

Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en educación básica y media superior 2016-2017



Informe



Estudios e investigaciones

INEE
Instituto Nacional para la
Evaluación de la Educación
México

**Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción
en educación básica y media superior 2016-2017**

Primera edición, 2018

D. R. © Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación
Barranca del Muerto 341, San José Insurgentes, Benito Juárez, 03900, Ciudad de México.

Corrección de estilo

Carlos Garduño González

Formación

Ángel Rodríguez Brambila

Hecho en México

Distribución gratuita. Prohibida su venta.

Consulte el catálogo de publicaciones en línea: www.inee.edu.mx

Publicación a cargo de la Unidad de Normatividad y Política Educativa. El contenido, la presentación, así como la disposición en conjunto y de cada página de esta obra son propiedad del INEE. Se autoriza su reproducción por cualquier sistema mecánico o electrónico para fines no comerciales. Cítese de la siguiente manera:

INEE (2018). *Encuesta de satisfacción de los procesos y promoción en educación básica y media superior 2016-2017*. México: autor.

Siglas y acrónimos

AE	Autoridad educativa
AEL	Autoridades educativas locales
CNSPD	Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente
EAMI	Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos
EB	Educación básica
EMS	Educación media superior
INEE	Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación
LGSPD	Ley General del Servicio Profesional Docente
LINEE	Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación
OD	Organismos descentralizados
PPI	Perfiles, Parámetros e Indicadores
SEP	Secretaría de Educación Pública
SNRSPD	Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente
SPD	Servicio Profesional Docente

Índice

6	Introducción
8	1. Características de la evaluación de ingreso y promoción de educación básica y media superior
9	1.1 Diseño de la encuesta de satisfacción
12	2. Resultados de la encuesta de satisfacción
12	2.1 Aspectos generales
16	2.2 Momento: Previo a la aplicación
19	2.3 Momento de la aplicación de los instrumentos
21	2.4 Momento posterior a la evaluación
23	3. Avances y retos. Resultados de la aplicación de la encuesta en 2015 y en 2016
26	Conclusiones y recomendaciones
28	Anexo

Índice de tablas y gráficas

Gráficas

12	Gráfica 1	Distribución porcentual de las encuestas según entidad federativa
13	Gráfica 2	Distribución por edad de los encuestados por tipo educativo
14	Gráfica 3	Promedio del nivel de satisfacción por etapa de evaluación y entidad federativa
15	Gráfica 4	Promedio de satisfacción de cada variable
20	Gráfica 5	Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión de examen por variable y tipo educativo, según nivel de satisfacción
20	Gráfica 6	Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión de sede por variable y tipo educativo, según nivel de satisfacción
21	Gráfica 7	Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión de aplicador por variable y tipo educativo, según nivel de satisfacción
22	Gráfica 8	Distribución porcentual de los encuestados de la etapa posterior a la evaluación por variable y tipo educativo, según escala de conocimiento

Tablas

8	Tabla 1	Etapas y momentos de la evaluación de ingreso y promoción en EB y EMS
10	Tabla 2	Dimensiones de la encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017
16	Tabla 3	Distribución porcentual de los encuestados por variable de la etapa antes de la aplicación, según nivel de satisfacción
18	Tabla 4	Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión <i>consulta de la página del SNRSPD</i> y variables por tipo educativo, según nivel de satisfacción
19	Tabla 5	Distribución porcentual de los encuestados por variable de la etapa durante la aplicación, según nivel de satisfacción
23	Tabla 6	Distribución porcentual de los encuestados según satisfacción con los aspectos de la convocatoria 2015 y 2016
24	Tabla 7	Distribución porcentual de los encuestados según satisfacción con los aspectos de pre-registro y registro 2015 y 2016
25	Tabla 8	Distribución porcentual de los encuestados según satisfacción con los aspectos de sede 2015 y 2016
28	Tabla 9	Aspectos verificados de los LINEE-05-2016 mediante las encuestas de satisfacción

Introducción

La Ley General del Servicio Profesional Docente (LGSPD) establece en el artículo 21 que el ingreso al servicio de la educación básica (EB) y de la media superior (EMS), se llevará a cabo mediante concursos de oposición que garanticen la idoneidad de los conocimientos y las capacidades necesarias de los docentes (Diario Oficial de la Federación, 11 de septiembre de 2013). Asimismo, la LGSPD señala en el artículo 26 que la promoción a cargos con funciones de dirección y de supervisión en la EB y la EMS que imparta el Estado y sus organismos descentralizados (OD), se realizará también mediante concursos de oposición que de igual forma garanticen la idoneidad de conocimientos y capacidades necesarias de los docentes, que además deben haber ejercido su profesión por dos años como mínimo.

En este marco, en julio de 2014 se realizaron por primera vez en México los concursos para ingresar al servicio en EB y EMS, además de llevarse a cabo en el mismo mes los concursos y los procesos de evaluación para la promoción a cargos con funciones de dirección en la EMS, y en cumplimiento a la fracción III del artículo 7 de la LGSPD, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) emitió los lineamientos para llevar a cabo estos concursos.

En concordancia con lo anterior, el 23 de diciembre de 2015 el Instituto emitió en el Diario Oficial de la Federación los lineamientos a los que se sujetarán las autoridades educativas (AE), así como los OD que imparten educación media superior, para llevar a cabo las funciones de evaluación que les correspondan para el ingreso y la promoción del ciclo escolar 2016-2017, los cuales son: *Lineamientos para llevar a cabo la evaluación para el ingreso al Servicio Profesional Docente en Educación Básica y Media Superior para el ciclo escolar 2016-2017. LINEE-09-2015* y *Lineamientos para llevar a cabo la evaluación para la promoción de docentes a cargos con funciones de dirección, supervisión y asesoría técnica pedagógica en Educación Básica y Media Superior para el ciclo escolar 2016-2017. LINEE-10-2015.*

En ambos lineamientos se establecen los procesos de evaluación para EB y EMS, además de las actividades que le corresponden al Instituto, a las AE, a las AEL y a los OD en el proceso de evaluación. En materia de supervisión¹ del proceso de evaluación, los lineamientos ponen el acento, entre otros aspectos, en que el Instituto pueda revisar y supervisar, en cualquier momento, las

¹ La supervisión tiene como objetivo general verificar el cumplimiento normativo de las diferentes fases de los procesos de evaluación del Servicio Profesional Docente (SPD). Los objetivos específicos son: a) recopilar información que permita realizar una verificación normativa respecto de los criterios, áreas y principios de acción establecidos en los lineamientos, y b) Contar con juicios de valor informados sobre el proceso de implementación de la Evaluación del Desempeño con base en la norma, y, en función de ello, identificar la calidad de su cumplimiento, a efecto de introducir en el mediano plazo los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para su mejora.

diferentes fases del proceso de evaluación y requerir a las AE, AEL y OD la información que considere necesaria, para lo cual el Instituto pondrá en marcha distintas acciones de verificación y supervisión presencial. La encuesta de satisfacción es un estudio que se realiza a la par del proceso de supervisión; su aplicación es de carácter voluntario y anónimo. Por este medio los docentes aportan información que permite al Instituto conocer qué tan oportunamente han actuado las AE en el proceso de evaluación y qué tanto han observado y cumplido con los lineamientos.

En 2014 se diseñan y pilotean las encuestas de satisfacción como un mecanismo que permite reconocer las áreas de oportunidad para mejorar la implementación de los procesos de evaluación. De esta forma, las encuestas de satisfacción aplicadas para los concursos de ingreso y promoción 2016 corresponden al tercer levantamiento.

El presente documento se encuentra conformado por dos grandes apartados. El primero de ellos considera algunos aspectos técnicos y operativos de la encuesta; el segundo muestra los resultados de la encuesta considerando tres momentos: antes, durante y posterior a la evaluación, cuyo análisis se realiza por tipo educativo; además, se presenta un apartado en el que se muestran algunos de los retos y avances en la implementación de estos procesos de evaluación con base en los resultados de las encuestas de Ingreso y Promoción de 2015 y de 2016; finalmente, se muestran las consideraciones finales.

Antes de entrar en materia hacemos patente nuestra gratitud y reconocemos el valioso apoyo que hemos recibido por parte de la Coordinación de las Direcciones del INEE en las entidades federativas, y a nuestras compañeras y nuestros compañeros de las Direcciones del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación en las Entidades Federativas (DINEE) quienes han realizado tanto la aplicación de las encuestas como la captura de la información. De igual manera, agradecemos a nuestros compañeros de la Dirección de General de Informática y Servicios Técnicos, quienes han diseñado el sistema de captura y se encargan de su actualización permanente. A todos, muchas gracias.

1

Características de la evaluación de ingreso y promoción de educación básica y media superior

Las evaluaciones para el ingreso y la promoción en la educación básica (EB) y la media superior (EMS) se estructuran a partir de tres fases: la primera, antes de la aplicación de los instrumentos se encuentra conformada por tres momentos: a) publicación y difusión de las convocatorias; b) prerregistro y registro, y c) recepción y revisión de la documentación. La segunda fase se refiere a la aplicación de los instrumentos de evaluación. La tercera etapa está compuesta por tres momentos: calificación, conformación de listas de prelación y asignación de plazas (tabla 1).

Tabla 1 Etapas y momentos de la evaluación de ingreso y promoción en EB y EMS

Ingreso y promoción en EB y EMS		
Etapa	Momento	Descripción
Primera	Publicación y difusión de las convocatorias	La emisión de las convocatorias se realiza en la plataforma electrónica del Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD), en los portales electrónicos de las autoridades educativas locales (AEL) y en los periódicos de mayor circulación nacional y local.
	Prerregistro	Se realizará única y exclusivamente por medio del SNRSPD. El periodo para el prerregistro se señala en la convocatoria respectiva. Una vez que se realiza el prerregistro, el aspirante cuenta con información sobre la fecha, la sede y la documentación necesaria para llevar a cabo el registro.
	Registro, recepción y revisión de documentación	El registro se llevará a cabo en el SNRSPD y se realiza este proceso en las sedes establecidas para tal fin, donde una persona responsable coordina al personal encargado de la revisión de documentos y del registro. A los aspirantes que reúnen los requisitos se les expide una ficha de examen con información de la sede de aplicación, fecha y hora en que se presenta la evaluación nacional.
Segunda	Aplicación de instrumentos de evaluación	<p>Se divide en tres etapas. En EB, las etapas 1 y 2 corresponden a la aplicación de los exámenes nacionales. La etapa 3 consiste en la aplicación de un examen adicional o complementario. En EMS, las tres etapas corresponden a la aplicación de los exámenes nacionales, los cuales están diseñados con base en el documento Perfiles, Parámetros e Indicadores para docentes y técnico docentes, publicado por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y que es el principal referente para el diseño de los instrumentos de evaluación y las guías de estudio correspondientes.</p> <p>En el proceso de promoción, la aplicación de instrumentos de evaluación se divide en dos etapas, de conformidad con los instrumentos que se aplican.</p>

Ingreso y promoción en EB y EMS

Tercera	Calificación	La Secretaría realiza el proceso de calificación de la información obtenida mediante los instrumentos nacionales. Este proceso se lleva a cabo conforme a los criterios y procedimientos técnicos que el Instituto determina. Son responsabilidad de la AEL el procesamiento y la calificación de las evaluaciones complementarias. El análisis y la calificación de estos instrumentos también se realizan de acuerdo con los criterios y procedimientos técnicos que el Instituto define.
	Conformación de listas de prelación	En función de los resultados obtenidos por los sustentantes se conformarán listas de prelación por entidad federativa, por tipo de función, (docente o técnico docente) así como por nivel, tipo de servicio, modalidad, asignatura, tecnología o taller; esto es, por cada tipo de plaza concursada. Las listas se presentarán en orden descendente e incluirán sólo a los aspirantes con puntuación igual o mayor a la que establezca el Instituto como resultado idóneo. Las listas de prelación estarán disponibles en el SNRSPD por tipo de plaza, nivel y servicio educativo.
	Asignación de plazas	Las plazas concursadas se asignan en estricto orden de prelación. Corresponde a la Secretaría supervisar la administración de estas listas. En caso de que se agotaran estas listas y hubiese plazas disponibles, los nombramientos que expidan las AEL serán por tiempo fijo y con una duración que no podrá exceder el tiempo remanente y hasta la conclusión del ciclo escolar. Para ello el Instituto contribuirá con elementos técnicos que coadyuven con las autoridades educativas (AE) a determinar el procedimiento a seguir con el fin de atender las necesidades del servicio en donde se requiera.

Fuente: Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente (CNSPD). Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos. Proceso de Evaluación de Ingreso y Promoción en Educación Básica y Media Superior 2016-2017.

1.1 Diseño de la encuesta de satisfacción

Con base en los LINEE-09-2015, los LINEE-10-2015 y en las Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos de cada uno de estos procesos de evaluación, tanto para EB como para EMS, se diseñan las encuestas de satisfacción. Con este instrumento se verifica el cumplimiento de las actividades asignadas a las AE, AEL y los organismos descentralizados (OD) establecidas en los lineamientos, los cuales se resumen en la tabla 9, incluida en el anexo, para conocer la satisfacción de los docentes y de los sustentantes con el proceso de evaluación.

El ejercicio de captación parte de la percepción de los docentes que participan en el proceso de evaluación y busca cubrir los aspectos de las diferentes etapas de la evaluación. Se trata de identificar aquellas áreas de oportunidad a partir de las cuales sea posible introducir mejoras que contribuyan a garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas a las AE en su conjunto, así como a incrementar sus niveles de eficiencia y eficacia.

Los objetivos específicos de la encuesta son:

- Conocer el nivel de aceptabilidad con el que los docentes perciben el cumplimiento de las tareas asignadas a las AE durante el proceso de la evaluación.
- Medir la satisfacción conseguida en las diferentes etapas del proceso de evaluación para identificar los aspectos de mejora.

La encuesta capta distintos momentos de la evaluación: a) previo al proceso de evaluación (convocatoria, atención de la AEL, página del SNRSPD, utilidad de documentos referentes a la evaluación, así como la bibliografía y la guía de estudio); b) aplicación de Instrumentos de evaluación (examen, sede y aplicador), y c) posterior a la evaluación (información de resultados de la evaluación) (tabla 2).

El instrumento tiene un diseño de muestra no probabilístico (convencional), es decir, recopila datos acerca de los sujetos de estudio que resultaron más accesibles, por tanto, no pretende generalizar a la población objetivo, sino marcar la pauta para el conocimiento de ciertas tendencias del personal que participa en los concursos de oposición. La escala operativa que se empleó para medir el nivel de satisfacción, evaluación o conocimiento de los aspectos del proceso fue del 1 al 4, en la que, para el primer momento: 1 es muy satisfecho; 2, satisfecho; 3, insatisfecho, y 4, muy insatisfecho. Para el segundo momento: 1 es excelente; 2, bueno; 3, regular, y 4, deficiente. En el tercer momento 1 es mucho; 2, regular, 3, poco, y 4, nada.

La encuesta es aplicada por personal del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) a los sustentantes o docentes que, en forma voluntaria y anónima, la responden durante el receso de la aplicación de los exámenes. Antes de que termine el receso, o al término de las evaluaciones, el personal del Instituto recoge las encuestas.

Tabla 2 Dimensiones de la encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017

Dimensión de análisis	Preguntas
Momento previo a la evaluación (primera fase)	
Convocatoria	1. El tiempo de emisión y vigencia de las convocatorias. 2. Los medios de difusión de las convocatorias.
Atención de la AEL	3. La claridad con la que la AE resolvió las dudas sobre la convocatoria. 7. La atención de la AE para realizar el registro, la recepción y la revisión de la documentación.
Página del SNRSPD	4. La facilidad para consultar la página del SNRSPD. 5. La facilidad para consultar la sede de registro en la página del SNRSPD. 6. La facilidad para consultar en la página del SNRSPD la sede de aplicación de los exámenes.
Utilidad de documentos referentes a las evaluación	8. La utilidad de las Etapas, Aspectos, Métodos e instrumentos para conocer cómo se va a evaluar. 9. La utilidad de los Perfiles, Parámetros e Indicadores para conocer qué se va a evaluar, y como referente de la buena práctica profesional.
Bibliografía y guías de estudio	10. El tiempo con el que contó para tener acceso a la bibliografía y la guía de estudio. 11. La relación entre la guía de estudio y la bibliografía, con el contenido de los exámenes.
Momento de la aplicación de los instrumentos (segunda fase)	
Examen	12. Los aspectos que se evalúan en los exámenes. 13. La precisión de la redacción de los planteamientos en las preguntas y los casos. 14. La cantidad total de preguntas y los casos del examen. 15. La extensión de las preguntas y los casos del examen. 16. La contextualización de las preguntas y los casos del examen.

Dimensión de análisis	Preguntas
Sede	17. La localización de la sede. 18. La accesibilidad de la sede. 19. La comodidad del mobiliario de las aulas. 20. La iluminación y la temperatura de las aulas. 21. El funcionamiento del equipo de cómputo. 22. La distribución del equipo de cómputo. 23. La infraestructura de la sede (cafetería y baños).
Aplicador	24. La precisión de las indicaciones brindadas por el aplicador durante el examen. 25. La atención del aplicador ante las dudas de los sustentantes. 26. El trato brindado a los sustentantes por el aplicador.
Momento posterior a la evaluación (tercera fase)	
Información de los resultados de la evaluación	27. El número de plazas que se concursan. 28. Cómo se califican los exámenes. 29. Como se conforman las listas de prelación. 30. El mecanismo para la asignación de plazas.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

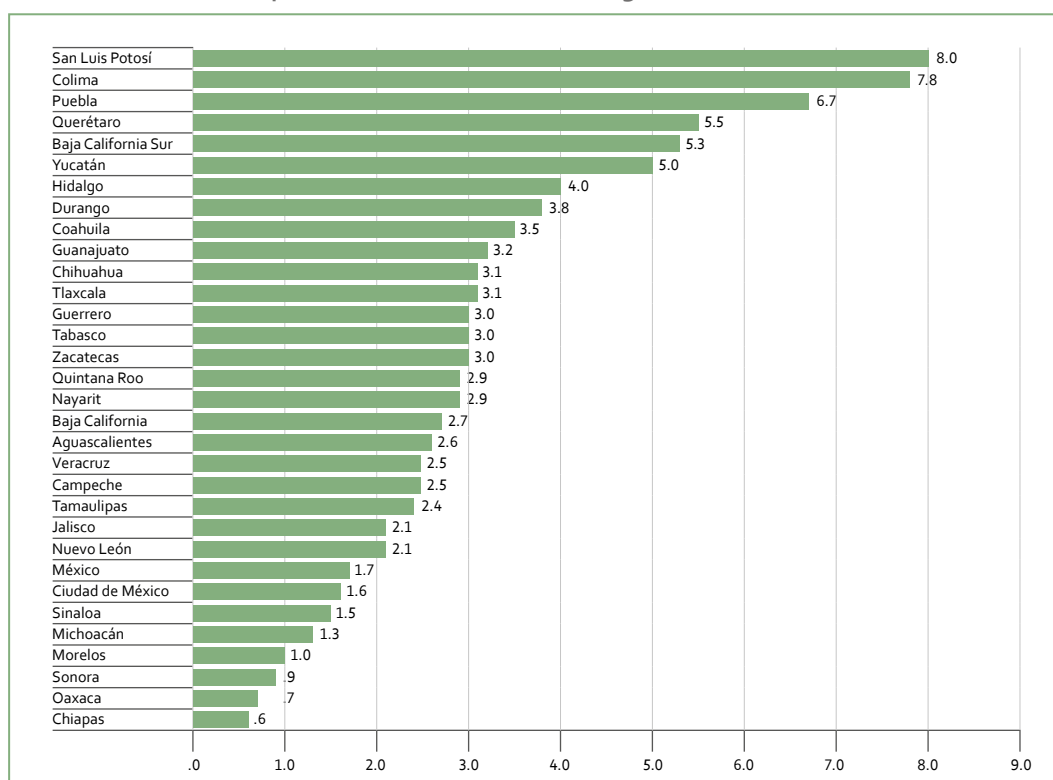
2

Resultados de la encuesta de satisfacción

2.1 Aspectos generales

La encuesta se llevó a cabo en las 32 entidades federativas aplicándose a los sustentantes de ingreso y a los docentes de promoción de educación básica (EB) y media superior (EMS). En 2016 la encuesta se aplicó del 7 al 22 de mayo para promoción en EB; del 21 al 22 de mayo para ingreso y promoción en EMS, y del 18 de junio al 10 de julio para ingreso en EB.

Gráfica 1 Distribución porcentual de las encuestas según entidad federativa

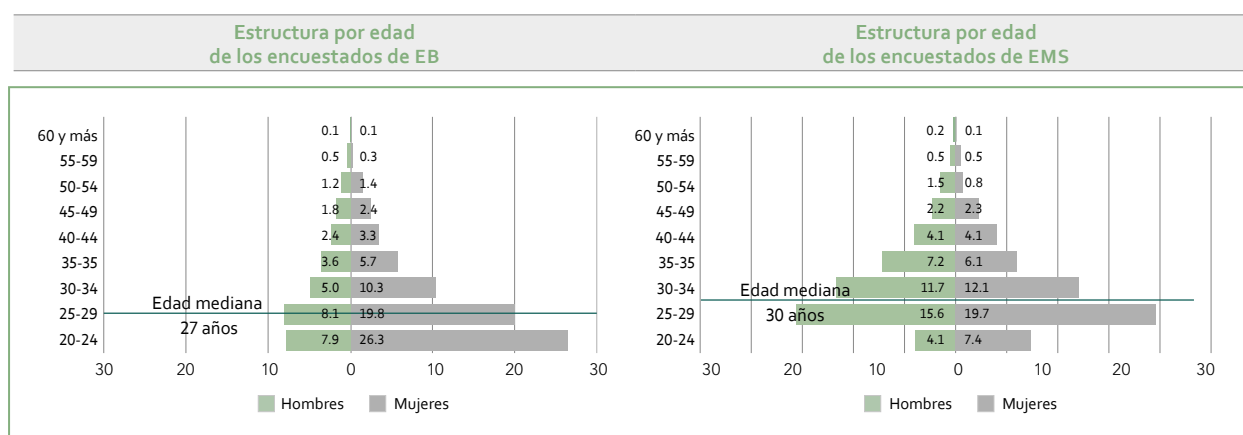


Fuente: INEE. Encuesta de Satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

La muestra total recabada fue de 16 573 encuestas, de las cuales hubo 4.6% incompletas y 95.4% completas, representando estas últimas 15 812.² Recordemos que al ser una encuesta no probabilística y de respuesta voluntaria, los resultados observados no pueden generalizarse a toda la población de candidatos o docentes evaluados. Sobre el total de datos válidos, la distribución de encuestas aplicadas por entidad federativa se observa en la gráfica 1.

Presentó la evaluación de EB 75.3% de los encuestados, y 23.5%, la de EMS; la edad mediana para el primer tipo educativo es de 27 años y para el segundo es de 30 años, lo cual muestra que los encuestados de EB son un poco más jóvenes frente a los de EMS. Los encuestados de EB son mayoritariamente mujeres (69.3%)³ (gráfica 2), cifra similar a la presentada en el informe *Los docentes en México 2015*: en 2013 las docentes representaban 67.5% del total de docentes de EB.⁴

Gráfica 2 Distribución por edad de los encuestados por tipo educativo



Nota: se excluye el no especificado de edad y sexo.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

Para interpretar y comparar mejor los datos actuales con los de las encuestas anteriores, se re-clasifica la escala asignando de 1 – muy insatisfecho, deficiente o nada – a 4 – muy satisfecho, excelente o mucho–, de acuerdo con la fase de análisis. De este modo, el promedio nacional para el momento previo a la evaluación es 3.03; para el momento de la aplicación es 3.12, y para el momento posterior a la evaluación es 2.34, lo que significa que el conocimiento sobre la calificación y la asignación de plazas y la satisfacción con este proceso son menores en promedio en comparación con las otras fases, por lo que se requiere una mayor atención sobre esta última etapa.

Por entidad federativa el comportamiento es similar al nacional, destacando que en el momento previo a la evaluación Guerrero y la Ciudad de México presentan el menor promedio, con 2.87 y 2.89, respectivamente. En relación con la segunda etapa (aplicación de los instrumentos) la Ciudad de México y Quintana Roo obtienen el menor promedio, con 2.92 y 2.97, respectivamente.

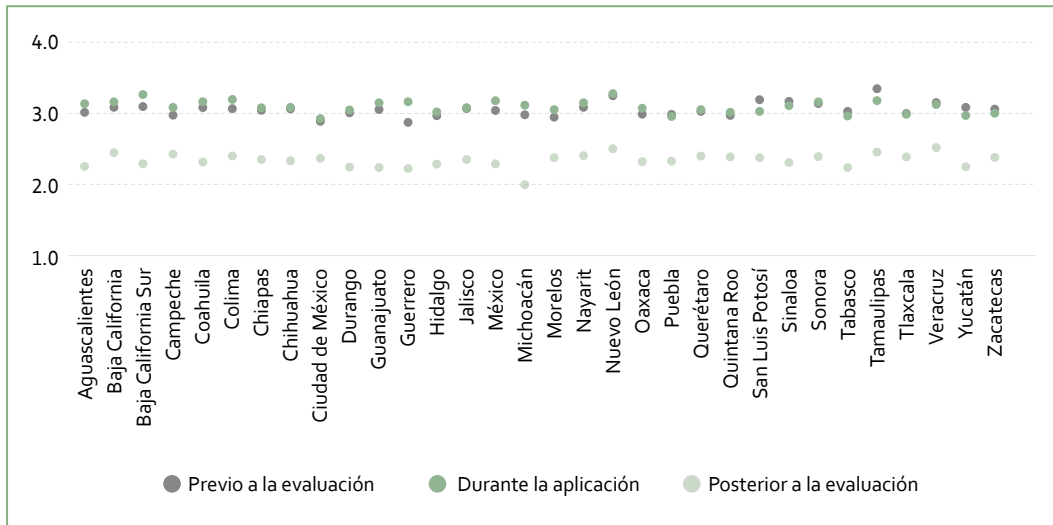
² Cifra que se describirá a lo largo del documento.

³ Para el porcentaje no se considera el no especificado de sexo.

⁴ INEE (2015). *Los docentes en México. Informe 2015*. México: autor.

Para el tercer momento (posterior a la evaluación), Michoacán tiene el menor promedio, con 2.01 (gráfica 3).

Gráfica 3 Promedio del nivel de satisfacción por etapa de evaluación y entidad federativa



Nota: se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

Ahora bien, considerando el conjunto de todas las variables, la pregunta que tiene el menor promedio es *cómo se califican los exámenes*, con 2.25; las siguientes preguntas con menor promedio corresponden a la dimensión *posterior a la evaluación*: cómo se conforman las listas de prelación, mecanismos para la asignación de plazas y número de plazas que se concursan, con 2.26, 2.30 y 2.56, respectivamente. Por otra parte, las variables que obtuvieron la mayor media son el *trato brindado a los sustentantes por el aplicador* y la *atención del aplicador ante las dudas de los sustentantes*, con 3.49 y 3.54, respectivamente.

Gráfica 4 Promedio de satisfacción de cada variable



Nota: se excluyen las respuestas no especificadas.
Fuente: INEE. Encuesta de Satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.2 Momento previo a la aplicación

El momento previo es aquella etapa que considera la emisión y la difusión de la convocatoria; el registro y la recepción de la documentación, así como la publicación de los documentos: Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos; Perfiles, Parámetros e Indicadores; la bibliografía y la guía de estudio. Esta fase examina cinco dimensiones que captan la satisfacción de los encuestados sobre los distintos mecanismos para la presentación de la evaluación, ya sea en ingreso o promoción al Servicio Profesional Docente (SPD) en EB y en EMS.

El nivel de satisfacción se agrupó en dos grandes categorías: "Alto nivel de satisfacción" y "Bajo nivel de satisfacción". La primera se compone de la suma de las respuestas "Satisfecho" y "Muy satisfecho", mientras que la segunda reúne los datos de "Muy insatisfecho" e "Insatisfecho". De la misma forma, las categorías "Adecuado" e "Inadecuado" están integradas por la unión "Bueno" / "Excelente" y "Deficiente" / "Regular", respectivamente; la finalidad de agrupar en grandes categorías es identificar las principales áreas de oportunidad y las áreas consolidadas del proceso de evaluación.

Si bien los aspectos contenidos en las dimensiones *convocatoria*, *autoridad educativa*, *página del SNRSPD* y *utilidad de los documentos* presentan niveles altos de satisfacción comprendidos en un rango de 75.8% a 86.7%, la referente a *bibliografía y guías de estudio* es la dimensión con el menor porcentaje de encuestados satisfechos en comparación con el resto de las dimensiones que se revisaron en esta etapa, con 70.0% para el tiempo con el que se contó para tener acceso a la bibliografía y la guía de estudio y 65.6% para la relación de la guía de estudio y la bibliografía con el contenido del examen. En este sentido, la autoridad educativa (AE) deberá mejorar dichos documentos para que respondan a las necesidades de los sustentantes (tabla 3).

Tabla 3 Distribución porcentual de los encuestados por variable de la etapa antes de la aplicación, según nivel de satisfacción

Dimensión	Variable	Total	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción
Convocatoria	Tiempo de emisión y vigencia de las convocatorias	100	86.7	13.3
	Medios de difusión de las convocatorias	100	75.8	24.2
Atención de la autoridad educativa local (AEL)	Atención de la AE para realizar el registro, la recepción y la revisión de la documentación	100	86.0	14.0
	Claridad con la que la AE resolvió las dudas sobre la convocatoria	100	82.4	17.6
Página del Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD)	Facilidad para consultar la sede de registro en la página del SNRSPD	100	84.4	15.6
	Facilidad para consultar en la página del SNRSPD la sede de aplicación de los exámenes	100	84.1	15.9
	Facilidad para consultar la página del SNRSPD	100	81.6	18.4

Dimensión	Variable	Total	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción
Utilidad de documentos	Utilidad de las Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos para conocer cómo se va a evaluar	100	82.2	17.8
	Utilidad de los Perfiles, Parámetros e Indicadores para conocer qué se va a evaluar y como referente de la buena práctica profesional	100	81.4	18.6
Bibliografía y guía de estudio	Tiempo con el que contó para tener acceso a la bibliografía y la guía de estudio	100	70.0	30.0
	Relación de la guía de estudios y la bibliografía con el contenido de los exámenes	100	65.6	34.4

Nota: Se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.2.1 Convocatoria

Al analizar cada dimensión de la fase de convocatoria por tipo educativo: el tiempo de emisión y vigencia de las convocatorias, así como los medios de difusión de las mismas, se encontró que tienen un comportamiento similar para EB y para EMS, no obstante que la proporción de altos niveles de satisfacción de ambos eventos para EB es de 72.0% y para EMS es de 65.5%. Por otra parte, 21.0% de los encuestados de EMS reportó altos niveles de satisfacción con el tiempo de emisión y vigencia de la convocatoria, pero al mismo tiempo bajos niveles de satisfacción con su difusión. En este sentido se deben mejorar los mecanismos de difusión de las convocatorias, para que la información llegue a un mayor número de interesados en participar en los concursos.

2.2.2 Atención de la AEL

La AEL tiene una función importante en cada una de las fases de la evaluación, y considerando que es el medio directo donde los docentes sujetos a evaluación pueden manifestar las dudas sobre la convocatoria, así como su responsabilidad en la recepción y la revisión de su documentación, éstos se convierten en aspectos relevantes a evaluar desde la perspectiva de los docentes, en especial sobre la atención brindada. Por ello, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que para EB (74.9%) y EMS (75.8%) los docentes reportan un alto grado de satisfacción en la claridad con la que la AEL resolvió las dudas sobre la convocatoria y su atención para realizar el registro, la recepción y la revisión de la documentación.

2.2.3 Página del SNRSPD

La página del SNRSPD es la plataforma en la que se lleva a cabo el prerregistro y es la única que alberga información referente al periodo, las sedes y los horarios para el registro, así como de la guía de estudio y la bibliografía de apoyo, y donde se publican los documentos con información sobre las Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos, y sobre los Perfiles, Parámetros e Indicadores. Las sedes de aplicación de los instrumentos de evaluación y los resultados de éstos se

publican en esta plataforma. Por tal motivo, la facilidad de su consulta constituye un aspecto relevante e importante para los postulantes. Es así que 85.5% de los encuestados de EB declararon estar altamente satisfechos con la facilidad de consulta de la página del SNRSPD; por su parte, en EMS el porcentaje fue de 87.6%.

De aquellos que reportaron un nivel alto de satisfacción con la facilidad de consultar la página en EB, 6.5% indicó un bajo nivel de satisfacción en la consulta de la sede de registro y 7.5% con la sede de aplicación; en EMS el comportamiento es similar, por lo que se muestra que sí hay un alto nivel de satisfacción en general sobre la consulta de la página, y también en los aspectos específicos (tabla 4).

Tabla 4 Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión *consulta de la página del SNRSPD* y variables por tipo educativo, según nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	Básica		Media superior	
	Variable		Variable	
	Sede de registro	Sede de aplicación	Sede de registro	Sede de aplicación
Total	100	100	100	100
Alto nivel	93.5	92.5	93.5	92.2
Bajo nivel	6.5	7.5	6.5	7.8

Nota: Se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.2.4 Utilidad de los documentos referentes a la evaluación

De los encuestados de EB 75.8% menciona estar altamente satisfechos con la utilidad de los documentos de Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos y de Perfiles, Parámetros e Indicadores (PPI), y para los encuestados de EMS esta cifra es de 73.4%. Es posible observar que existe una proporción importante de encuestados que reporta un bajo nivel de satisfacción en ambos documentos, siendo 11.3% en EB y 12.2% para EMS.

2.2.5 Bibliografía y guía de estudio

La bibliografía y la guía de estudio son los instrumentos que permiten a los sustentantes y a los docentes prepararse para la evaluación de ingreso o promoción en EB y en EMS, por lo que el examen debe encontrarse apegado o ser congruente con lo que se establece en dichos documentos. En este aspecto, 65.6% de los encuestados menciona estar altamente satisfecho con la relación entre el examen y la guía de estudio, así como con la bibliografía, y 70.0% menciona estar altamente satisfecho con el tiempo de acceso a dichos materiales. Por otro lado, cuando se combinan estos dos rubros, se encuentra que poco más de la mitad de los encuestados reporta altos niveles de satisfacción con el tiempo de acceso a la guía y su relación con el examen tanto para EB como para EMS (55.8 y 52.0%, respectivamente).

2.3 Momento de la aplicación de los instrumentos

La segunda fase de la evaluación, que se refiere a la aplicación del examen, considera tres dimensiones de estudio donde se califican los aspectos relacionados con el examen, la sede y el aplicador. El objetivo de esta sección es evaluar el grado de satisfacción sobre los aspectos del examen, las instalaciones de aplicación y los aplicadores. De estas tres dimensiones, la que corresponde a examen presenta los porcentajes más bajos en la escala *alto nivel de satisfacción*, con un rango que va de 55.5% a 72.5%; la dimensión de sede va de 78.7% a 89.7%, y la dimensión mejor valorada es la del aplicador, al obtener porcentajes de 90.4% a 93.8%. En este sentido se observa que la cantidad de preguntas o los casos planteados en el examen y la extensión de los mismos tienen los más bajos porcentajes del alto nivel de satisfacción (55.5% y 55.6%, respectivamente), a diferencia de la precisión en las indicaciones dadas por el aplicador durante el examen, con 92.8% (variable con la más alta satisfacción) (tabla 5).

Tabla 5 Distribución porcentual de los encuestados por variable de la etapa durante la aplicación, según nivel de satisfacción

Dimensión	Variable	Total	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción
Examen	Aspectos que se evalúan en los exámenes	100	72.5	27.5
	Cantidad total de preguntas y casos del examen	100	55.5	44.5
	Contextualización de las preguntas y casos del examen	100	65.1	34.9
	Extensión de las preguntas y casos del examen	100	55.6	44.4
	Precisión de la redacción de los planteamientos en las preguntas y los casos	100	65.1	34.9
Sede	Funcionamiento del equipo de cómputo	100	82.5	17.5
	Distribución del equipo de cómputo	100	86.0	14.0
	Accesibilidad de la sede	100	78.7	21.3
	Localización de la sede	100	81.7	18.3
	Iluminación y temperatura en las aulas	100	89.7	10.3
	Infraestructura de la sede (cafetería y baños)	100	89.4	10.6
Aplicador	Comodidad del mobiliario de las aulas	100	81.4	18.6
	Trato brindado a los sustentantes por el aplicador	100	90.4	9.6
	Atención del aplicador ante las dudas de los sustentantes	100	92.7	7.3
	Precisión de las indicaciones brindadas por el aplicador durante el examen	100	93.8	6.2

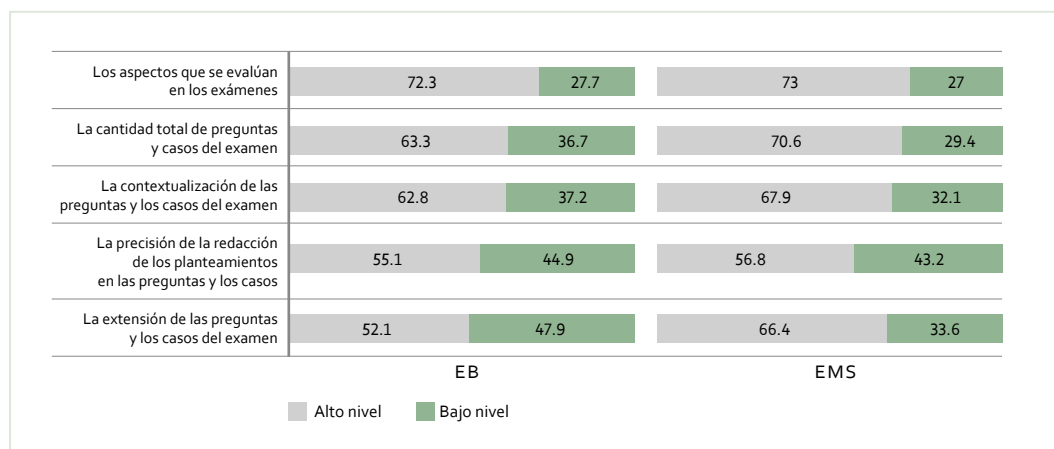
Nota: Se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.3.1 Examen

Como se mencionó, la dimensión referente al examen considera cinco temas: aspectos que se evalúan en los exámenes; precisión de la redacción de los planteamientos en las preguntas y los casos; cantidad total de preguntas y casos del examen, y contextualización de las preguntas y los casos del examen. Por tipo educativo, se tiene que el comportamiento es similar para EB y EMS, destacando que la precisión de la redacción de las preguntas y los casos representan 55.1% y 56.8% de alto nivel de satisfacción (gráfica 5); estos porcentajes son los más bajos entre los aspectos de esta etapa.

Gráfica 5 Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión de examen por variable y tipo educativo, según nivel de satisfacción



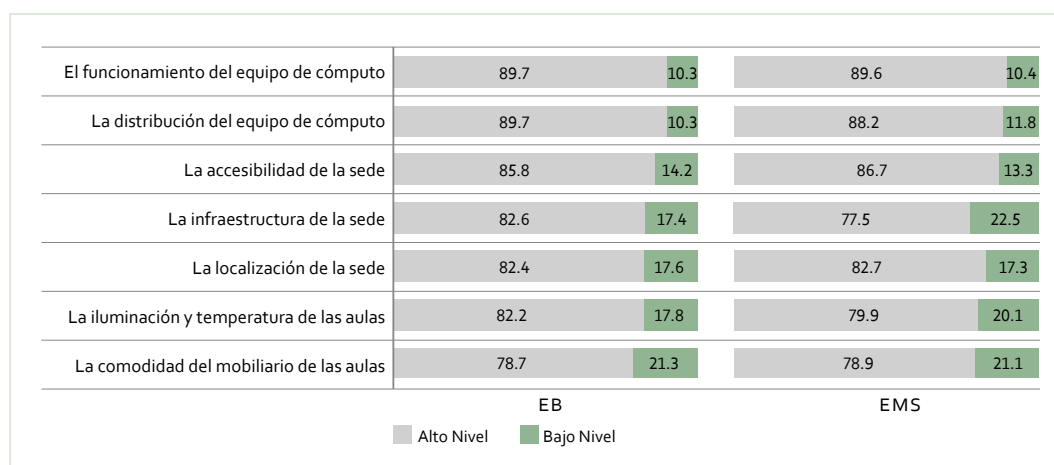
Nota: Se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.3.2 Sede

La sede, sitio donde se desarrolla la aplicación de los exámenes, es “analizada” para conocer si las condiciones son adecuadas para llevar a cabo el examen, garantizar la seguridad y mantener el proceso en forma ordenada. Los aspectos que componen el tema de la sede cuentan con un alto grado de satisfacción, tanto para EB como para EMS. Los porcentajes de alto nivel de satisfacción se encuentran en el rango de 78.7% a 89.7% para EB y de 77.5% a 89.6% para EMS (gráfica 6).

Gáfica 6 Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión de sede por variable y tipo educativo, según nivel de satisfacción



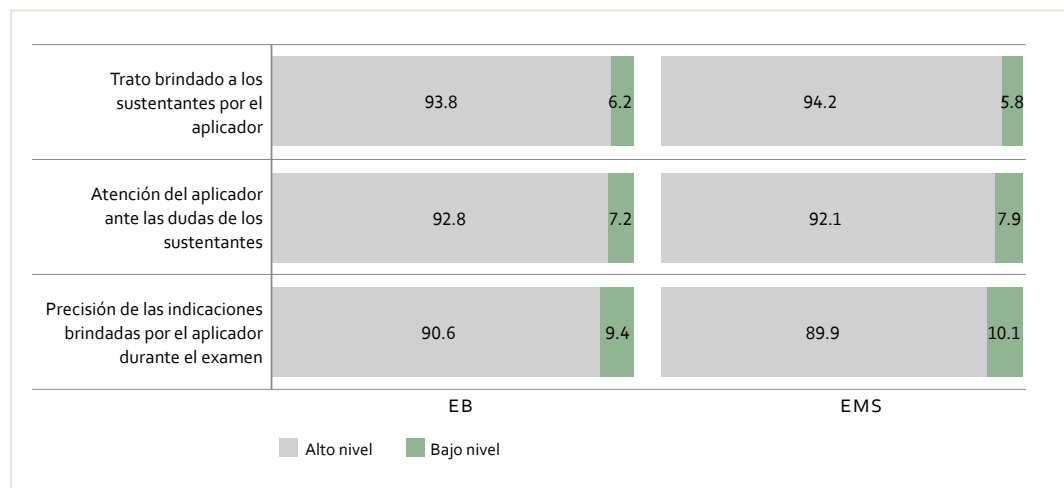
Nota: Se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.3.3 Aplicador

El trato brindado por el aplicador, la precisión de sus indicaciones y las respuestas a las dudas de los sustentantes constituyen una pieza clave durante la aplicación de los instrumentos de evaluación, ya que él es la única persona autorizada además de los sustentantes para estar presente en el aula. La importancia de la función del aplicador aumenta si se toma en cuenta que las funciones que desempeña éste (controlar el ingreso al aula mediante la previa identificación de los sustentantes, proporcionar instrucciones generales, distribuir el material que corresponda, indicar en un lugar visible la hora de inicio y conclusión de la evaluación, y supervisar la aplicación) son fundamentales para un buen desarrollo de la aplicación de los exámenes. De acuerdo con la encuesta, con respecto a los sustentantes de EB, 93.8%, responde estar altamente satisfecho con el trato brindado por el aplicador; 92.8%, con su atención a las dudas, y 90.6%, con la precisión de las indicaciones durante el examen. En relación con los de EMS, sus porcentajes respecto de las mismas variables son: 94.2%, 92.1% y 89.9%, respectivamente (gráfica 7).

Gráfica 7 Distribución porcentual de los encuestados respecto a la dimensión de aplicador por variable y tipo educativo, según nivel de satisfacción



Nota: Se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

2.4 Momento posterior a la evaluación

Respecto del “momento posterior a la evaluación”, un alto porcentaje de los encuestados manifestó desconocimiento respecto a la conformación de las listas de prelación y la forma de calificación de los exámenes (24.9% y 24.5%, respectivamente). Por tipo educativo existen algunas diferencias en el aspecto de menor conocimiento de información, pues en EB es la forma de calificación de los exámenes con 24.8% y en EMS es el mecanismo para la asignación de plazas (30.5%) (gráfica 8).

Gráfica 8 Distribución porcentual de los encuestados de la etapa posterior a la evaluación por variable y tipo educativo, según escala de conocimiento



Nota: se excluye el no especificado.

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017.

3

Avances y retos. Resultados de la aplicación de la encuesta en 2015 y en 2016

En este apartado se muestran las diferencias entre los resultados de algunas dimensiones y preguntas de las encuestas aplicadas en 2015 y en 2016. Sin que se trate de un comparativo entre años, se trata de buscar avances y retos en el proceso de evaluación de ingreso y promoción. Cabe resaltar que entre las encuestas de 2015 y de 2016 se realizaron modificaciones, tanto en las preguntas como en la escala de valor – en 2015 se tenía una escala de cinco valores: muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho; para 2016 se tiene una escala de cuatro: muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho–; sin embargo, las dimensiones se mantuvieron, como se podrá observar más adelante.

La dimensión *convocatoria* en 2015 y 2016 está integrada por dos preguntas, y se registra un cambio en el énfasis de las indagaciones. En 2015 interesaba conocer de manera general el proceso de difusión de la convocatoria, el cual obtuvo 64.8% en el rubro de alto nivel de satisfacción. Para 2016, el interés son los medios de difusión, que 75.8% de los encuestados calificó como satisfechos. Por otra parte, en el caso de las *dudas resueltas por la autoridad educativa*, en el tema de Convocatoria, en 2015 se buscaba conocer si las autoridades respondían correctamente las dudas de los docentes o sustentantes; un poco más de la mitad de los encuestados afirmó estar satisfecho con la resolución brindada. En 2016 el énfasis es la claridad con la que la autoridad educativa AE resuelve las dudas, y se obtuvo 82.4% de satisfacción (tabla 6).

Tabla 6 Distribución porcentual de los encuestados según satisfacción con los aspectos de la convocatoria 2015 y 2016

Dimensión	Pregunta	2015			2016		
		Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	Ni insatisfecho ni satisfecho	Pregunta	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción
Convocatoria	El proceso de difusión de convocatorias	64.8	16.4	18.8	Los medios de difusión de las convocatorias	75.8	24.2
	Las dudas sobre la convocatoria fueron resueltas por la AE	54.0	22.1	23.9	La claridad con la que la AE resolvió las dudas sobre la convocatoria	82.4	17.6

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2015-2016 y 2016-2017.

La dimensión *prerregistro y registro*, tanto en 2015 como en 2016, está conformada por dos preguntas. En 2015 se preguntó "¿Qué tan satisfecho están con el proceso de prerregistro?" Afirmó estar satisfecho 73.9% de docentes encuestados. Para 2016, el énfasis de la pregunta recayó en la facilidad para consultar la página del Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD) y realizar el prerregistro, a lo que 81.6% respondió estar satisfecho. La segunda pregunta planteada "¿Qué tan satisfecho esta con el proceso de registro, recepción y revisión de la documentación?", el 73.2% mencionó estar satisfecho en 2015. En 2016, el interés se coloca en la atención de la AE para realizar el registro, la recepción y la revisión de la documentación, y se obtuvo 86.0% de satisfacción (tabla 7).

Tabla 7 Distribución porcentual de los encuestados según satisfacción con los aspectos de prerregistro y registro 2015 y 2016

Dimensión	Pregunta	2015			2016		
		Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	Ni insatisfecho ni satisfecho	Pregunta	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción
Prerregistro y registro	El proceso de prerregistro	73.9	12.8	13.3	La facilidad para consultar la página del SNRSPD y realizar el prerregistro	81.6	18.4
	El proceso de registro, recepción y revisión de la documentación	73.2	14.2	12.6	La atención de la AE para realizar el registro, la recepción y la revisión de la documentación	86.0	14.0

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2015-2016 y 2016-2017.

En cuanto a la dimensión *guía de estudio*, en 2015 la pregunta se refiere a la información contenida en ésta. Afirmó estar satisfecho 47.9%, 25.4% mencionó estar insatisfecho, y 26.8%, ni insatisfecho ni satisfecho. En 2016 el interés fue conocer la satisfacción de los docentes y sustentantes respecto a la relación de la guía de estudio y la bibliografía con el contenido de los exámenes. Está satisfecho 65.6% y 34.4%, insatisfecho con este tema.

En la dimensión *la página del SNRSPD*, en 2015 la pregunta planteada en el tema fue de manera general "¿Qué tan satisfecho está con la página del SNRSPD?" Se encontraba satisfecho 62.7%; 16.1%, insatisfecho, y 21.2%, ni insatisfecho ni satisfecho. En 2016 la atención se coloca en la facilidad para consultar la página del SNRSPD y realizar el prerregistro, a lo que 81.6% de los encuestados responde estar satisfechos, y 18.4%, insatisfechos.

La dimensión *sede* en 2015 y en 2016 se conforma por tres preguntas. En 2015 se preguntó "¿Qué tan satisfecho está con la oportunidad con la que conoció la información sobre las sedes de aplicación?" Se encontró satisfecho 56.1%; 23.4%, insatisfecho, y 20.4%, ni insatisfecho ni satisfecho. En 2016 el interés está en la facilidad para consultar la sede de registro en la página del SNRSPD, donde 8 de cada 10 docentes y sustentantes encuestados manifiestan estar satisfechos. La segunda pregunta de la dimensión en 2015 se refiere a las condiciones físicas de la sede; los resultados son: 80.2%, satisfecho; 9.2%, insatisfecho, y 10.5%, ni insatisfecho ni satisfecho. En 2016

se pregunta sobre la infraestructura de la sede (cafetería y baños), y el resultado es 89.4%, satisfecho, y 10.6%, insatisfecho. La tercera pregunta aborda el tema del funcionamiento del equipo de cómputo; en 2015 estuvo satisfecho 81.2% y 82.5% está satisfecho en 2016 (tabla 8).

Tabla 8 Distribución porcentual de los encuestados según satisfacción con los aspectos de sede 2015 y 2016

Dimensión	Pregunta	2015			Pregunta	2016	
		Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	Ni insatisfecho ni satisfecho		Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción
Sede	La oportunidad con la que conoció la información sobre las sedes de aplicación	56.1	23.4	20.4	La facilidad para consultar la sede de registro en la página del SNRSPD	84.4	15.6
	Las condiciones físicas de la sede de aplicación	80.2	9.2	10.5	La infraestructura de la sede (cafetería y baños)	89.4	10.6

Fuente: INEE. Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2015-2016 y 2016-2017.

Conclusiones y recomendaciones

Si bien las autoridades educativas (AE), las autoridades educativas locales (AEL) y los organismos descentralizados (OD) cumplen con los lineamientos emitidos por el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), el estudio de satisfacción de los usuarios (candidatos y docentes) muestra la necesidad de mejorar, sustancialmente, la organización del proceso de evaluación para alcanzar un punto óptimo de atención a la población objetivo y cumplir en cada una de las etapas del proceso de evaluación y en la organización de ésta, particularmente en aspectos relativos a la capacidad logística, la accesibilidad al Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD); la accesibilidad de las sedes y las condiciones de infraestructura y equipamiento de éstas, así como el diseño de los instrumentos de evaluación.

De los resultados de la encuesta de satisfacción de los procesos de evaluación de ingreso y promoción en educación básica (EB) y educación media superior (EMS), se desprenden las siguientes recomendaciones:

- En el momento *previo a la evaluación*, la Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente de la Secretaría de Educación Pública (CNSPD-SEP) deberá mejorar la guía de estudio y la bibliografía, además de cuidar que estos documentos guarden relación y coherencia con lo planteado en los exámenes, así como permitir el acceso a este material con mayor tiempo de anticipación para que los sustentantes puedan preparar con antelación sus estudios.
- Se deberán mejorar los medios de difusión de la convocatoria, para lograr una mayor divulgación de la información.
- En el momento *previo a la evaluación* los encuestados de EMS representan un porcentaje sobresaliente respecto al alto grado de satisfacción con el *tiempo de emisión y vigencia de las convocatorias*, pero al mismo tiempo manifiestan un bajo nivel con sus *medios de difusión*.
- Aunque los encuestados reportan altos niveles de satisfacción con *el registro, la recepción y la revisión de la documentación*, no están tan satisfechos con la *claridad en las dudas resueltas sobre la convocatoria*.
- En cuanto al momento de la *aplicación de los instrumentos de evaluación*, la dimensión que se refiere al examen presenta algunos retos que la CNSPD-SEP y el INEE deberán mejorar, entre

los que destacan: la cantidad y la extensión de las preguntas y los casos; la precisión de la redacción de los planteamientos, y la contextualización de las preguntas y los casos.

- Se debe poner atención especial en el momento *posterior a la evaluación*, que reporta el menor promedio de satisfacción por parte de los encuestados, en especial sobre los aspectos de conformación de las listas de prelación, por lo que la AEL y los OD deberán publicar los mecanismos de conformación de éstas para que los sustentantes posean más claridad sobre este aspecto.
- La *asignación de calificación del examen* también resultó ser un elemento poco conocido por parte de los encuestados, de tal manera que la CNSPD-SEP y el INEE deberán difundir los criterios técnicos de evaluación por diferentes vías y medios de comunicación.

Por último, si bien los resultados de este estudio no pretenden ser representativos, son indicativos de la postura de los encuestados, pues permiten identificar las áreas en las que se requiere mayor atención por parte de las diferentes autoridades involucradas, como, reforzar la difusión de los contenidos en la página del Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD) para que éstos sean del conocimiento pleno de los sustentantes.

Anexo

Tabla 9 Aspectos verificados de los LINEE-09-2015 y LINEE-10-2015 mediante las encuestas de satisfacción

Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017					
Actividad verificada	Autoridad responsable	Artículo del LINEE-09-2015	Artículo del LINEE-10-2015	Pregunta de la encuesta	Dimensión de análisis
Momento de la evaluación: previo a la evaluación (primera fase)					
Publicar la convocatoria en el SNRSPD, en los portales electrónicos de las AEL y, en su caso, en los periódicos de mayor circulación nacional y local con lo establecido en el calendario publicado	AE, AEL, OD	9, fracción I; 10, fracción II; 33, fracción I; 34, fracción II	12, fracción I, inciso a; 13, fracciones I, II; 39, fracción I, inciso a; 40, fracción IV	1. El tiempo de emisión y vigencia de las convocatorias	Convocatoria
Publicar en el SNRSPD toda la información relativa al concurso de oposición para el ingreso al SPD en EB y EMS, y opera a través del mismo la consulta de las convocatorias	CNSPD-SEP	9, fracción I, inciso a; 10, fracción VII, 33, fracción I, inciso a; 34 fracción VII	12, fracción I, inciso a; 13, fracción VII; 39, fracción I, inciso a; 40, fracción VII	2. Los medios de difusión de las convocatorias	
Publicar toda la información relativa al concurso, únicamente a través del SNRSPD	AEL y OD	9, fracción V; 33 fracción V	12, fracción IV; 39, fracción V	3. La claridad con la que la AE resolvió las dudas sobre la convocatoria	Autoridad educativa
Realizar la etapa de registro; los aspirantes presentarán la documentación solicitada. La captura del registro en el SNRSPD será realizada por personal asignado por las AEL	AEL y OD	9, fracciones V y VI; 33 fracciones V y VI	12, fracción VI; 39, fracción V	7. La atención de la AE para realizar el registro, la recepción y la revisión de la documentación	

Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017

Actividad verificada	Autoridad responsable	Artículo del LINEE-09-2015	Artículo del LINEE-10-2015	Pregunta de la encuesta	Dimensión de análisis
Revisar y actualizar el SNRSPD, para garantizar el funcionamiento de la plataforma	CNSPD-SEP	9, fracción IV; 33 fracción IV	12, fracción IV; 39, fracción IV	4. La facilidad para consultar la página del SNRSPD	Página del SNRSPD
Revisar y actualizar el SNRSPD, para garantizar el funcionamiento de la plataforma	CNSPD-SEP	9, fracción IV; 33, fracción IV	12, fracción V; 39, fracciones IV	5. La facilidad para consultar la sede de registro en la página del SNRSPD	
Revisar y actualizar el SNRSPD, para garantizar el funcionamiento de la plataforma	CNSPD-SEP	9, fracción VI; 33, fracción VI	12, fracción IV; 39, fracciones IV	6. La facilidad para consultar en la página del SNRSPD la sede de aplicación de los exámenes	
Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos	CNSPD-SEP	8, fracciones I, II, III, IV y V; 32, fracciones I, II, III, IV y V	11, fracciones II, III, V; 38, fracciones II, III, V, VII	8. La utilidad de las Etapas, Aspectos, Métodos e instrumentos para conocer cómo se va a evaluar	Utilidad de documentos referentes a la evaluación
Perfiles, Parámetros e Indicadores	CNSPD-SEP	7, fracciones I y II; 31 fracciones I y II	10, fracciones I, III, V; 37, fracciones I, III	9. La utilidad de los Perfiles, Parámetros e Indicadores para conocer qué se va a evaluar y como referente de la buena práctica profesional	
Publicar la guía de estudio, la cual deberá incluir la lista de temas y bibliografía que los aspirantes deberán consultar para su preparación	CNSPD-SEP	11, fracción II; 35, fracción II	14, fracción II; 41	10. El tiempo con el que contó para tener acceso a la bibliografía y la guía de estudio	Bibliografía y guía de estudio
Publicar la guía de estudios, las cuales deberán incluir la lista de temas y bibliografía que los aspirantes deberán consultar para su preparación	CNSPD-SEP	11, fracción II; 35, fracción II	14, fracción II; 41, fracción II	11. La relación de la guía de estudios y la bibliografía con el contenido de los exámenes	

Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017

Actividad verificada	Autoridad responsable	Artículo del LINEE-09-2015	Artículo del LINEE-10-2015	Pregunta de la encuesta	Dimensión de análisis
Aplicación de instrumentos de evaluación (segunda fase)					
Incluir en las etapas los diferentes momentos del proceso de evaluación de los aspirantes para ingresar al SPD; las etapas serán secuenciales y cada una incluirá el uso de métodos e instrumentos específicos y pertinentes para su realización. El Instituto valorará la congruencia que guarden las etapas, métodos e instrumentos, así como su pertinencia para el concurso de oposición para el ingreso al Servicio. Para ello, diseñará criterios y protocolos que permitan validar la congruencia de los aspectos, etapas y métodos con los perfiles, parámetros e indicadores, y en su caso, hará las observaciones correspondientes a la Secretaría, a través de la Coordinación, quien deberá atender con oportunidad a las mismas	CNSPD-SEP e INEE	8, fracción VI, VII, VIII y IX; 32, fracciones VI, VII, VIII y IX	11, fracciones VI, VII, VIII y IX; 38, fracciones VI, VII y IX	12. Los aspectos que se evalúan en los exámenes	
Incluir en las etapas los diferentes momentos del proceso de evaluación de los aspirantes para ingresar al SPD; las etapas serán secuenciales y cada una incluirá el uso de métodos e instrumentos específicos y pertinentes para su realización	CNSPD-SEP e INEE	8, fracción VI, VII, VIII y IX; 32, fracciones VI, VII, VIII y IX	11, fracciones VI, VII, VIII y IX; 38, fracciones VI, VII, VIII y IX	13. La precisión de la redacción de los planteamientos en las preguntas y los casos	Examen
Incluir en las etapas los diferentes momentos del proceso de evaluación de los aspirantes para ingresar al SPD; las etapas serán secuenciales y cada una incluirá el uso de métodos e instrumentos específicos y pertinentes para su realización	CNSPD-SEP e INEE	8, fracción VI, VII, VIII y IX; 32, fracciones VI, VII, VIII y IX	11, fracciones VI, VII, VIII y IX; 38, fracción VI, VII, VIII y IX	14. La cantidad total de preguntas y los casos del examen	
Incluir en las etapas los diferentes momentos del proceso de evaluación de los aspirantes para ingresar al SPD; las etapas serán secuenciales y cada una incluirá el uso de métodos e instrumentos específicos y pertinentes para su realización	CNSPD-SEP e INEE	8, fracción VI, VII, VIII y IX; 32, fracciones VI, VII, VIII y IX	11, fracciones VI, VII, VIII y IX; 38, fracciones VI, VII, VIII y IX	15. La extensión de las preguntas y los casos del examen	
Incluir en las etapas los diferentes momentos del proceso de evaluación de los aspirantes para ingresar al SPD; las etapas serán secuenciales y cada una incluirá el uso de métodos e instrumentos específicos y pertinentes para su realización	CNSPD-SEP e INEE	8, fracción VI, VII, VIII y IX; 32, fracción VI, VII, VIII y IX	11, fracción VI, VII, VIII y IX; 38, fracciones VI, VII, VIII y IX	16. La contextualización de las preguntas y los casos del examen	

Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017

Actividad verificada	Autoridad responsable	Artículo del LINEE-09-2015	Artículo del LINEE-10-2015	Pregunta de la encuesta	Dimensión de análisis
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	13; 37	16; 43	17. La localización de la sede	Sede
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	13; 37	16; 43	18. La accesibilidad de la sede	
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	13; 37	16; 43; 49, fracción VII	19. La comodidad del mobiliario de las aulas	
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	13; 19, fracción VII; 37; 43, fracción VII	16; 22, fracción VII; 43; 49, fracción VII	20. La iluminación y la temperatura de las aulas	
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	19, fracción II; 43, fracción II	22, fracción II; 49, fracción II	21. El funcionamiento del equipo de cómputo	
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	19, fracciones I, VII; 43, fracciones I, VII	22, fracción II; 49, fracción II	22. La distribución del equipo de cómputo	
Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL y OD	13; 37	16; 43	23. La infraestructura de la sede (cafetería y baños)	
Administrar los instrumentos de evaluación del concurso de oposición, proporcionar instrucciones generales y supervisar la aplicación	AEL y OD	14; 16, fracción III; 38; 40, fracción III	17; 19, fracción III; 44; 46, fracción III	24. La precisión de las indicaciones brindadas por el aplicador durante el examen	Aplicador
Administrar los instrumentos de evaluación del Concurso de Oposición, proporcionar instrucciones generales y supervisar la aplicación	AEL y OD	14; 16, fracción III; 38; 40, fracción III	17; 19, fracción III; 44; 46, fracción III	25. La atención del aplicador ante las dudas de los sustentantes	
Administrar los instrumentos de evaluación del Concurso de Oposición, proporcionar instrucciones generales y supervisar la aplicación	AEL y OD	14; 16, fracción III; 38, 40, fracción III	17; 19, fracción III; 44; 46, fracción III	26. El trato brindado a los sustentantes por el aplicador	

Encuesta de satisfacción de los procesos de ingreso y promoción en EB y EMS 2016-2017					
Actividad verificada	Autoridad responsable	Artículo del LINEE-09-2015	Artículo del LINEE-10-2015	Pregunta de la encuesta	Dimensión de análisis
Posterior a la evaluación (tercera fase: resultados)					
Publicar una convocatoria que precise, entre otros aspectos, las plazas de docentes y técnicos docentes de nueva creación o vacantes existentes al momento de expedir la convocatoria	AEL y OD	10, fracción II, inciso a; 34, fracción II, inciso a	13, fracción II, inciso a; 28; 40, fracción II, inciso a	27. El número de plazas que se concursan	Información de resultados de la evaluación
Analizar y calificar los instrumentos de evaluación nacionales conforme a los criterios técnicos que el Instituto determine	CNSPD-SEP e INEE	24; 48	27; 54	28. Cómo se califican los exámenes	
Conformar la lista de prelación de acuerdo con los resultados obtenidos	AEL	26, fracción I, II, III; 49	28, fracción I, II y III; 55	29. Cómo se conforman las listas de prelación	
Asignar las plazas con base en la lista de prelación	AEL	25, fracciones I, II y III; 49, fracciones I, II y III; 50; I, II y III	28, fracción II; 55, fracción I; 56, fracciones I, II y III	30. El mecanismo para la asignación de plazas	



Estudios e
investigaciones

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PROCESOS DE INGRESO
Y PROMOCIÓN EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA SUPERIOR 2016-2017

Es una publicación digital del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.
En su formación se emplearon las familias tipográficas Corbel y Caecilia LT Std.
Enero de 2018.