elaboración del CONEVAL

Anexo 7. Guía para la medición de satisfacción de usuarios de los instrumentos de evaluación del CONEVAL

Este documento se puede consultar a partir del siguiente vínculo:

https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/ESEPS/Documents/Medicion_Satisfaccion.pdf



El CONEVAL genera diversas evaluaciones con el objetivo de que las personas responsables de la política pública cuenten con información oportuna y pertinente que sea utilizada para la toma de decisiones. En este sentido, el CONEVAL, como parte de un proceso de mejora continua, desde 2008 lleva a cabo la Medición de Satisfacción de Usuarios de las Evaluaciones, que constituye uno de los mecanismos para contribuir a que las evaluaciones que lleva a cabo cuenten con calidad y rigor técnico. Esta medición permite generar información sobre el grado de satisfacción de quienes usan las evaluaciones: responsables de programas, unidades de evaluación, evaluadores, así como otros actores involucrados en el proceso de evaluación.

coneval

Consejo Nacional de Evaluación
de la Política de Desarrollo Social

Insurgentes Sur 810,
colonia Del Valle,
alcaldía de Benito Juárez,
CP 03100, Ciudad de México.

www.coneval.org.mx



Coneval



@Coneval



conevalvideo



@coneval_mx



blogconeval.gob.mx