

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA DISEÑAR Y APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN EL MARCO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2023 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, septiembre del 2022

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ALCANCE DE LOS LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS	2
III. OBJETIVO GENERAL.....	3
IV. METODOLOGÍA	3
IV.1. Objetivos de la encuesta	3
IV.2. Población objetivo de la encuesta	4
IV.3. Tipo de muestreo y diseño de la muestra.....	4
IV.4. Método e instrumento de medición.....	5
IV.5. Estrategia de levantamiento	8
IV.6. Base de datos y análisis.....	9
V. PRESENTACIÓN DE ENTREGABLES	10
V.1. Estrategia metodológica para el levantamiento de una encuesta de satisfacción	10
VI. PLAZOS DE ENTREGA, CRONOGRAMA Y ACOMPAÑAMIENTO	12
VII. TRANSITORIOS	13
Anexo 1. Relación de Programas Sociales que deberán presentar indicadores de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias en 2023.....	15
Anexo 2. Tipos de muestreos no probabilísticos y ejemplos para programas sociales que cuenten con usuarios de servicios provistos por facilitadores	16
Anexo 3. Fórmula para determinar el tamaño de la muestra en programas sociales que cuenten con un padrón de beneficiarios finales.....	18
Anexo 4. Propuesta de preguntas para el diseño de encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias de programas sociales de la Ciudad de México.....	20

I. INTRODUCCIÓN

El artículo 47 de la Constitución Política de la Ciudad de México establece que el Consejo de Evaluación -organismo autónomo, técnico y colegiado- está encargado de la evaluación de las políticas, programas y acciones que implementen los entes de la administración pública y las alcaldías. Por su parte, la Ley de Evaluación, en su artículo cuarto, indica que la evaluación será interna y externa. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y, conforme a los lineamientos que emita el Consejo, los entes de la Administración Pública y las alcaldías que ejecuten programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente.

En mayo del 2022 se publicaron los lineamientos para realizar las evaluaciones internas del referido ejercicio. En ese documento se señaló que posteriormente serían publicados lineamientos específicos, como parte de una estrategia para crear las capacidades e instrumentos necesarios para levantar encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias de programas sociales, que contribuyan a la elaboración de la evaluación interna 2023. El ejercicio parte de la premisa de que resulta esencial conocer las expectativas y percepciones de las personas beneficiarias y/o usuarias que reciben los bienes y/o servicios de los programas sociales de la Ciudad, como una forma de complementar la información generada por los indicadores establecidos en las reglas de operación.

A partir de 2023 los lineamientos de las evaluaciones internas contendrán el requisito de contar con información sobre la satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias de los programas sociales enumerados en el **anexo 1**. Estos programas fueron seleccionados con base en dos criterios:

- a) Contar actualmente con algún mecanismo de monitoreo de la satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, y/o
- b) Tener un presupuesto y/o cobertura relevante entre los programas sociales de la alcaldía o dependencia responsable.

La selección de programas realizada nos permite avanzar progresivamente en la introducción de mecanismos de monitoreo y análisis de la satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias.

Asimismo, para los programas sociales no enumerados en el anexo 1, cada dependencia y/o alcaldía podrá incluir en las respectivas evaluaciones internas, de modo opcional, información sobre satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias, de acuerdo con los términos planteados en el presente documento.

Con base en lo expuesto, se emiten **los presentes lineamientos para orientar la construcción de cuestionarios y el levantamiento de encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias de programas sociales**, cuyos resultados habrán de ser incorporados en la evaluación interna del 2023. Aproximadamente 40% de los programas de la Ciudad de México ya cuentan con mecanismos de monitoreo y medición de las percepciones de las personas beneficiarias y/o usuarias, lo que constituye sin duda una buena práctica a reproducir, consolidar y ampliar entre las dependencias y programas que aún no la desarrollan.

II. ALCANCE DE LOS LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

Los presentes lineamientos específicos tienen como propósito orientar el diseño y la aplicación de encuestas de satisfacción, que deberán ser levantadas sobre los programas sociales enumerados en **el anexo 1** y que han operado durante el 2022, con el fin de fortalecer el ejercicio de evaluación interna 2023. El diseño, coordinación y presentación de resultados corresponderá a las personas servidoras públicas de las áreas de planeación, seguimiento, evaluación o afines de las instancias responsables de los programas evaluados, preferentemente ajenas a su operación. La o las Unidades Administrativas Responsables (UR) de los programas sociales, así como servidores públicos¹ vinculados a su operación, podrán levantar las encuestas de satisfacción bajo la coordinación de las respectivas áreas de evaluación o planeación.

¹ Es importante que las encuestas de satisfacción sean levantadas por servidores públicos, vinculados a la operación o al monitoreo del programa social, pero no por facilitadores de servicio, quienes, en muchos casos, prestan directamente un servicio a la población, por lo que su participación en las entrevistas podría inhibir o sesgar respuestas. Por otro lado, el diseño metodológico, la coordinación del proceso y el análisis de los resultados corresponderá a las áreas de planeación, evaluación, seguimiento y afines de cada instancia del gobierno central o de la alcaldía.

Cabe mencionar que la lista de programas no es exhaustiva. Las dependencias y alcaldías que cuentan con programas sociales no incluidos en el **anexo 1** y que consideran pertinente también diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en dichos programas, podrán hacerlo de modo opcional, con miras a fortalecer las respectivas evaluaciones internas.

III. OBJETIVO GENERAL

Establecer los criterios generales para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias, en el marco de las evaluaciones internas del año 2023, contribuyendo a la producción de información pública relevante sobre programas sociales, la identificación de áreas de mejora y la participación ciudadana en el proceso de evaluación y planeación de políticas públicas.

IV. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la encuesta de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias se determinó que, entre las alternativas metodológicas, la más pertinente y viable es una **encuesta con base en una muestra aleatoria o sistemática**, al menos para los programas que cuenten con un padrón de beneficiarios. En el caso de programas en los que los usuarios finales reciben un servicio otorgado por facilitadores y que, por la naturaleza del diseño, no se cuente con un padrón de usuarios, se pueden explorar otras técnicas de muestreo, considerando los conceptos, ejemplos y sugerencias expuestas en el **anexo 2**.

La estrategia metodológica, que incluye el plan de muestreo y levantamiento, es la estructura base para el desarrollo de cualquier encuesta. A continuación, se precisan algunas consideraciones y sugerencias para la aplicación del cuestionario.

IV.1. Objetivos de la encuesta

Los objetivos de la encuesta deben ser definidos de manera concisa y clara, pues determinarán la forma de aproximaremos al proceso de levantamiento. Algunos ejemplos:

- Conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa de Cosecha de Agua de Lluvia.
- Valorar la satisfacción de las personas usuarias de los comedores sociales respecto de la calidad de los alimentos entregados en el marco del programa.
- Conocer el uso que realizan las familias de menores que reciben Mi Beca para Empezar de la transferencia monetaria entregada por el programa.
- Identificar en qué medida el programa social contribuye a la satisfacción de necesidades específicas, a resolver o apoyar en la solución del problema que se plantea resolver.

IV.2. Población objetivo de la encuesta

La población objetivo de la encuesta se define como el conjunto de personas beneficiarias o usuarias del programa social. Con base en los Lineamientos para Elaborar Reglas de Operación de Programas Sociales, todas las intervenciones deben contar, al menos, con alguna de las siguientes figuras:

- a. **Personas beneficiarias:** personas que reciben una transferencia monetaria o en especie, en el marco de un programa social.
- b. **Personas usuarias:** personas que reciben un servicio, en el marco de un programa social y habitualmente a través de la acción de las personas facilitadoras, sin que esto involucre transferencia monetaria o en especie (cursos, talleres, capacitaciones y otros).
- c. **Beneficiarios colectivos:** asociaciones, colectivos, entidades u organizaciones públicas, privadas o de la sociedad civil beneficiarias de una transferencia monetaria o en especie, en el marco de un programa social. En este caso el cuestionario se aplicará al representante del colectivo que sea responsable de recibir o gestionar el apoyo. Por ejemplo, cooperativas, escuelas, asociaciones.

IV.3. Tipo de muestreo y diseño de la muestra

En caso de que el programa cuente con un padrón de beneficiarios, la selección de la muestra será aplicando el muestreo aleatorio simple o sistemático. En el caso de un muestreo aleatorio simple, el equipo coordinador de la evaluación deberá elegir una muestra de tamaño n de la población

contenida en el padrón de beneficiarios 2022, de tal manera que cada beneficiario tenga las mismas posibilidades de ser seleccionado. La muestra que seleccionen deberá ser usando algún método de aleatorización como sorteo, tómbola o números generados con un equipo de cómputo.

En el caso del muestreo sistemático, la selección consistirá en enlistar a la población del programa contenida en el padrón del 2022 y elegir de forma aleatoria a la primera persona y luego, a partir de un intervalo- por ejemplo, intervalo 5- seleccionar al resto de encuestados. Supongamos que queremos entrevistar a 100 personas beneficiarias de un programa de transferencias monetarias o en especie. A partir del padrón, el primer seleccionado será el beneficiario número 5, el segundo el 10, y así sucesivamente en intervalos de 5, se seleccionarán las siguientes personas a ser entrevistadas hasta completar 100; por lo tanto, los números serán 5, 10, 15, 20, 25.... $n+5$. Esto permite fortalecer la aleatoriedad y evitar sesgos en la selección de la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra, se deberá seleccionar un número de personas beneficiarias que sea adecuada al tamaño y naturaleza de la población objetivo, a la disponibilidad de personal y, en su caso, de recursos para la realización del ejercicio. Sugerimos utilizar la fórmula detallada en el **anexo 3** para calcular el tamaño de la muestra de cada programa social, en función del número de beneficiarios inscritos en sus padrones del año 2022. Como se observará, el anexo incluye un archivo Excel, donde cada dependencia o alcaldía solo deberá registrar el número total de beneficiarios de su padrón para que el programa contenido en el archivo arroje el cálculo del tamaño sugerido de muestra.

En los casos donde no se pueda definir *a priori* el tamaño de la muestra; por ejemplo, en programas que cuenten con usuarios de servicios provistos por facilitadores, una estrategia de muestreo puede consistir en encuestar a todas las personas que asistan a determinados tramites durante algunos días seleccionados, sin tener una definición previa del número total de entrevistas a realizar, tal y como se muestra en el **anexo 2**.

IV.4. Método e instrumento de medición

Es importante determinar el método más adecuado para recolectar la información; algunos ejemplos son: entrevistas personales, encuestas por teléfono, entrevistas auto-suministradas, uso

de correo electrónico, mensajes de WhatsApp, entre otros. Esto dependerá de las capacidades y viabilidad logística de cada estrategia, de acuerdo con la situación de las instancias responsables de cada programa social y de las características, disponibilidad y accesibilidad de las personas beneficiarias.

El documento que se presente al Consejo de Evaluación debe incluir:

- a) Un cuestionario con las preguntas a realizar y las instrucciones necesarias para su levantamiento. Recomendamos diseñar cuestionarios que contengan un mínimo de 15 preguntas y un máximo de 30. Es importante planear las preguntas de manera clara para minimizar el número de no respuestas, como se ejemplifica en el **anexo 4**.
- b) Se deben incluir códigos para la captura de la información. Por ejemplo: (hombre: 1; mujer: 2; habla lengua indígena, Sí:1 y No=2). Esto permitirá posteriormente procesar la información y acometer su análisis.
- c) Se debe referir el tipo de variable recolectada (numérica o categórica). Una variable categórica solo puede expresarse a través de un grupo limitado de valores posibles- por ejemplo, el sexo- y permitirá obtener frecuencias (número de mujeres y número de hombres), mientras que una variable numérica- por ejemplo, la edad de las personas encuestadas- permitirá realizar otros análisis estadísticos descriptivos, como el promedio, la mediana, el mínimo o el máximo.

Para el diseño del cuestionario, deben ser consideradas las dimensiones y variables que pueden ser consultadas en la tabla 1.

Tabla 1. Catálogo de dimensiones y variables a considerar para la encuesta de satisfacción de personas beneficiarias de los programas sociales de la Ciudad de México

Dimensión	Variables para considerar
a) Socioeconómica	- Ocupación e ingreso. - Edad/género - Nivel educativo - Características del hogar (localización, número de integrantes del hogar, acceso a servicios públicos, condiciones de la vivienda)
b) Expectativas	- Motivo de interés en el programa - Percepción del programa - Grado de necesidad que se espera atender - Confianza en el programa
c) Imagen del programa	- Forma de conocimiento del programa. - Conocimiento del programa - Conocimiento de derechos y obligaciones adquiridos por beneficiario
d) Calidad de gestión	- Tiempo invertido y eficiencia en procesos de incorporación al programa. - Número de trámites realizados. - Trato y atención al usuario en procesos administrativos
e) Calidad del beneficio	- Trato y calidad del servicio de facilitadores y promotores - Pertinencia, impacto y valoración del beneficio - Contribución del programa a resolver problemas y necesidades. - Efectos secundarios del programa en el bienestar
f) Contraprestación	- Contraprestación de algún bien y/o servicio por parte del beneficiario - Solicitud y/o participación en actividades adicionales al programa
g) Participación y cohesión social	- Impacto del programa en la participación comunitaria y cohesión familiar del beneficiario
h) Satisfacción	- Satisfacción general con el programa. - Satisfacción con el trato otorgado por parte de funcionarios y servidores del programa. - Satisfacción con los bienes, servicios y/o montos de transferencias monetarias recibidas. - Satisfacción con los tiempos de atención
i) Quejas o sugerencia	- Conocimiento de los medios disponibles para interponer quejas o sugerencias - Experiencia de beneficiario con una queja o sugerencia

Fuente: elaboración propia con base en Rodríguez et al., 2012.

A partir de las anteriores dimensiones y variables, el equipo responsable de la evaluación interna de cada dependencia y alcaldía deberá elaborar una propuesta de cuestionario específico, adaptado a las características de cada programa y a sus necesidades de información, con al menos una pregunta por cada dimensión, con mayor énfasis en la de satisfacción. Asimismo, recomendamos realizar una

prueba piloto de la encuesta, aplicando el cuestionario a un pequeño grupo de personas beneficiarias y usuarias, para determinar si hay preguntas que no son claras y tienen un alto índice de no respuesta, así como la disposición de la población a responder y el tiempo de aplicación del instrumento.

Para contribuir a ese proceso, se presenta, como propuesta, **el anexo 4**, que contiene una batería de 49 preguntas asociadas a las dimensiones referidas, que puede ser adaptada de acuerdo con las prioridades de cada entidad responsable. Es importante reiterar que no es necesario que cada cuestionario por programa cuente con un número tan elevado de preguntas; es factible realizar ejercicios que incorporen entre 15 y 30 reactivos, siempre que las preguntas permitan conocer distintos elementos de satisfacción con los programas sociales a partir de las respuestas de las personas beneficiarias.

Cada programa deberá contar con resultados propios de satisfacción, por lo que se recomienda que cada uno cuente con su propio cuestionario. En el caso de las instituciones responsables de más de un programa social, la unidad responsable de la evaluación puede considerar la elaboración inicial de un cuestionario general, pero deberá introducir las particularidades de cada programa a su cargo.

IV.5. Estrategia de levantamiento

Es importante capacitar a las personas que realizarán el levantamiento de la información en el conocimiento del cuestionario, la forma de plantear las preguntas y el proceso de selección que se planeó en el diseño de la muestra. Se debe diseñar una estrategia de levantamiento de la información que minimice tiempos de traslados, dificultades operativas, costos, entre otros. El cuestionario será aplicado por los servidores públicos que se determinen en la estrategia metodológica elaborada por los responsables de planeación y evaluación de cada dependencia o alcaldía. Asimismo, en la estrategia metodológica que se presentará al Consejo de Evaluación deberá definirse el lugar de levantamiento o si se realizará por vías virtuales. Es fundamental que las personas servidoras públicas coordinadoras de la evaluación interna establezcan mecanismos claros de colaboración con las personas operadoras de cada programa social, de forma que se utilice la

logística, los procedimientos y las dinámicas habituales de funcionamiento del programa para el levantamiento de la encuesta. Esto permitirá hacer más eficiente el proceso.

IV.6. Base de datos y análisis

Se sugiere realizar una planeación de la forma en la que los datos serán capturados y codificados. En cuanto a la captura de datos, debe especificarse el tipo de cuestionario que se levantará (físico o en línea, a través de alguna aplicación, formularios Google, entre otros) y la manera en la que se trasladará la información a una base de datos en Excel o CSV, de acuerdo con las preferencias de cada dependencia.

Asimismo, se debe establecer una codificación del cuestionario para su posterior traslado a la base de datos, de acuerdo con el ejemplo que presentamos en la tabla 2.

Tabla 2. Ejemplificación de la construcción de un diccionario de datos para la codificación y captura de la información

Nombre de la variable	Tipo de variable	Descripción de la variable	Respuestas
sexo	Categorica	Población encuestada según sexo	2 = Hombre 3 = Mujer
edad	Numérica	Edad cumplida al momento del levantamiento de la encuesta.	1 a 98 99 = No especificada
registro	Numérica	Calificación que le otorga al proceso de registro al programa del 0 al 10. Donde 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta.	0 al 10

Fuente: Elaboración propia.

El equipo coordinador de la evaluación interna- adscrito a las áreas de planeación, monitoreo, evaluación o afines- será el encargado de procesar la información recolectada y de realizar los análisis pertinentes para su incorporación al informe de evaluación interna 2023. Para el análisis de la información se sugiere hacer uso de técnicas de estadística descriptiva, como son la elaboración

de tablas de frecuencia simples y cruzadas (absolutos y porcentajes) o medidas como la media, mediana o la moda.

Es relevante advertir que la base final que se obtenga con la sistematización de la información recabada a través de las encuestas deberá garantizar el anonimato de las personas encuestadas. Por otro lado, como se observa en la tabla 2, se deberá contar con un diccionario de datos donde se enlisten todas las variables captadas. Dicho diccionario deberá incorporar como mínimo un campo con el nombre y la descripción de la variable, así como un espacio donde se registren los valores o categorías que puede adoptar. Asimismo, se sugiere que, para la denominación de las variables, en la codificación se usen nombres cortos y se evite el uso de mayúsculas.

V. PRESENTACIÓN DE ENTREGABLES

V.1. Estrategia metodológica para el levantamiento de una encuesta de satisfacción

El entregable de este primer ejercicio es un documento que contenga la estrategia metodológica para el levantamiento de la encuesta, que **se enviará al Consejo de Evaluación a más tardar el 15 de noviembre de 2022**. Para su elaboración, los responsables del diseño y levantamiento de la encuesta deberán considerar, al menos, los siguientes contenidos:

- I. Caracterización del programa social. En este apartado deberá incluirse una breve descripción sobre el objetivo del programa, la población objetivo, el presupuesto, el perfil de personas beneficiarias a las que se levantará la encuesta, los bienes y servicios que presta, entre otras características.
- II. Explicación sobre la estrategia de muestreo que se aplicará y su justificación. Para este propósito, se sugiere considerar las sugerencias realizadas en el presente documento.
- III. Identificación de los requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento que podrían necesitarse en el levantamiento de la encuesta, así como establecimiento de sinergias con la dinámica operativa habitual del programa. Asimismo, detallar la estrategia de capacitación que recibirán los involucrados en el levantamiento de la encuesta.

- IV. Identificación de la modalidad de levantamiento más adecuada. Se deberá señalar la modalidad o modalidades que serán implementadas para el levantamiento de la información; por ejemplo, presencial, vía telefónica o vía virtual (Zoom, Skype, Google Hangouts, etc.). Se debe indicar quienes serán los servidores públicos encargados del levantamiento de la encuesta y, en caso de que se levante de forma presencial, describir los lugares en los que se realizaría.
- V. Cuestionario o cuestionarios que se aplicarán a las personas beneficiarias. Para dicho propósito se deben tomar en cuenta las dimensiones y variables sugeridas en la tabla 1, así como las preguntas propuestas en el **anexo 4**.
- VI. Estrategia para la obtención del consentimiento informado por parte de las personas beneficiarias de los programas sociales. Este consentimiento podría obtenerse de manera oral o mediante la firma de un formulario de consentimiento, de acuerdo con lo sugerido en el anexo 4. En el caso de menores de edad, el consentimiento informado deberá realizarse por la madre, padre o tutor de estos.²
- VII. Elaboración de un cronograma que incluya los tiempos para el levantamiento, procesamiento y análisis de la información, para lo cual se deberán considerar las fechas límite señaladas en la sección VI de los presentes lineamientos. En ese orden de ideas, es deseable que la aplicación de las encuestas se realice a más tardar entre enero y mayo del 2023.³

La estrategia metodológica será revisada por el Consejo de Evaluación, que podrá entregar opinión a las instituciones responsables de los programas sociales que así lo soliciten, con retroalimentación técnica y sugerencias de mejora que permitan reforzar el instrumento. Posteriormente, durante 2023, la entidad responsable del programa social deberá levantar el cuestionario y analizar sus

² Para más información en torno al concepto de consentimiento informado, se sugiere revisar el artículo de Mondragón-Barrios, 2009.

³ En los programas que ofrecen servicios a través de facilitadores, podrá encuestarse a un grupo de usuarios finales que acudan a recibir el servicio entre enero y mayo del 2023, a partir de alguno de los procedimientos de muestreo especificados en el anexo 2. En los programas de transferencias directas se deberá realizar un muestreo aleatorio a partir del padrón de beneficiarios del 2022, de acuerdo con los criterios metodológicos expuestos en los presentes lineamientos.

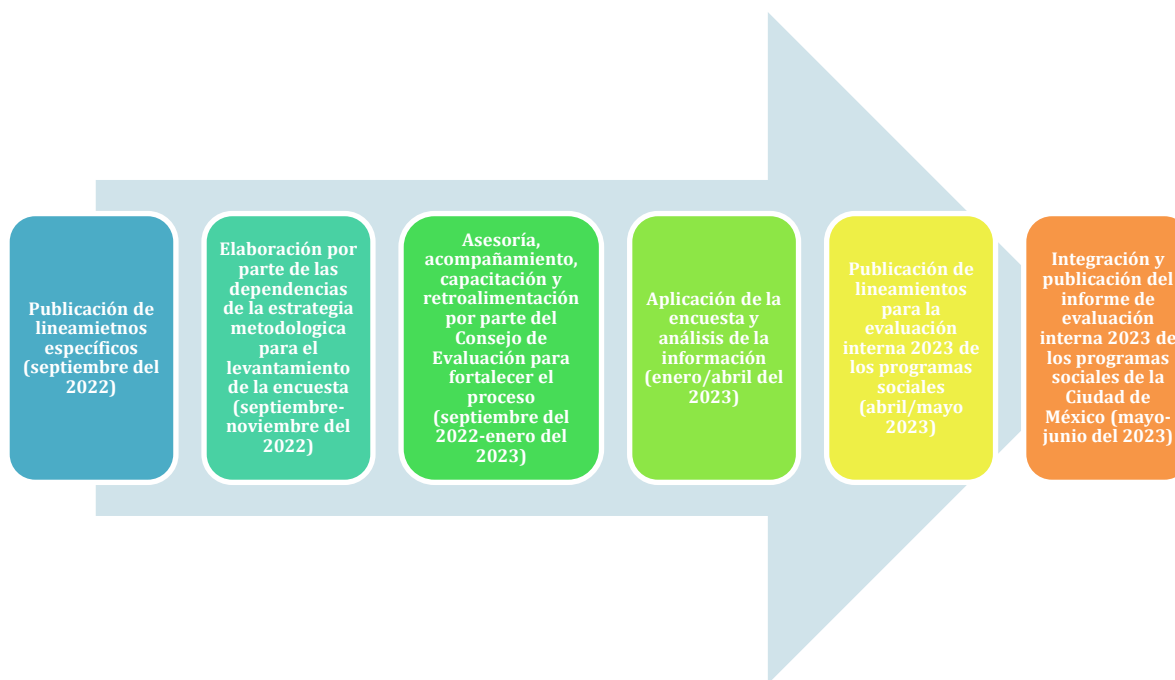
resultados de acuerdo con las indicaciones que emita el Consejo de Evaluación en los lineamientos de evaluación interna del referido ejercicio.

VI. PLAZOS DE ENTREGA, CRONOGRAMA Y ACOMPAÑAMIENTO

Una vez publicados los presentes lineamientos específicos, las áreas responsables de la planeación y/o evaluación de los entes del gobierno de la Ciudad y de las alcaldías deberán elaborar la estrategia metodológica entre septiembre y noviembre del año en curso. El documento deberá ser entregado en formato electrónico al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México a más tardar el 15 de noviembre del 2022.

El Consejo de Evaluación ofrecerá asesoría y retroalimentación para mejorar el instrumento de recolección y la estrategia metodológica, con el fin de que las instituciones a cargo de los programas enlistados en el anexo 1 puedan completar el proceso de aplicación del cuestionario y su posterior procesamiento entre enero y abril del año 2023. Los resultados deberán ser entregados a más tardar el 30 de junio del 2023, como parte de la evaluación interna de programas sociales 2023.

Figura 2. Actividades y cronograma para cumplimiento de los lineamientos específicos



Fuente: Elaboración propia

A lo largo del proceso, se reitera que el Consejo de Evaluación podrá acompañar y asesorar a todos los entes que así lo requieran, con el fin de garantizar el cumplimiento de la obligación de realizar la evaluación interna 2023.

VII. TRANSITORIOS

PRIMERO: Los Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México entrarán en vigor un día después de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO: Las situaciones no previstas en los presentes lineamientos serán resueltas por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

REFERENCIAS

- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero* [Online], 9(8), 69–74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso. ISSN 1815-0276
- Mondragón-Barrios, L. (2009). Consentimiento informado: una praxis dialógica para la investigación. *Revista de Investigación Clínica*, 61(1), 73–82. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2788237/pdf/nihms158286.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 263–276. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>
- Rodríguez, M., Cogco, A. R., Islas, A., Herrera, J. M., Martínez, O. A., Pérez, J. A., Canales, A., & López, I. M. (2012). *Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL en México (IMSAB). Informe final.* https://ri.iberomex.mx/bitstream/handle/iberomex/1336/OAMM_RepTec_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas Soriano, R. (1976). *Guía para realizar Investigaciones Sociales* (38.a ed.). Plaza y Valdes, S.A. de C.V.

ANEXO 1. RELACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES QUE DEBERÁN PRESENTAR INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS EN 2023

Consulta:

https://drive.google.com/drive/folders/1UxsMPAM_6yz4j_r5Cky6CPy5uU_2jyRZ?usp=sharing

ANEXO 2. TIPOS DE MUESTREOS NO PROBABILÍSTICOS Y EJEMPLOS PARA PROGRAMAS SOCIALES QUE CUENTEN CON USUARIOS DE SERVICIOS PROVISTOS POR FACILITADORES

- **Muestreo por conveniencia:** consiste en seleccionar una muestra de la población objetivo por el hecho de que sea accesible; los responsables seleccionan un grupo de personas porque está convenientemente disponible y conocen que pertenece a la población objetivo. Por ejemplo, se podrían seleccionar beneficiarios que acudan a realizar determinados trámites a la sede del programa en un periodo de tiempo y bajo criterios de aleatoriedad (véase ejemplo en Tabla).
- **Muestreo intencional o por juicio:** este tipo de muestreo permite seleccionar casos característicos de una población. La selección de esta muestra se basa en la experiencia o conocimiento previo sobre el tema de los candidatos a ser encuestados (véase ejemplo en Tabla).
- **Muestreo por bola de nieve:** Este tipo de muestreo es utilizado cuando los participantes potenciales son difíciles de encontrar y la estrategia consiste en identificar un número reducido de individuos que, mediante redes directas o indirectas, nos permitan contactar a un mayor número de participantes en la encuesta (véase ejemplo en Tabla).

Cabe señalar que el muestreo intencional, por conveniencia y por bola de nieve son métodos que resultan especialmente útiles cuando no se cuenta con información sobre el tamaño y características de la población objetivo. Es el caso de los programas que tienen usuarios finales, pero no levantan un padrón de usuarios.

Con el fin de contribuir al ejercicio, se presentan algunos ejemplos de muestreos no probabilísticos aplicados a personas beneficiarias de programas sociales.

Tabla 3. Tipos y ejemplos de muestreo no probabilístico

Tipo de muestreo no probabilístico	Ejemplos
Intencional o por juicio	Un programa que brinda subsidios a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) para el financiamiento de proyectos que promuevan el bienestar social de la población. En este caso, los beneficiarios finales serían las personas que reciben los bienes o servicios por parte de las OSC. La estrategia metodológica podría consistir en entrevistar a aquellas OSC que los responsables del programa consideren como las más representativas de los distintos tipos de OSC que reciban recursos de la intervención, evitando incurrir en sesgos que afecten la selección de la muestra.
Por conveniencia	Un programa que brinde alimentos en comedores abiertos a la población. La población objetivo no se encuentra registrada en un padrón, lo cual dificulta conocer el número y sus características. En este caso, la estrategia metodológica podría consistir en entrevistar a todas aquellas personas que se presentan en un grupo de comedores concreto y día específico, o durante un periodo de tiempo seleccionado.
Bola de nieve	Un programa de provisión de servicios educativos a la población, donde se les ofrecen asesorías y clases para desarrollar ciertas competencias o habilidades. Si el programa no cuenta con un registro de usuarios, podría, a partir de la localización de algunos estudiantes, identificar a otros que hayan recibido el curso y sean susceptibles de ser encuestados.

Fuente: Elaboración propia con base en López, 2004; Otzen & Manterola, 2017; Pimienta, 2000.

ANEXO 3. FÓRMULA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA EN PROGRAMAS SOCIALES QUE CUENTEN CON UN PADRÓN DE BENEFICIARIOS FINALES

Para calcular el tamaño sugerido de la muestra para la encuesta de satisfacción debe descargarse el archivo Excel que se encuentra referido en la siguiente liga:

<https://drive.google.com/drive/folders/1iek03PwoG8n37yGnlUU68AQUt8BDfI7N?usp=sharing>

Una vez se haya descargado el archivo Excel, debe introducirse el número total de personas beneficiarias del programa social en la celda indicada. El programa calculará la muestra recomendada para la realización de la evaluación interna.

Para más información, puede consultarse la fórmula:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Parámetro que establece el nivel de confianza del muestreo. Los valores más comunes son 1.96 y 2.58 que representan un nivel de confianza del 95 y 99 por ciento respectivamente.

P = Proporción de individuos que poseen una característica específica, por ejemplo, ser mujer o hombre, votó o no votó por un candidato, etc.

q = Proporción de individuos que NO poseen una característica específica. Se estima como 1 – p y la suma de p más q es igual a uno.

e² = Error de estimación aceptado. Generalmente se selecciona un error del 5 por ciento (0.05).

Cabe aclarar que la fórmula sugerida generalmente se aplica en casos en los que se conoce previamente el tamaño de la población total sobre la que se va a tomar la muestra. En caso de no contar con un registro de usuarios totales pertenecientes al programa social, el Anexo 2 plantea algunos tipos de muestro que pueden ser útiles para definir el tamaño de muestra y la selección de los usuarios a entrevistar.

Cuando se desconoce el valor de p y q se toma un valor de 0.5 en ambos casos, con lo cual se garantiza el mayor tamaño de muestra.

Tabla 4. Niveles de confianza y puntuaciones Z

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99 %	2.58

Fórmula Simplificada

$$n = \frac{N * 0.68063}{0.0025 * (N - 1) + 0.6863}$$

Asumiendo una proporción 0.50, nivel de confianza de 1.65 (90%) y error de estimación (0.05).

En este ejercicio, se estableció el tamaño de muestra de una proporción, la cual puede ser errónea para promedios. Sin embargo, el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México considera como el procedimiento más viable al no tener estimaciones previas de las varianzas de las variables de interés.

ANEXO 4. PROPUESTA DE PREGUNTAS PARA EL DISEÑO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Procedimiento recomendado

Cada dependencia podrá seleccionar las preguntas que estime convenientes, adaptarlas y formular nuevas. En la parte inicial del cuestionario, se deberá incluir datos generales del programa, como su nombre, dependencia responsable y presupuesto.

Recomendamos el levantamiento de cuestionarios que contengan un mínimo de 15 y un máximo de 30 preguntas, para facilitar el proceso de recolección y análisis de la información. Este número de preguntas permite realizar ejercicios ágiles y que al mismo tiempo generen información valiosa. Para la selección de preguntas, se debe priorizar las que sean de mayor relevancia para el levantamiento de una encuesta que se enfoca en conocer la satisfacción de los beneficiarios de un programa social.

Sugerimos que en los cuestionarios aparezcan al menos los siguientes 15 reactivos o preguntas.

Tabla 5. Sugerencia de 15 reactivos o preguntas para toda encuesta de satisfacción

Dimensión	Reactivos o preguntas
1. Socioeconómica	1, 2, 3, 11
3. Calidad de gestión	21, 22, 23
4. Calidad del servicio	27, 29, 30, 31, 33
7. Satisfacción	40, 44, 45

Asimismo, en el formato final de encuesta, con las preguntas seleccionadas e incorporadas, se sugiere agregar el siguiente bloque introductorio:

Programa social:

Dependencia / Alcaldía responsable del programa:

Código de identificación de ficha de encuesta (opcional): _____

Fecha de encuesta: _____

Hora de inicio: _____ Hora de término: _____

Duración: _____

Observaciones (entrevista completa o incompleta, si persona entrevistada se negó a dar información u otro incidente):

Propuesta de preguntas para seleccionar

Dimensión	Sección	Reactivos o Preguntas	Respuestas
1. Socioeconómica	1.1 Información general del beneficiario	1.Sexo	1. Hombre 2. Mujer
		1.a Género	1. Masculino 2. Femenino 3. Otro: Especifique
		2. Edad	Años cumplidos:
		3. Alcaldía	
		4.Colonia	
		5. Habla lengua indígena	1. Sí 2. No 3. No sabe/No contesto
		6.Autoadscripción indígena	1. Sí 2. No
		7.Autoadscripción afrodescendiente	1. Sí 2. No
		8. Estado civil	1. Soltero/a 2. Casado/a 3. Divorciado/a 4. Viudo/a 5. Unión libre/Concubinato 6. Otro: Especifique
		9. Ocupación	1. Empleado/a 2. Desempleado/a 3. Estudiante 4. Trabajador/a independiente 5. Negocio propio o familiar 6. Labores del hogar 7. Retirado/a 8. Eventual (si trabaja 1 a 2 veces por semana)
		10. Nivel escolar	1. Sin estudios 2. Primaria incompleta_____ Grado_____ 3. Primaria 4. Secundaria incompleta_____ Grado_____ 5. Secundaria 6. Preparatoria incompleta_____ Grado_____ 7. Preparatoria 8. Licenciatura incompleta_____ Años_____ 9. Licenciatura 10. Maestría incompleta 11. Maestría 12. Doctorado incompleto 13. Doctorado
		11. Ingresos personales	1. Entre 0 y 5,000 pesos al mes 2. Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes

			3. Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes 4. Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes 5. Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes 6. Más de 25,000 pesos al mes	
	1.2 Información de vivienda	12. ¿Su vivienda se cuenta con ...?	Automóvil	1. Si 2. No
			Motocicleta	1. Si 2. No
			Horno de microonda	1. Si 2. No
			Computadora	1. Si 2. No
			Laptop	1. Si 2. No
			Tablet	1. Si 2. No
			Teléfono celular	1. Si 2. No
			Internet	1. Si 2. No
			Servicios de televisión de paga	1. Si 2. No
			Servicios de streaming (televisión por internet)	1. Si 2. No
2. Expectativas	2.1 Conocimiento del programa	13. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?	1. Falta de recursos económicos 2. Deseo de participar en actividades comunitarias 3. Interés por el bien o servicio que proporciona el programa. 4. Fue inscrito sin solicitarlo 5. Recomendación de un familiar o amigo 6. Porque cubro los requisitos del programa 7. Otro	
		14. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	<i>*Puede seleccionar más de una opción</i> 1. Familiares o amigos 2. Servidores públicos o promotores 3. Propaganda impresa 4. Internet 5. Televisión 6. Redes sociales 7. Radio 8. Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.) 9. Participando en otro programa social 10. Otro: Especifique	
		15. ¿Cuánto tiempo lleva siendo beneficiario del programa social?	1. Menos de 6 meses 2. De 6 meses a un año 3. De un año a 2 años 4. Más de 2 años	
	2.2 Percepción del programa	16. Antes de entrar al programa, ¿qué expectativas tenía usted?	1. Que me ayudaría mucho 2. Que me ayudaría en algo 3. Que me ayudaría poco 4. Que no me ayudaría	

		17. ¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa de gobierno?	1. Mucha confianza 2. Algo de confianza 3. Poca confianza 4. Ninguna confianza
3. Calidad de gestión	3.1 Trámites	18. ¿Cuántos trámites tuvo que realizar para incorporarse al programa?	Número de trámites realizados (1-10)
		19. ¿Cuántas veces tuvo que salir de su domicilio para realizar trámites relacionados con su incorporación al programa?	☐ 1 ☐ 10 <i>*1 muy poco y 10 totalmente</i>
	3.2 Eficiencia en el proceso de incorporación	20. ¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa había sido aprobada?	1. Menos de 15 días 2. De 15 a 30 días 3. De 1 a 2 meses 4. 2 meses o más
		21. ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?	1. Sí 2. No
	3.3 Atención al beneficiario	22. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	1. Sí 2. No
		23. ¿La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma?	1. Sí 2. No
4. Calidad del beneficio	4.1 Promotores, facilitadores o prestadores de servicio	24. ¿El programa cuenta con la participación de promotores, facilitadores o prestadores de servicios?	1. Sí 2. No <i>*Si la respuesta es No, pasar directamente al reactivo 27.</i>
		25. ¿El servicio proporcionado por el facilitador o prestador de servicio fue de calidad?	1. Sí 2. No
		26. ¿El trato del facilitador o prestador de servicio fue amable y respetuoso?	1. Sí 2. No
	4.2 Pertinencia del beneficio	27. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades?	☐ 1 ☐ 10 <i>*1 muy poco y 10 totalmente</i>

		28. ¿Qué tan fácil ha sido incorporar el apoyo recibido a su vida cotidiana?	1. Muy fácil 2. Fácil 3. Difícil 4. Muy difícil
		29. ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?	1. Sí 2. No
	4.3 Impacto del beneficio	30. ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida?	*Puede seleccionar más de una opción 1. Salud 2. Alimentación 3. Vivienda 4. Seguridad 5. Servicios básicos 6. Familiar 7. Social 8. Otro: especifique
		31. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?	☐ 1 ☐ 10 *1 muy mala y 10 muy buena
	4.4 Valoración del beneficio	32. ¿Con qué facilidad puede utilizar el apoyo recibido?	1. Mucha facilidad 2. Con facilidad 3. Con dificultad 4. Mucha dificultad
		33. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
5. Contraprestación	5.1 Actividades adicionales	34. ¿El programa social le solicita algún bien y/o servicio para recibir el apoyo?	1. Sí _____ ¿Cual? _____ 2. No
		35. Durante su pertenencia al programa, ¿se le ha solicitado participar en actividades no relacionadas con el programa?	1. Sí _____ ¿Cual? _____ 2. No *Si la respuesta es No, pasar al reactivo 37.
		36. ¿Con qué frecuencia ha realizado dichas actividades?	1. Diariamente 2. Varias veces a la semana 3. Varias veces 4. Una vez al mes 5. Ocasionalmente 6. Casi nunca

6. Participación y cohesión social	6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar	37. ¿Participa más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	1. Sí 2. No
		38. ¿Participar en el programa ha favorecido la integración de su familia?	1. Mucho 2. Algo 3. Poco 4. Nada
		39. ¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa?	1. Mucho 2. Algo 3. Poco 4. Nada
7. Satisfacción	7.1 Expectativas	40. ¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?	1. Por mucho 2. Cumplió 3. Esperaba más 4. No las cumplió en lo absoluto
	7.2 Satisfacción por rubro del programa	41. ¿Qué tan satisfecho está con los trámites que tiene que llevar a cabo para formar parte del programa?	1. Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3. Indiferente 4. Insatisfecho 5. Totalmente insatisfecho
		42. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el monto entregado, bien o servicio por el programa?	1. Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3. Indiferente 4. Insatisfecho 5. Totalmente insatisfecho
		43. Del 1 al 10, ¿qué valoración general le da a la labor de los servidores públicos encargados de implementar todo el programa?	☐ 1 ☐ 10 *1 muy bajo y 10 muy alta
	7.3 Valoración general	44. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa en general?	☐ 1 ☐ 10 *1 muy buena y 10 muy mala
		45. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?	1. Definitivamente 2. Probablemente 3. Probablemente no 4. Definitivamente no
8. Quejas o sugerencias	9.1 Conocimiento de los mecanismos para atender	46. ¿El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?	1. Sí 2. No 3. Lo desconozco

	quejas o sugerencias	sobre alguna etapa del mismo?	
	9.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios	47. ¿Ha presentado quejas o sugerencias del programa?	1. Sí 2. No <i>*Si la respuesta es No, omitir reactivos restantes</i>
		48. ¿Cuánto tiempo tardaron los operadores del programa en responder a sus comentarios u opiniones?	1. Menos de 3 días 2. De 4 a 7 días 3. De 1 a 3 semanas 4. 4 semanas o más 5. No respondieron <i>*Si no respondieron omitir la pregunta 49</i>
		49. ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala