



Instituto Nacional para la
Evaluación de la Educación

México

**UNIDAD DE NORMATIVIDAD Y POLÍTICA EDUCATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE LINEAMIENTOS PARA LAS
EVALUACIONES**

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE
INGRESO EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA SUPERIOR 2015-2016**

DICIEMBRE 2016

ÍNDICE

Acrónimos	1
Introducción.....	2
1. Marco general de las encuestas de satisfacción	4
1.1 Objetivo general de las encuestas de satisfacción.....	4
2. Resultados de la encuesta de satisfacción	5
2.1 Primera fase: Previo a la Evaluación.....	7
2.1.1. Convocatoria.....	7
2.1.2. Registro.....	9
2.1.3. Guía de Estudio.....	11
2.1.4. Página del SNRSPD.....	12
2.2 Segunda fase: Aplicación de los instrumentos.....	13
2.2.1. Examen.....	13
2.2. Sede de aplicación.....	14
2.2.3. Actores del INEE.....	16
3. Áreas de oportunidad.....	19
Anexo 1. Matriz de la Encuesta de Satisfacción de los Procesos de Evaluación de Ingreso y Promoción en Educación Básica y Media Superior 2015-2016	21

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Promedio de satisfacción general de la evaluación de ingreso y promoción por entidad federativa, 2015	6
Gráfica 2 Promedio de satisfacción por variable de ingreso y promoción, 2015	7
Gráfica 3 Convocatoria, Ciclo Escolar 2015-2016	8
Gráfica 4 Convocatoria por tipo educativo, Ciclo Escolar 2015-2016.....	9
Gráfica 5 Proceso de registro, Ciclo Escolar 2015-2016	10
Gráfica 6 Niveles de satisfacción del pre-registro y registro por tipo educativo	10
Gráfica 7 Exámenes, Ciclo Escolar 2015-2016	13
Gráfica 8 Exámenes por tipo educativo	14
Gráfica 9 Sedes de aplicación, Ciclo Escolar 2015-2016	15
Gráfica 10 Observadores y supervisores, Ciclo Escolar 2015-2016.....	17
Gráfica 11 Observadores y supervisores 2015-2016, por tipo educativo.....	18

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Integración de la Encuesta de Satisfacción de los procesos de Evaluación de Ingreso y Promoción en Educación Básica y Media Superior 2015-2016	4
Tabla 2 Nivel de satisfacción de la Guía de estudio	11
Tabla 3. Nivel de satisfacción de la Guía de estudio. Por tipo educativo.....	11
Tabla 4 Nivel de Satisfacción de la plataforma del SNRSPD	12
Tabla 5 Nivel de Satisfacción de la plataforma del SNRSPD. Por tipo educativo	12

Documento de trabajo

Acrónimos

Autoridad Educativa (AE)

Autoridades Educativas Locales (AEL)

Organismo Descentralizado (OD)

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE)

Encuesta de Satisfacción (ES)

Educación Básica (EB)

Educación Media Superior (EMS)

Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD)

Introducción

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21, fracción I, inciso a), artículo 26, fracción I, inciso a) de la Ley General del Servicio Profesional Docente (LGSPD), en 2015 se desarrollaron los Concursos de Oposición de Promoción para EB, comprendiendo el periodo del 20 al 22 de junio, mientras que para EMS fue del 4 al 6 de julio; y el periodo de los Concursos de Oposición para el Ingreso al Servicio Profesional Docente para EB comprendió del 11 al 19 de julio y para EMS del 4 al 6 de julio del 2015¹, mismos que establece el Capítulo III, del Título Segundo de la LGSPD.

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), con base en sus atribuciones en materia del Servicio Profesional Docente, levantó la Encuesta de satisfacción en 29 entidades federativas: Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chihuahua, Coahuila, Colima, Distrito Federal², Durango, Guerrero, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Estado de México, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas³.

Cabe mencionar que la Encuesta de Satisfacción se piloteó en el Concurso de Oposición Extraordinario para el Ingreso y Promoción en Educación Básica y en Educación Media Superior, Ciclo Escolar 2014-2015 en el marco de la *Meta-Supervisión*⁴ que implementó el Instituto.

¹http://www.inee.edu.mx/images/stories/2015/calendario_2015/D%C3%ADas_clave_aplicaci%C3%B3n_SPD.pdf

² Actualmente, Ciudad de México.

³ No se cuenta con registros de los estados de Chiapas, Michoacán de Ocampo y Oaxaca porque las aplicaciones se realizaron posteriormente.

⁴ La meta-supervisión se asumió como un proceso de reflexión y análisis sobre la estructura, diseño y actividades propios de la supervisión y observación desarrollada por el Instituto en las Evaluaciones del SPD para el Ciclo escolar 2014-2015. El objetivo de esta estrategia fue recabar información en campo para conocer si la estructura, diseño y actividades desarrolladas en el marco de la supervisión y observación del Instituto, operaron en forma adecuada, así como identificar los puntos fuertes y las áreas de oportunidad, para contribuir a la mejora y fortalecimiento del diseño, gestión y operación de la misma. Para tal fin, se diseñaron y validaron dos instrumentos de acopio de información, considerando una guía de observación y la encuesta de satisfacción a los sustentantes sobre los procesos de evaluación del Servicio Profesional Docente 2014-2015

El presente documento muestra los principales resultados de la ES que se aplicó en los Concursos de Oposición para el Ingreso a la Educación Básica y Media Superior, así como en los Concursos de Oposición para la Promoción a funciones de Dirección, Asesoría Técnica Pedagógica o de Supervisión en Educación Básica y Media Superior, Ciclo Escolar 2015-2016.

La Encuesta de Satisfacción se diseña con la finalidad de conocer las percepciones de los docentes respecto al proceso de evaluación. El instrumento nos permite captar qué tan satisfecho se encuentran los docentes en cuanto a las diferentes etapas de la evaluación. Los datos que se obtienen son indicativos y no pretenden generalizar las opiniones, ya que la participación de los docentes para responder la Encuesta es de manera voluntaria durante el receso de las aplicaciones.

El documento se estructura en dos apartados. El primero, expone el marco general, el objetivo y las dimensiones de análisis de la ES. El segundo, muestra los resultados por los momentos o fases que tiene la evaluación: 1) Previo a la evaluación, 2) Durante la aplicación de los exámenes. Por último, se presenta las conclusiones y áreas de oportunidad para mejorar el proceso de evaluación.

1. Marco general de las encuestas de satisfacción

1.1 Objetivo general de las encuestas de satisfacción

El objetivo general de la Encuesta de Satisfacción es verificar el cumplimiento de las actividades asignadas a las Autoridades Educativas (AE), Autoridades Educativas Locales y Organismos Descentralizados establecidos en los Lineamientos para llevar a cabo la evaluación para el Ingreso al Servicio Profesional Docente en Educación Básica y Media Superior para el ciclo escolar 2015-2016.(LINEE-01-2015) y los 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 2015-2016. (LINEE-06-2014), a través de la percepción de la evaluación de los sustentantes y docentes que participaron en los Concursos de oposición, ciclo escolar 2015-2016.

El instrumento cuenta con 17 preguntas, las cuales se agrupan por momentos de la evaluación y a su vez, en distintas dimensiones, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Integración de la Encuesta de Satisfacción de los procesos de Evaluación de Ingreso y Promoción en Educación Básica y Media Superior 2015-2016

Dimensión	Pregunta de la encuesta
Previo a la evaluación	
1. Convocatoria	Proceso de publicación de convocatorias
	Proceso de difusión de convocatorias
	Dudas sobre la convocatoria, fueron resueltas por la Autoridad Educativa
2. Registro	Proceso de pre-registro
	Proceso de Registro, recepción y revisión de la documentación
3. Guía de estudio	Información contenida en las Guías de Estudio
4. La página del SNRSPD	Página de Internet del Sistema Nacional de Registro del SPD (SNRSPD)
Durante la aplicación de los exámenes	
5. Examen	La duración de las aplicaciones
	Los aspectos que se evalúan en los exámenes que contestó
6. Sede	La oportunidad con la que conoció la información sobre las sedes de aplicación
	Las condiciones físicas de la sede de aplicación
	El funcionamiento del equipo de cómputo utilizado para las aplicaciones
	El desempeño de los Aplicadores

7. Actores del INEE	El comportamiento de los observadores acreditados por el INEE
	El comportamiento de los supervisores del INEE
8. Clima social	Clima social en el que se desarrollan las aplicaciones
9. Transparencia	Transparencia e imparcialidad de los concursos

Fuente: INEE, elaboración a partir de la Encuesta de Satisfacción 2016.

1.2 Aspectos supervisados de los LINEE-05-2015

Con base en los LINEE-06-2014 y LINEE-01-2015 y en los documentos denominados Etapas, Aspectos, Métodos e Instrumentos, del proceso de evaluación de Ingreso y Promoción, se identificaron tareas específicas asignadas a las AE y los Organismos Descentralizados (OD). Posteriormente, estas actividades se clasificaron en dos fases: la primera, contiene cuatro dimensiones y la segunda cinco.

Las actividades por verificar a través de la encuesta se retoman de los lineamientos señalados con el objeto de dar un seguimiento al cumplimiento por parte de las AE, AEL y OD en el marco de sus responsabilidades.

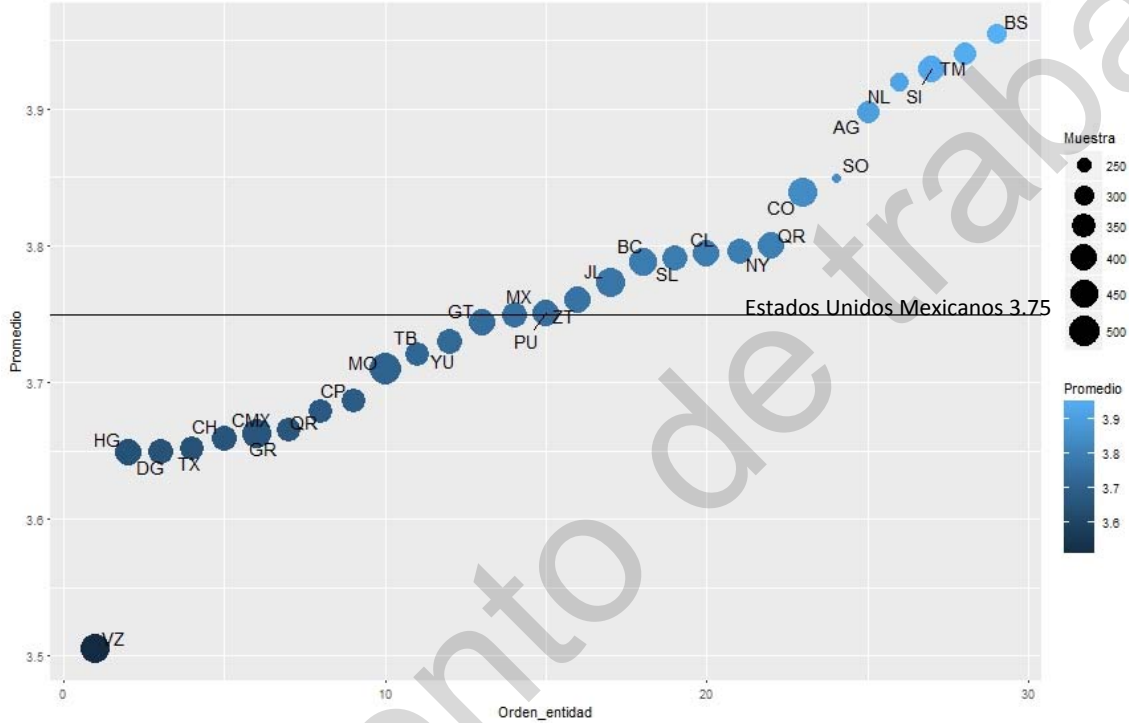
2. Resultados de la encuesta de satisfacción

En el marco del proceso de los Concursos de Oposición para el Ingreso al Servicio Profesional Docente y para la Promoción a Categorías con Funciones de Dirección, Asesoría Técnica Pedagógica y Supervisión en Educación Básica y Media Superior, para el Ciclo Escolar 2015-2016 se aplicaron 11,315 ES; de las cuales 9,452 (83.5%) son de EB y 1,858 pertenecen a EMS (16.4%).

La encuesta presenta una escala de 1 a 5, donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, en este sentido el nivel general de satisfacción de la evaluación de ingreso y promoción a nivel nacional resultó en 3.75, es decir, manifiestan estar satisfechos. Por entidad federativa se observan ligeras diferencias, mientras Veracruz tiene el menor promedio con 3.50 en Baja California Sur es de 3.96. 13 entidades se encuentran por debajo de la media nacional, las cuales corresponden a Veracruz, Hidalgo, Durango, Tlaxcala, Chihuahua, Ciudad de México, Guerrero,

Quintana Roo, Campeche, Morelos, Tabasco, Yucatán y Guanajuato, como se muestra en la gráfica 1, así mismo se identifica el tamaño de muestra en cada entidad.

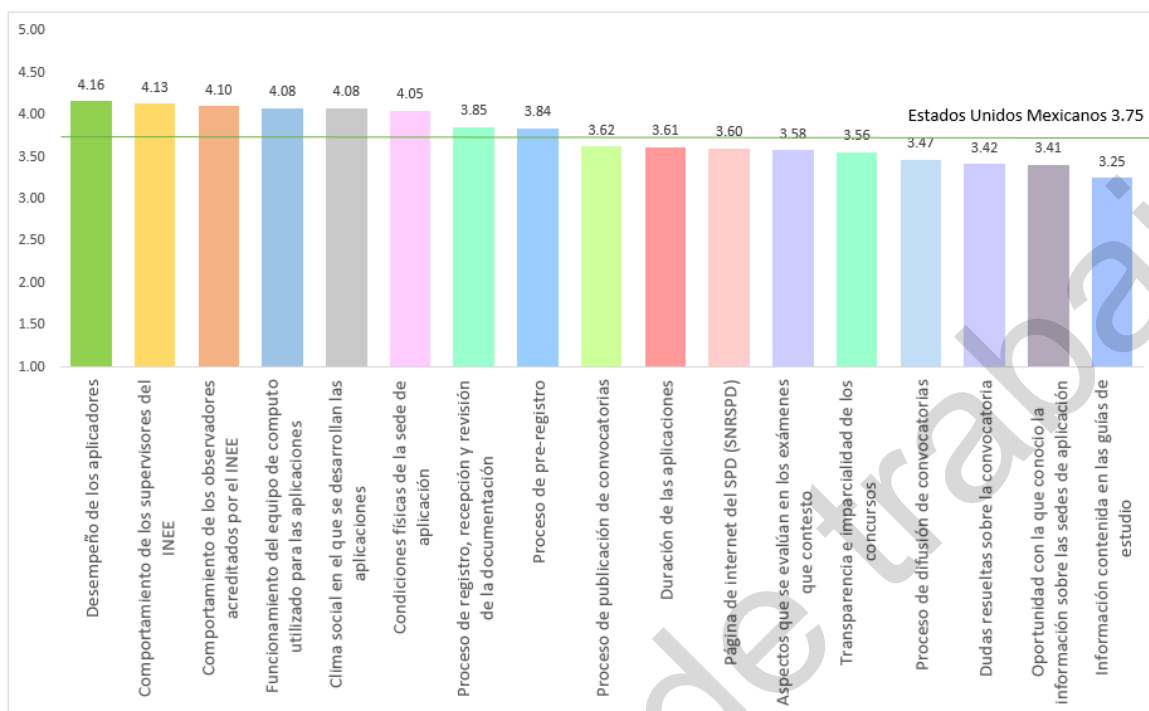
Gráfica 1 Promedio de satisfacción general de la evaluación de ingreso y promoción por entidad federativa, 2015



Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.
 Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015.

Por variable, la de menor valoración en la escala de calificación es la información contenida en la guía de estudio con un promedio de 3.25, en contraste con el desempeño de los aplicadores con un promedio de 4.16 (ver gráfica 2).

Gráfica 2 Promedio de satisfacción por variable de ingreso y promoción, 2015



Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015.

2.1 Primera fase: Previo a la Evaluación

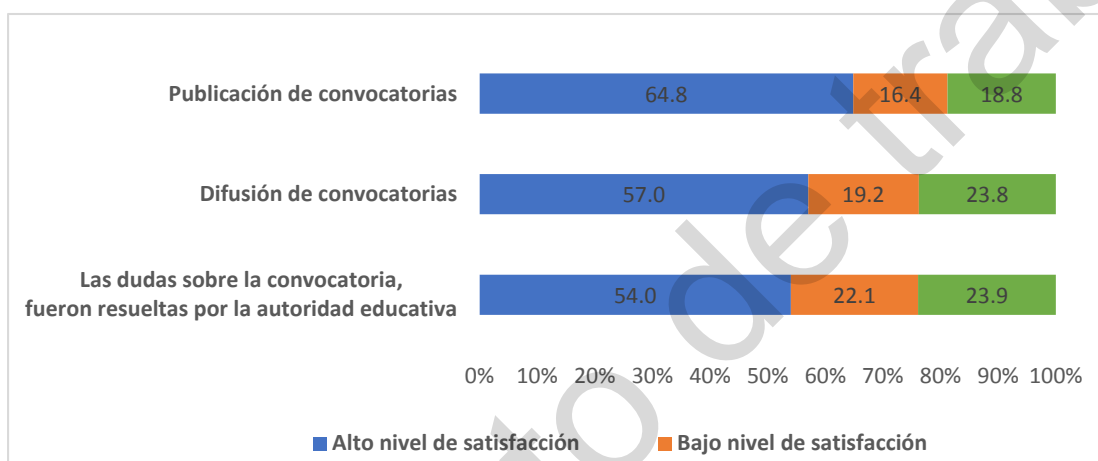
Los resultados que se presentan a continuación se encuentran de acuerdo a los momentos de la evaluación, por cada una de las dimensiones y por tipo educativo.

2.1.1. Convocatoria

El momento previo a la evaluación inicia con la publicación y difusión de la Convocatoria para los Concursos de Oposición para el Ingreso y la Promoción en el Servicio Profesional Docente. Las Convocatorias son expedidas por la AE y los OD, en el ámbito de su competencia y se publican en la página de internet del Sistema Nacional de Registro del Servicio Profesional Docente (SNRSPD) y en los portales electrónicos de las Autoridades Educativas Locales y, en su caso, en los periódicos de mayor circulación nacional y local.

Al contrastar las variables que conforman la dimensión de Convocatoria, el proceso de publicación de Convocatorias es la que presenta el más alto nivel de satisfacción con 64.8%, siguiendo la difusión de la Convocatoria con 57% y por último la claridad con la que fueron resueltas sus dudas por la Autoridad Educativa. En cuanto a la opción de respuesta “ni insatisfecho ni satisfecho”, la difusión y las dudas resueltas por la Autoridad Educativa obtuvieron porcentajes similares: 23.8 y 23.9 por ciento, respectivamente.

Gráfica 3 Convocatoria, Ciclo Escolar 2015-2016

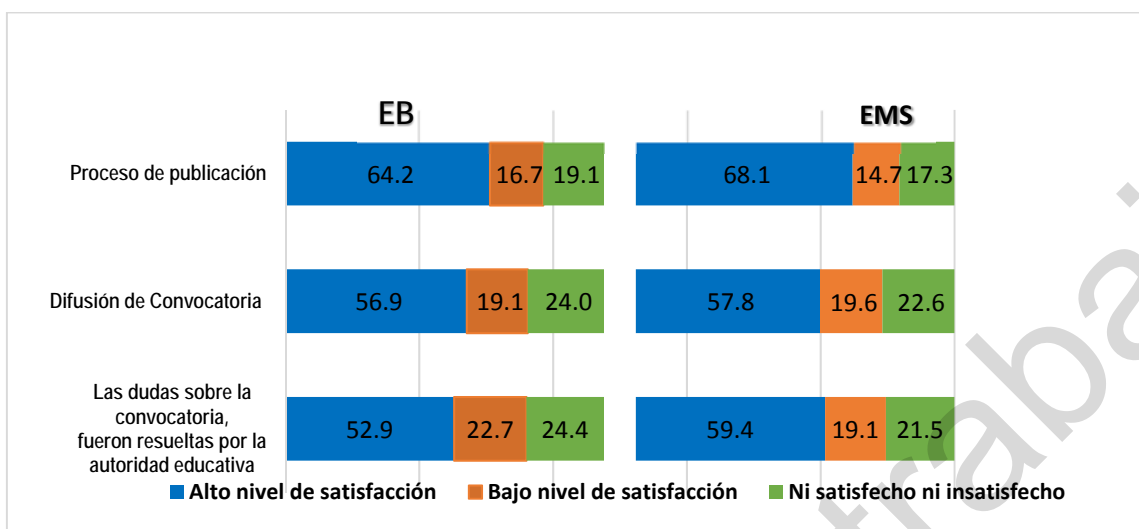


Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Analizando las tres variables que conforman la dimensión de Convocatoria por tipo educativo, se encuentran resultados semejantes al nivel de satisfacción general. Sin embargo, en EMS se obtiene una mejor percepción del proceso de Convocatoria. En específico, el proceso de publicación y las dudas resueltas por las autoridades educativas son las que reciben una mejor valoración por parte de los sustentantes de EMS que por los de EB. A pesar de que más de la mitad de los sustentantes manifiestan estar satisfecho con el proceso de Convocatoria, resulta necesario fortalecer la difusión y el mecanismo de cómo se resuelven las dudas de sustentantes y docentes para que el proceso de evaluación sea más claro y preciso.

Gráfica 4 Convocatoria por tipo educativo, Ciclo Escolar 2015-2016



Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

2.1.2. Registro

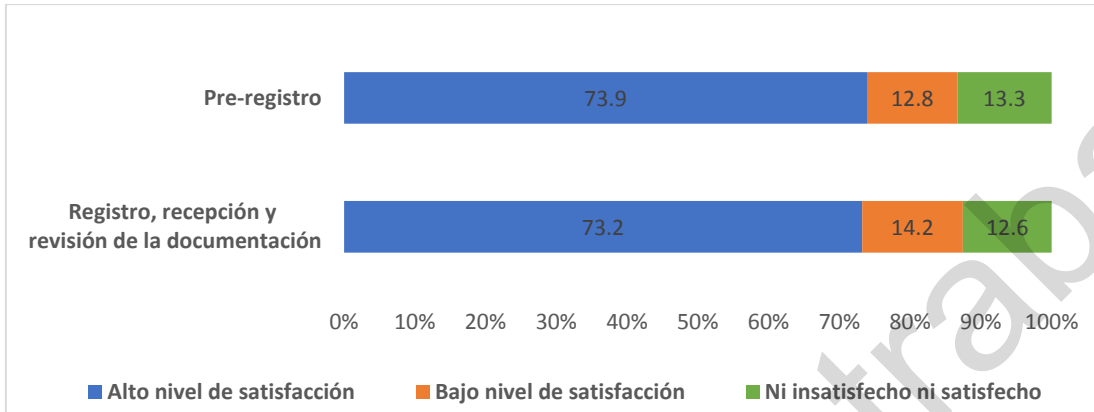
Los participantes en los Concursos de Oposición para el Ingreso y para la Promoción a funciones de Dirección, Asesoría Técnica Pedagógica y Supervisión, deben pre-registrar su participación en la página de internet del SNRSPD durante el periodo definido en la Convocatoria, al concluir el pre-registro, los aspirantes contarán con información sobre la fecha, sede y documentación para llevar a cabo el registro.

Las AEL y los OD son los responsables de realizar el registro de los aspirantes, así como de la revisión documental y de la expedición de la ficha de examen con información de la sede de aplicación, fecha y hora en que deberá presentar la evaluación nacional.

En este sentido, al contrastar la variable de pre-registro con la de registro, recepción y revisión de la documentación de manera general, los sustentantes manifestaron tener un alto nivel de satisfacción en ambas preguntas (73.9 y 73.2 por ciento,

respectivamente), lo cual da pie a discernir que las AE y OD están realizando un esfuerzo para estas actividades.

Gráfica 5 Proceso de registro, Ciclo Escolar 2015-2016

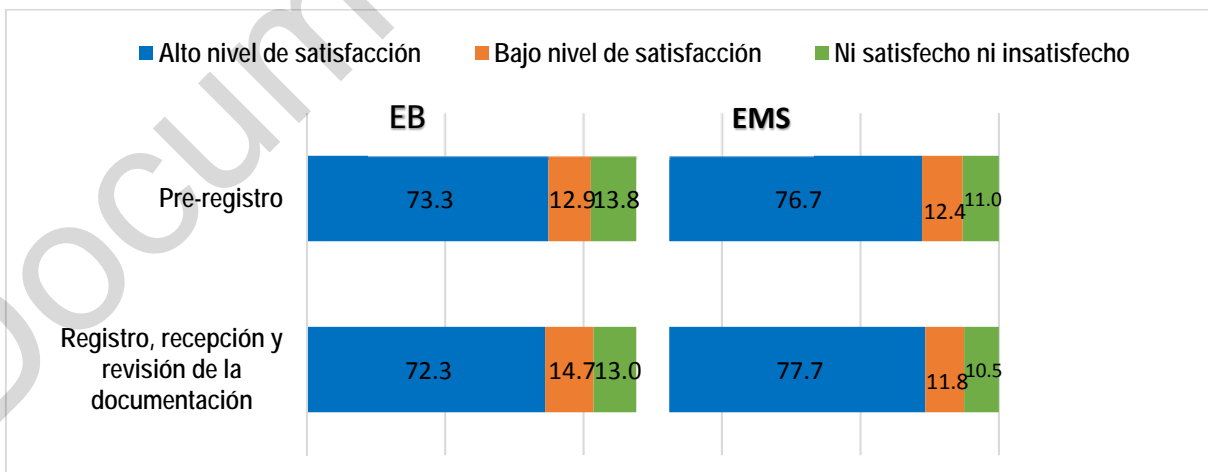


Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Por otro lado, las variables de pre-registro y registro por tipo educativo, mantienen un alto nivel de satisfacción tanto en EB como en EMS. Sin embargo, EMS obtuvo un mayor porcentaje en el rubro de alto nivel de satisfacción en ambas preguntas. En cuanto al bajo nivel de satisfacción, el ítem que obtuvo el mayor porcentaje en EB fue el registro, recepción y revisión de la documentación (14.7%) mientras que en EMS fue el pre-registro (12.4%).

Gráfica 6 Niveles de satisfacción del pre-registro y registro por tipo educativo



Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

2.1.3. Guía de Estudio

La dimensión de guía de estudio está conformada por una pregunta, la cual hace referencia a la satisfacción en cuanto a la información contenida en las Guías de Estudio. 47.9% de los encuestados respondió estar satisfecho con el contenido, siguiendo la respuesta del rubro “ni insatisfecho ni satisfecho” con 26.8 por ciento.

Tabla 2 Nivel de satisfacción de la Guía de estudio

Nivel de satisfacción	¿Qué tan satisfecho está con la información contenida en la Guía de estudio?
Alto nivel de satisfacción	47.9
Bajo nivel de satisfacción	25.4
Ni insatisfecho ni satisfecho	26.8

Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Por tipo educativo se observa un comportamiento similar. Tanto en EB como en EMS es patente que el promedio de alto nivel de satisfacción es bajo con 48.5% y 44.5%, respectivamente.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de la Guía de estudio. Por tipo educativo

Nivel de satisfacción respecto a la información contenida en la Guía de estudio. Por tipo educativo	Educación básica	Educación media superior
Alto nivel de satisfacción	48.5	44.5
Bajo nivel de satisfacción	24.6	29.1
Ni insatisfecho ni satisfecho	26.9	26.3

Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

2.1.4. Página del SNRSPD

La página del Sistema Nacional de Registros del Servicio Profesional Docente es la plataforma digital en donde se informa al sustentante o docente toda la información referente al proceso de evaluación, es decir: el periodo, sedes y horarios para el registro; las guías de estudio y bibliografía de apoyo; los procedimientos de calificación; la forma en que se publicarán los resultados; los criterios para la asignación de plazas y los criterios de desempate establecidos por el Instituto. En este aspecto, solo el 62.7% de los encuestados tuvieron un alto nivel de satisfacción respecto al SNRSPD y el 16.1% manifestó estar insatisfecho con el Sistema.

Tabla 4 Nivel de Satisfacción de la plataforma del SNRSPD

Nivel de satisfacción respecto al SNRSPD	Frecuencias sin considerar los blancos o ceros y ordenar por alto, bajo y medio
Alto nivel de satisfacción	62.7
Bajo nivel de satisfacción	16.1
Ni insatisfecho ni satisfecho	21.2

Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Por tipo educativo, EMS es la que obtuvo el mayor porcentaje en el rubro de alto nivel de satisfacción con la página de Internet del SNRSPD (65.3%), mientras que EB alcanzó el 62.1% del alto nivel de satisfacción. En cuanto al bajo nivel de satisfacción, los resultados son muy similares por tipo educativo: EB presenta un 16.2% y EMS un 25.6%.

Tabla 5 Nivel de Satisfacción de la plataforma del SNRSPD. Por tipo educativo

Nivel de satisfacción respecto a al SNRSPD. Por tipo educativo	Educación Básica	Educación Media Superior
Alto nivel de satisfacción	62.1	65.3
Bajo nivel de satisfacción	16.2	15.6
Ni insatisfecho ni satisfecho	21.6	19.1

Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

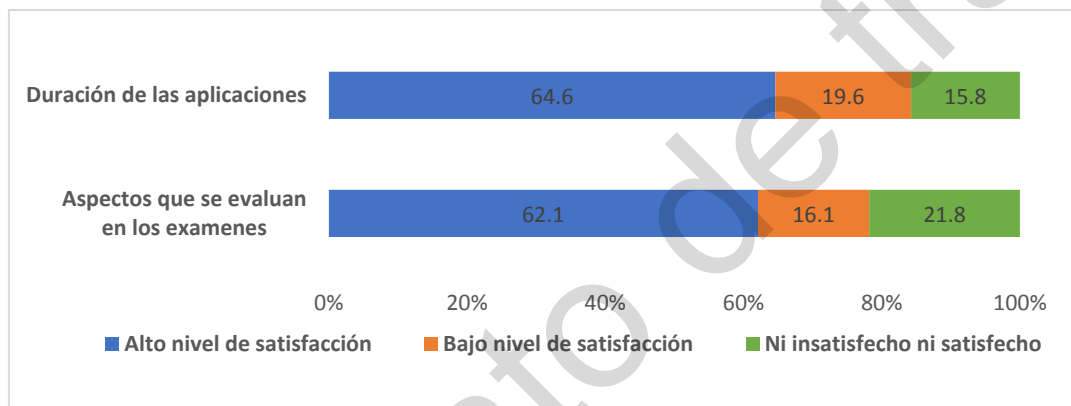
Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

2.2 Segunda fase: Aplicación de los instrumentos

2.2.1. Examen

La dimensión de aplicación de examen está conformada por dos variables: duración de las aplicaciones y aspectos que evalúan los exámenes, de manera general. La variable que obtuvo un alto nivel de satisfacción fue la duración de la aplicación con 64.6%, mientras que los aspectos que se evalúan obtuvo 62.1% de satisfacción. A pesar de que la duración de las evaluaciones tuvo una mejor valoración, presenta un nivel bajo de satisfacción 19.6%.

Gráfica 7 Exámenes, Ciclo Escolar 2015-2016



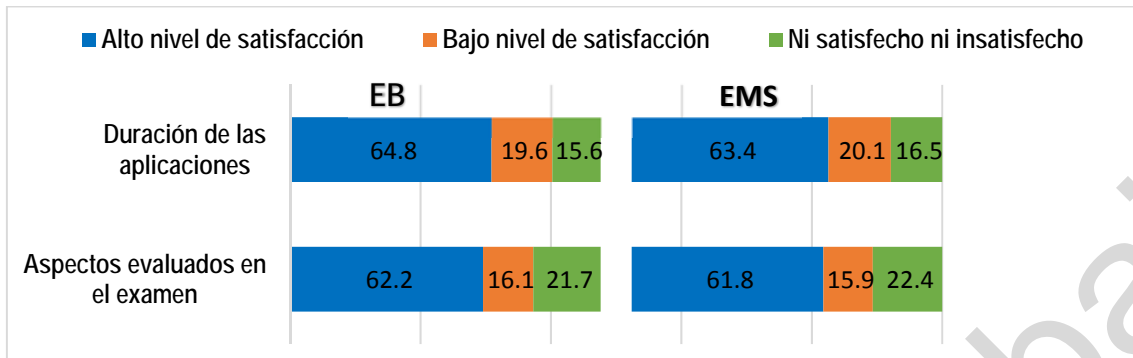
Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Por otro lado, en la variable de duración de la aplicación por tipo educativo, encontramos resultados similares: en EB el alto nivel de satisfacción asciende al 64.8%, mientras que EMS fue el 63.4%.

En cuanto a los aspectos evaluados en el examen, 62.2%, de los sustentantes de EB manifestaron estar altamente satisfecho mientras que EMS fue 61.8%. Por lo anterior, se puede argumentar que los aspectos a evaluar en los exámenes son un área de oportunidad que deben de considerar las AE, AEL y OD, con el propósito de incrementar el número de sustentantes satisfechos.

Gráfica 8 Exámenes por tipo educativo



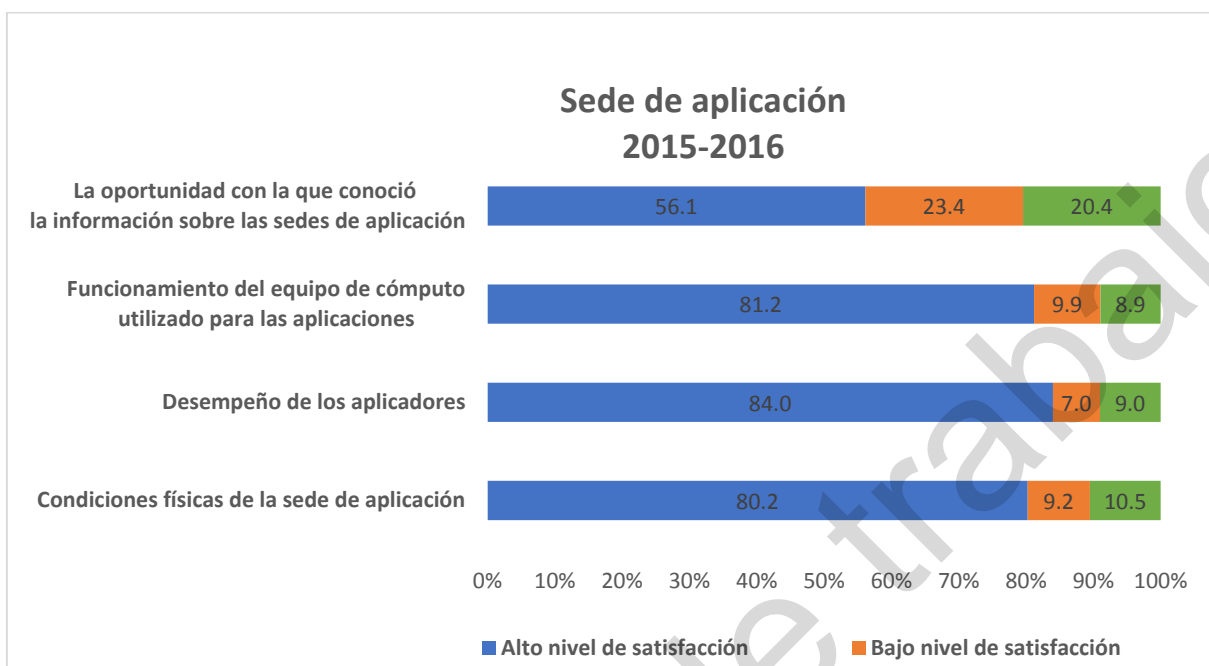
Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

2.2. Sede de aplicación

La dimensión de sede de aplicación está conformada por cuatro variables, de las cuales la que presenta un nivel de satisfacción más bajo es la oportunidad con la que conoció la información sobre la sede de aplicación con 56.1%. Por el lado contrario, el desempeño de aplicadores fue muy bien valorado por los encuestados, puesto que 8 de cada 10 manifestó un alto nivel de satisfacción (84%). 81.2% de los sustentantes manifestó su satisfacción con el funcionamiento del equipo utilizado en la aplicación del examen, mientras que el 80.2% expresó su satisfacción respecto a las condiciones físicas de la sede.

Gráfica 9 Sedes de aplicación, Ciclo Escolar 2015-2016



Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Por tipo educativo, encontramos que las cuatro variables que conforman la dimensión de sede de aplicación son mejor valoradas en EMS. La oportunidad con la que conoció la información sobre las sedes de aplicación fue percibida con el puntaje más bajo, ya que en EB 54.9% estuvo satisfecho y en EMS 62.5%. Sobre las condiciones físicas de la sede 79.7% de los sustentantes de EB manifestaron satisfacción, mientras que los docentes de EMS percibieron que las instalaciones eran adecuadas para un 82.7%.

Tabla 15 Sedes de aplicación por tipo educativo

Preguntas	Educación Básica			Educación Media Superior		
	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho	Alto nivel de satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	Ni satisfecho ni insatisfecho
La oportunidad con la que conoció la información sobre las sedes de aplicación	54.9	24.1	21.0	62.5	20.2	17.3
Condiciones físicas de la sede de aplicación	79.7	9.3	10.9	82.7	9.0	8.4
Funcionamiento del equipo de cómputo	81.0	9.8	9.2	82.1	10.0	7.9
Desempeño de los aplicadores	83.6	7.1	9.3	86.2	6.5	7.3

Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

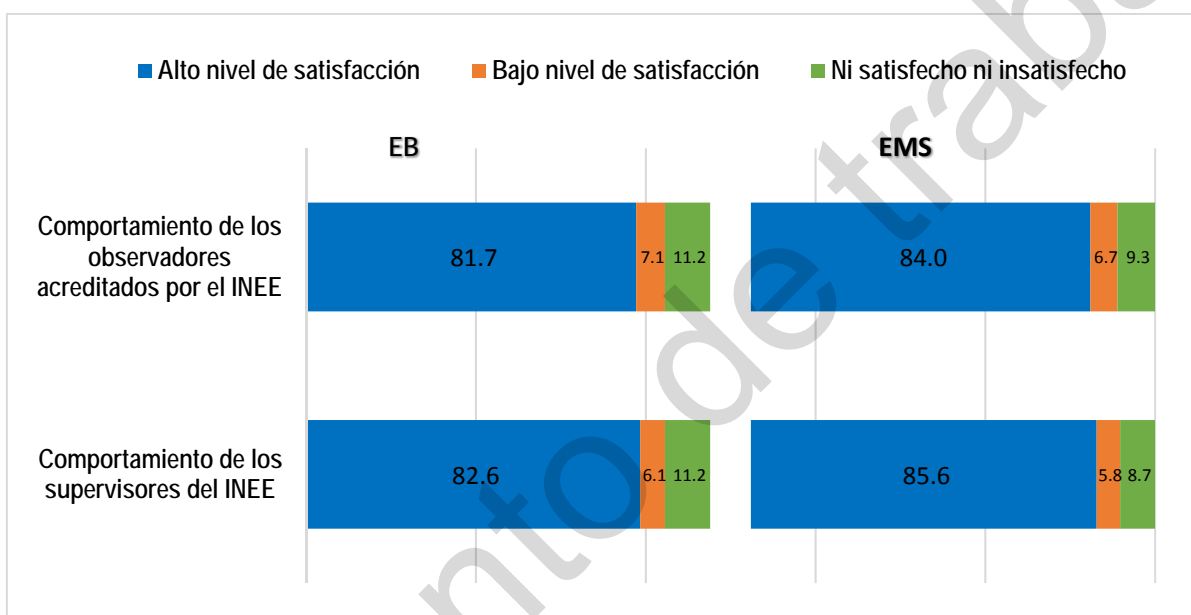
2.2.3. Actores del INEE

Para los Concursos de Oposición para el Ingreso y la Promoción de docentes a cargos con funciones de dirección, supervisión y asesoría técnica pedagógica en EB y EMS, el Instituto acredita a representantes de las organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y de padres de familia, así como las universidades públicas como observadores para participar en los procesos de evaluación.

Por otro lado, el Instituto supervisa la aplicación de los exámenes en las sedes de aplicación. Para esta finalidad, el Instituto cuenta con la figura del “Supervisor de Sede”. Esta persona es acreditada por el Instituto para realizar la verificación normativa directamente en las sedes habilitadas para las jornadas de aplicación de los instrumentos de evaluación.

Con la finalidad de conocer el comportamiento de estos actores, se preguntó a sustentantes y docentes ¿Qué tan satisfechos estaban con el comportamiento de los supervisores y observadores? Los sustentantes manifestaron un alto nivel de satisfacción para ambos actores: 82.0% de alto nivel de satisfacción con el comportamiento de los observadores, mientras que el comportamiento de los supervisores incrementó 83.1%.

Gráfica 10 Observadores y supervisores, Ciclo Escolar 2015-2016

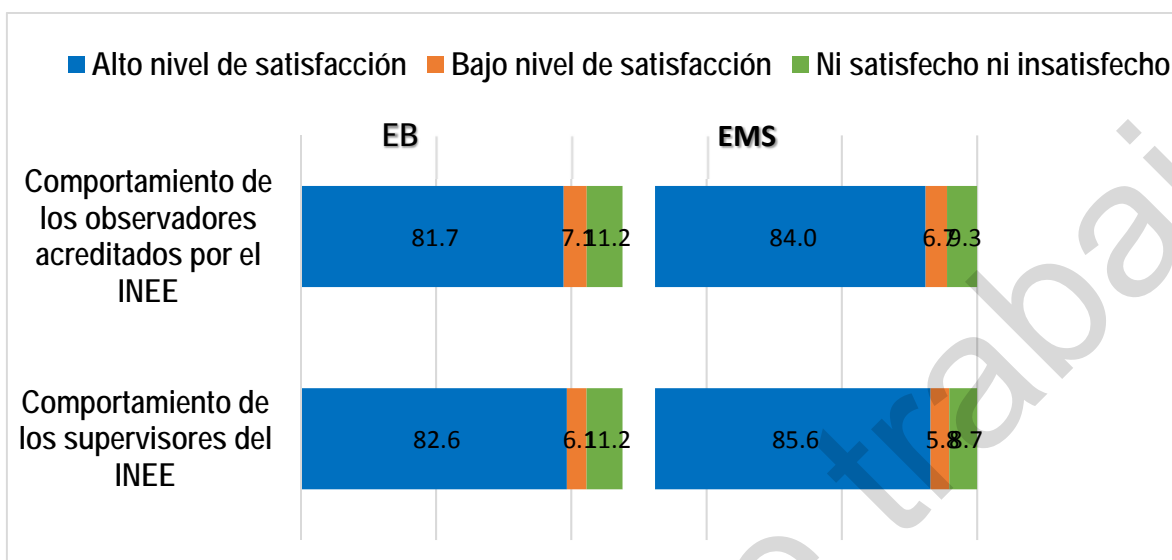


Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.
Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

Por otro lado, analizando el comportamiento de los observadores acreditados por el INEE por tipo educativo, encontramos que entre los sustentantes de EB el alto nivel de satisfacción es del 81.7%, y entre los sustentantes de EMS asciende al 84.0%.

En cuanto a la variable de comportamiento de los supervisores del INEE, encontramos que los sustentantes de EB manifestaron el 82.6% estar satisfecho, mientras que en EMS son mejor valorados en su comportamiento (85.6%).

Gráfica 11 Observadores y supervisores 2015-2016, por tipo educativo



Nota: Se excluyen las respuestas no especificadas.

Fuente: INEE, Encuesta de Satisfacción 2015

3. Áreas de oportunidad

De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Satisfacción, algunas entidades federativas deben mejorar sus procesos de evaluación, particularmente Veracruz, ya que obtuvo el más bajo promedio (3.5). Doce entidades federativas también consiguieron resultados por debajo de la media nacional (3.75), a saber: Campeche, Chihuahua, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Quintana Roo, Tabasco, Tlaxcala y Yucatán.

Tomando en cuenta la media nacional, los aspectos que se encuentran por debajo de ésta son:

Primera fase de la evaluación

- a) El proceso de publicación, la difusión y la atención a las dudas de la Convocatoria es un aspecto que debe mejorarse. Esta actividad tendrá que ser atendida por la AE, AEL, OD para que la información esté disponible en un mayor número de medios de comunicación, con información específica para que los sustentantes tengan mayor información del proceso de evaluación; además de establecer un canal de comunicación directa entre la AEL y los sustentantes para que las dudas que surjan de esta etapa sean atendidas con oportunidad.
- b) La guía de apoyo es la que presenta el más bajo promedio de la primera fase. Es necesario que la AE mejore no solo la guía sino también la bibliografía para que los sustentantes tengan un material con mayor coherencia y especificidad de su materia.
- c) En cuanto a la página de Internet del SNRSPD podría mejorarse en cuanto a la facilidad para navegar. La AE deberá indagar sobre otros aspectos que pueden mejorarse para un uso eficiente y eficaz de la plataforma.

Segunda fase de la evaluación

- d) Los exámenes son los que presentan el mayor reto para la AE, AEL, OD y el INEE. Los encuestados manifiestan que tanto la duración como los aspectos que se evalúan en el examen deben mejorarse. Tal vez la duración del tiempo de los instrumentos de evaluación puede dividirse en dos sesiones, una para cada día de la aplicación.
- e) La sede de aplicación presentó en general un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, la oportunidad con la que conocen la información sobre las sedes de aplicación es el aspecto que es calificado más bajo. LA AEL y OD deberán
- f) Por último, la transparencia e imparcialidad de los concursos obtuvo un bajo nivel de satisfacción. En este sentido, el INEE, AE, AEL y OD deberán genera mecanismos que ayuden a evidenciar la transparencia e imparcialidad de los concursos de evaluación, tanto los de ingreso como los de promoción.

Anexo 1. Encuesta de Satisfacción de los Procesos de Evaluación de Ingreso y Promoción en Educación Básica y Media Superior 2015-2016

Dimensión de Análisis	Pregunta de la encuesta	Artículos de los LINEE-01-2015 y LINEE-06-2014	Actividad verificada	Autoridad responsable
Primera fase de la evaluación				
Publicación y difusión de las convocatorias	Proceso de publicación de la convocatoria	Artículo 9, fracción VII; Artículo 11, fracción I, inciso a); Artículo 27, fracción VII; Artículo 29, fracción I, inciso a)	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
	Proceso de difusión de la convocatoria	Artículo 10; Artículo 11, fracción I, inciso a); Artículo 28; Artículo 29, fracción I, inciso a)	Publicar en el SNRSPD toda la información relativa al Concurso de Oposición para el ingreso al SPD en EB y EMS y operará a través del mismo la consulta de las convocatorias	SEP-CNSPD
	Dudas sobre la convocatoria, fueron resueltas por la Autoridad Educativa	Artículo 10, fracción I; Artículo 11, fracción I, inciso a); Artículo 28, fracción I; Artículo 29, fracción I, inciso a)	Publicar toda la información relativa al concurso, únicamente a través del SNRSPD	AEL
Proceso de Registro	Proceso de pre-registro	Artículo 10, fracción I; Artículo 11, fracción I, inciso a), fracción II; Artículo 28, fracción I; Artículo 29, fracción I, inciso a), fracción II	Realizar la etapa de pre-registro	AEL-OD
	Proceso de registro, recepción y revisión de la documentación	Artículo 10, fracción I, Artículo 11, fracción I, inciso a), fracciones V y VI; Artículo 28, fracción I, Artículo 29, fracción I, inciso a), fracciones V y VI	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-OD
Guía de apoyo	Información contenida en las Guías de Estudio	Artículo 10, fracción II; Artículo 28, fracción II	Publicar las guías de estudio, las cuales deberán incluir la lista de temas y bibliografía que los aspirantes deberán consultar para su preparación	AEL-OD
La plataforma del SNRSPD	Página de internet del SNRSPD	Artículo 11, fracciones III y IV; Artículo 29, fracciones III y IV	Revisar y actualizar el SNRSPD, para garantizar el funcionamiento de la plataforma	SEP-CNSPD
Segunda Fase de Evaluación				

Examen	Duración de las aplicaciones	Artículo 8, fracción X; Artículo 26, fracción X	Vigilar la duración de los periodos de aplicación y sea la adecuada para que no afecte el desempeño de los sustentantes en la aplicación de los instrumentos de evaluación	INEE
	Aspectos que se evalúan en los exámenes que contestó	Artículo 8, fracción II; Artículo 26, fracción II	Incluir en las etapas los diferentes momentos del proceso de evaluación de los aspirantes para ingresar al Servicio; las etapas serán secuenciales y cada una incluirá el uso de métodos e instrumentos específicos y pertinentes para su realización	CNSPD/INEE
Sede	Las condiciones físicas de la sede de aplicación	Artículo 13; Artículo 31	Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL
	El funcionamiento del equipo de cómputo utilizado para las aplicaciones	Artículo 13; Artículo 31	Instalar sedes con las condiciones de infraestructura necesaria para la adecuada aplicación de los instrumentos	AEL
	El desempeño de los aplicadores	Artículos 14, 15 y 16 fracción III; Artículos 32, 33 y 34 fracción III	Administrar los instrumentos de evaluación del Concurso de Oposición, proporcionar instrucciones generales y supervisar la aplicación	AEL
	Oportunidad con la que conoció la información sobre las sedes de aplicación	Artículo 11, fracción II; Artículo 29, fracción II	Registrar las sedes en el SNRSPD a más tardar el 12 de mayo de 2015, sin menoscabo de habilitar sedes adicionales	AEL
Actores del INEE	El comportamiento de los observadores acreditados por el INEE	Artículo 44	Orientar la responsabilidad, funciones y actividades de los observadores mediante una guía en la que se describirán los propósitos de su función	INEE
	El comportamiento de los supervisores del INEE	Artículo 52	Desempeñar la supervisión de los procesos de evaluación, mediante la acreditación del Instituto	INEE
Entorno favorable	Clima social en el que se desarrollan las aplicaciones	Artículo 17	Participar en las medidas de seguridad que se establezcan para el resguardo, aplicación y vigilancia de los instrumentos de evaluación	AEL
Percepción del proceso de evaluación	Transparencia e imparcialidad en los concursos	Artículo 5	Entregar al Instituto y a la CNSPD, antes de la publicación de las convocatorias correspondientes, un reporte de las plazas docentes y técnico docentes vacantes definitivas, de nueva creación y temporales para el ciclo escolar 2015-2016	AEL

Documento de trabajo

Documento de trabajo