



INSTITUTO VERACRUZANO DE EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

PROYECTOS DE MEJORA

DERIVADO DE LA EVALUACIÓN DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA
EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y DE ADULTOS (FAETA RAMO 33)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

**“OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO
OFERTADO POR EL IVEA”**

5ª aplicación

EJERCICIO 2019

Diciembre 2019

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO	3
II. FUNDAMENTACIÓN	5
II.1 Marco Jurídico.....	5
II.2 Antecedentes.	6
III. RESULTADOS 2019.....	8
IV. CONCLUSIONES	16
ANEXOS	18
Anexo 1. Encuesta de Satisfacción 2019	18
Anexo 2. Cronograma de actividades	20
Anexo 3. Oficio para Distribución de la Encuesta de Satisfacción.....	21
Anexo 4. Mapa de Coordinaciones de Zona	22

I. INTRODUCCIÓN

Como parte del Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora, derivados de las Evaluaciones de Desempeño del Programa Anual de Evaluación (PAE) de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave, emitidas por la SEFIPLAN desde el 2015, el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos, año con año apegado a las recomendaciones realizadas, aplica la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de la población beneficiada a través del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos, misma que refuerza el apartado de contribución y destino que se le dan a los recursos del FAETA en la Entidad; además de identificar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad, para establecer acciones que permitan mejorar los servicios educativos ofrecidos y contribuir así con la disminución del rezago educativo en el Estado, parte esencial de la Misión y Visión del Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos.

Las Dependencias Operadoras del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) definieron las poblaciones del mismo; potencial, objetivo y atendida de acuerdo a las definiciones establecidas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), así como los mecanismos para su cuantificación y difusión a la población en general.

La encuesta de satisfacción del servicio IVEA, está dirigida a la población atendida, es decir, a las personas que se les proporciona algún servicio de inscripción y/o acreditación, asesorías, asignación de módulo(s), aplicación de examen(es), entrega de certificados, entre otros y están en condiciones de emitir una opinión respecto al servicio ofertado por parte del Instituto.

Para determinar el tamaño de muestra adecuado para la aplicación de la encuesta de satisfacción 2019, se utilizó la misma metodología empleada en la encuesta del 2015¹, sólo se contemplaron pequeños ajustes: uno de ellos relacionado con el número de Coordinaciones de Zona (Anexo 4) el cual para el año 2015 correspondía a 29 Coordinaciones y ahora se cuenta con 25, lo que no afecta en cuestiones de representatividad, debido a que sólo se hizo una redistribución territorial. Considerando este cambio, se calculó el tamaño de muestra recomendado a un 95% de confiabilidad, aplicando la fórmula para poblaciones finitas tomando como base el muestreo por conglomerados en dos etapas.

El cuestionario se compone de 26 preguntas: 3 para datos generales, 22 preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta para que el educando pueda hacer sus observaciones que de acuerdo a su criterio se hayan omitido en la encuesta. (Anexo 1).

¹ Instituto Veracruzano para la Educación de los Adultos. Subdirección de Planeación, Programación y Presupuestación. (2015) Mecanismo para la Aplicación de Encuestas de Satisfacción del Servicio Educativo ofertado por el IVEA. Pág. 6-9.

Para el mes de octubre del 2019 se registraron aproximadamente 4,920 educandos candidatos para presentar examen, cabe señalar que el tamaño de muestra recomendado es de 364 personas. A continuación, se presenta la distribución de encuestas aplicadas y recibidas por cada Coordinación de Zona:

Coordinación de zona	Número de encuestas
TANTOYUCA	6
CHICONTEPEC	2
TUXPAN	15
POZA RICA	4
PAPANTLA	24
ESPINAL	4
MARTINEZ DE LA TORRE	25
PEROTE	19
XALAPA	37
COATEPEC	23
HUATUSCO	24
ORIZABA	46
CORDOBA	31
ZONGOLICA	0
VERACRUZ	42
BOCA DEL RIO	7
TIERRA BLANCA	9
COSAMALOAPAN	40
SAN ANDRES TUXTLA	10
ACAYUCAN	7
MINATITLAN	3
COATZACOALCOS	0
HUAYACOCOTLA	24
PANUCO	6
JALTIPAN	7
Total	415

Se enviaron las encuestas vía correo electrónico a las Coordinaciones de Zona para que los enlaces de acreditación (Anexo 3) hicieran entrega de las mismas a los aplicadores de examen para que en las sedes programadas seleccionaran de manera aleatoria a los educandos. Una vez cumplida la cuota de encuestas se remitieron al Instituto para su análisis. Se recibieron 50 encuestas más del tamaño de muestra sugerido.

GLOSARIO

Aliados (Alianzas). - Vinculación con los sectores público, social y privado a nivel federal, estatal y municipal, con el fin de ofrecer servicios alfabetización y educación básica a poblaciones determinadas que se encuentran en rezago educativo.

Aplicador de examen. - Persona que apoya al Instituto en la aplicación de exámenes para que ésta se lleve a cabo correctamente, contribuyendo a que los resultados sean confiables.

ASM. - Aspecto Susceptible de Mejora.

Beneficiarios/as. -Población de 15 años o más del país que no sabe leer o escribir, o que no tuvo la oportunidad de cursar y concluir su educación primaria y/o secundaria.

Círculo de estudio. -Es la unidad operativa básica, conformada por un grupo de educandos que se reúnen en un lugar y horario convenido con el propósito de estudiar, resolver dudas, intercambiar y aportar experiencias, siendo atendidos por uno o varios asesores.

CONEVAL. - Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

Coordinación de zona. - Unidad administrativa institucional del Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos, responsable, dentro de un ámbito territorial específico, de la promoción, incorporación y atención a educandos y figuras solidarias; de la prestación de los servicios educativos de acreditación y certificación de conocimientos; de la dotación de los apoyos y materiales para que funcionen dichos servicios, y de la información y documentación derivada de los mismos.

DAS. - Dirección de Acreditación y Sistemas del INEA

Educando. - Persona, referida también como persona adulta, que recibe algún servicio educativo del Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos.

Encuesta. - Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

FAETA. (Ramo 33). - Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos.

Incorporado/a.- Educando/a que se registra en el Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación y cuenta con su expediente completo.

INEA. - Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

IVEA. - Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos.

MEVyT- Modelo Educación para la Vida y el Trabajo.

MEVyT en línea- es la modalidad electrónica del MEVyT que permite estudiar los módulos necesarios para concluir, de manera gratuita, tu primaria o secundaria. Su principal característica es la facilidad de estudiar desde una Plaza comunitaria, casa, trabajo, o cualquier lugar que cuente con una computadora y conexión a Internet.

Microrregión. - Conjunto de localidades dentro de la Coordinación de zona, en el cual se organizan, instrumentan y ofrecen los servicios educativos.

Muestreo. - Técnica empleada para la selección de un conjunto de personas o cosas que se consideran representativos del grupo al que pertenecen, con la finalidad de estudiar o determinar las características del grupo.

PAE. - Programa Anual de Evaluación que efectúa SEFIPLAN.

PEC. - Programa Especial de Certificación

Proceso educativo. - Conjunto de etapas por las que transita el educando que le permiten desarrollar competencias para la continuidad educativa y para la vida.

SASCE. - Subdirección de Acreditación y Sistemas de Control Educativo

Sede de aplicación. - Espacio físico autorizado por el IVEA para llevar a cabo el proceso de aplicación de exámenes a los educandos, ésta puede ser programada o permanente, en papel o en línea.

SEFIPLAN. - Secretaría de Finanzas y Planeación.

Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA OL).- Sistema de registro nacional y control de la inscripción, acreditación, avance académico y certificación de personas adultas de todas las vertientes del Modelo Educación para la Vida y el Trabajo, además del registro de las figuras operativas y la generación y control de apoyos económicos de las figuras solidarias.

Usuario/a que Concluye Nivel (UCN). - Educando que acredita todos los módulos del nivel educativo en el que se encuentra inscrito.

II. FUNDAMENTACIÓN

II.1 Marco Jurídico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 134;
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), Artículos 85, fracción I y 110 y su Reglamento;
- Ley de Coordinación Fiscal (LCF), Artículo 49, párrafo cuarto y fracción V;
- Ley de Contabilidad Gubernamental (LCG), Artículos 54 y 61,
- Lineamientos generales para la adopción del presupuesto basado en resultados y el sistema de evaluación del desempeño del estado de Veracruz, para el proceso de Presupuestación;
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, Artículo 79;
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 289 Bis Fracción IV;
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Artículos 19 y 20;
- Lineamientos para el Funcionamiento del Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Veracruz, Capítulos IV, V, VI y VII;
- Programa Anual de Evaluación (PAE) para el Ejercicio Fiscal 2019 de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave y
- Mecanismos para la Implementación y el seguimiento de los Proyectos de Mejora Derivado de Evaluaciones de Desempeño.

II.2 Antecedentes.

La Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), como parte de sus actividades para dar cumplimiento a su Programa Anual de Evaluación (PAE) para el ejercicio 2015 de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave, efectuó a partir del mes de abril la Evaluación Específica de los Fondos del Ramo 33 del Ejercicio Fiscal 2014.

Desde su origen en 1998, en el marco de la creación del capítulo V de la Ley de Coordinación Fiscal denominado “De los Fondos de Aportaciones Federales” y del Ramo General 33 del Presupuesto de Egresos de la Federación, “Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios”, el Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) es uno de los ocho fondos creados con el fin de abatir el rezago en alfabetización, educación básica para adultos y formación para el trabajo, así como para la prestación de servicios de educación tecnológica descentralizados (CONALEP). Se transfieren los recursos para la operación de los servicios de educación tecnológica y de educación para adultos, cuya operación asumen los estados.

El objetivo general de esta evaluación bajo términos de referencia, fue analizar el ejercicio de los recursos de los Fondos del Ramo General 33 transferidos al Estado de Veracruz, a través de los criterios de alineación, normatividad, cobertura, complementariedad, eficacia, administración, gestión y resultados obtenidos.

La evaluación del FAETA, consistió en una evaluación específica a cada uno de los 7 Fondos de 8 que conforman el Ramo 33, con dos vertientes de trabajo; el de gabinete integrado por una encuesta dividida en siete secciones y 33 preguntas con el soporte documental entregado por las dependencias, entidades y organismos autónomos encargados de ejecutar los Fondos y además de una entrevista con 8 preguntas a profundidad con los servidores públicos que coordinan la ejecución de los Fondos evaluados, para la entidad la evaluación fue para IVEA y CONALEP.

Como parte del proceso de evaluación final, SEFIPLAN envió mediante oficio a cada una de las ejecutoras del fondo, el Informe Final de la Evaluación Específica del Fondo de Aportaciones para la educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) Ejercicio Fiscal 2014, conteniendo la explicación de los objetivos, la metodología utilizada, recomendaciones y propuestas de mejora.

De acuerdo a las Etapas de Evaluación, como punto final por parte de los ejecutores se debe atender la promoción de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), apegándose a los “Mecanismo para la Implementación y el Seguimiento de los Proyectos de Mejora Derivados de Evaluaciones de Desempeño”, del Programa Anual de Evaluación 2015 emitidos por SEFIPLAN y derivado de la recomendación de la evaluación que a la letra dice: **Crear un mecanismo para medir el grado de satisfacción de la población beneficiada del fondo.** El IVEA, presenta la propuesta de un mecanismo para la aplicación de una encuesta de satisfacción del servicio educativo ofertado.

Evaluaciones realizadas:

A la fecha se han realizado cuatro aplicaciones de la Encuesta de Satisfacción:

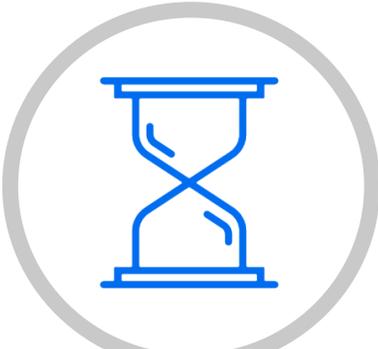
Evaluaciones realizadas	Coordinaciones de Zona consideradas	Número de encuestas (Tamaño de muestra)	Calificación promedio otorgada por los usuarios
2015	29	298	8.9
2016	27	470	9.2
2017	25	420	9.0
2018	25	560	9.2

III. RESULTADOS 2019

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio educativo ofrecido por el Instituto para el ejercicio fiscal 2019.

DATOS GENERALES DE LOS ENTREVISTADOS	
	<p style="text-align: center;">Género</p> <p>Del total de participantes entrevistados el mayor porcentaje de participación pertenece a las mujeres con un 66% y el 34% para los hombres.</p> <p>De acuerdo a la encuesta intercensal 2015 del INEGI, el 46% de las personas en rezago educativo son hombres, se espera continúe esta tendencia y contribuir a la disminución de la brecha de género, siendo que para el IVEA el mayor porcentaje de participantes atendidos corresponden al sexo femenino.</p>
	<p style="text-align: center;">Edad</p> <p>La distribución de los educandos por edad nos dice que un 12% tienen 15 años y meses, un 49% se encuentra en el rango de 16 a 35 años, un 27% de 36 a 55 años, 11% de 56 a 75 años y sólo un 1% se dijo mayor a los 75 años.</p> <p>Es decir, que 5 de cada 10 de los entrevistados se encuentra en el rango de los 16 a los 35 años. Educandos en una edad productiva, que pueden continuar con sus estudios o conseguir un mejor trabajo.</p>
	<p style="text-align: center;">Ocupación</p> <p>Se pudo observar que un 48% de los participantes se dedican a las labores del hogar. Las amas de casa, encuentran el espacio necesario después de las actividades en casa para llevar a cabo sus estudios, lo que tendrá un impacto positivo en sus hijos al sentirse apoyados para realizar sus tareas.</p> <p>Un 34% corresponde a participantes que tienen un empleo y que, al ir acumulando conocimientos y habilidades, estarán en posibilidades de obtener un certificado de primaria o secundaria, que les permita conservar su empleo o bien obtener uno mejor.</p>

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO	
	<p style="text-align: center;">¿Por qué medio se enteró de los servicios que ofrece el IVEA?</p> <p>Un 45% mencionó que se enteró por un familiar o conocido que recibe o recibió alguno de los servicios por parte del Instituto.</p> <p>El 44% de los participantes manifestó haberse enterado por medio del personal del IVEA que se encargó de hacer promoción a los diferentes sectores de la población veracruzana.</p> <p>El 9% restante se enteró por medios de comunicación: televisión y radio, redes sociales, volantes y carteles.</p>
	<p style="text-align: center;">¿Qué lo motivó para estudiar en el IVEA?</p> <p>El 39% lo hizo como una forma de Superación Personal. Un 33% para mejorar sus condiciones de vida, en búsqueda de un empleo, mantenerse en el actual o bien un empleo mejor al que ya tienen.</p> <p>Uno de los aspectos importantes que mencionaron los participantes para aprovechar los servicios ofrecidos por parte del Instituto para poder apoyar a sus hijos en la escuela con un 13% de las menciones.</p>
	<p style="text-align: center;">¿Cuánto tiempo tiene recibiendo los servicios educativos por parte del personal de IVEA?</p> <p>El 58% de los entrevistados manifestó tener menos de 1 año recibiendo las asesorías por parte del Instituto, un 35% contar con hasta 2 años y sólo un 7% más de dos años.</p> <p>Esto para el Instituto representa que se está atendiendo a los educandos de acuerdo a los tiempos establecidos para su acreditación dependiendo del nivel cursado.</p>

	<p>¿Cuál o cuáles considera que sean las causas que no le han permitido concluir sus estudios en un menor tiempo?</p> <p>El 44% de los encuestados mencionó que no han tenido la posibilidad de concluir sus estudios en un tiempo menor debido a que le dedican un espacio a sus asesorías después de su horario laboral, un 31% dijo estudiar terminando sus labores en el hogar o cuestiones familiares y un importante porcentaje (17%) se dijo con dificultades de aprendizaje.</p>
---	---

MATERIALES EDUCATIVOS Y ASESORÍAS	
	<p>¿Cuenta usted con su módulo o material educativo?</p> <p>El 90% de los educandos cuentan con su material educativo y el 10% restante manifestó no contar con esta importante herramienta.</p> <p>Del 90% que tienen el material educativo, el 87% comentaron que su módulo es nuevo, 11% dijo que era usado y el 6% que se le habían entregado copias del material educativo.</p> <p>De los educandos que cuentan con el material educativo, el 98% considera que el módulo que estudia corresponde a sus necesidades de aprendizaje y lo ayudará con sus actividades en casa o en el trabajo.</p>
	<p>¿Cuenta usted con un asesor?</p> <p>El 99% de los educandos atendidos por el Instituto dijo contar con un asesor que le apoya para su aprendizaje, siendo éste el responsable de guiar al educando para que pueda completar el proceso educativo. El 68% de los participantes reciben su asesoría en un círculo de estudio, 22% asisten a una Plaza Comunitaria y sólo el 7% mencionaron estudiar por su cuenta.</p> <p>Cuando se les preguntó si tenían conocimiento de que su asesor recibiera apoyo por parte del técnico docente el 53% mencionaron que sí han sido testigos de que reciba el apoyo, sin embargo, el 47% restante desconocen que sea así. Una situación preocupante que debe corregirse.</p>

¿Cómo califica a su asesor en cuanto a sus funciones en el círculo de estudio?				
	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Puntualidad (llegada a tiempo)	0%	10%	57%	33%
Fomenta y motiva la participación de la gente	1%	10%	56%	33%
Tiempo de atención	0%	6%	62%	32%
Trato brindado (amable, respetuoso, etc.)	0%	4%	48%	48%
Forma de explicar y resolver dudas	0%	6%	55%	39%

En la opinión de los participantes, la atención recibida por parte del asesor tiene una buena calificación, sin embargo, hay rubros (rojo) en donde se puede mejorar la calidad en la atención al servicio; se le puede solicitar que sean más puntuales, que fomente y motive la participación de los educandos, mayor tiempo de atención, proporcione un mejor trato y que sea más atento en la forma de resolver dudas para ofrecer un servicio de excelencia. Considerando que cada educando tiene necesidades especiales y no aprenden al mismo ritmo que los demás.

¿Cómo califica usted los siguientes aspectos de la plaza comunitaria en donde recibe la asesoría?				
	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Atención que brinda el personal	0%	8%	53%	38%
Funcionamiento del equipo de cómputo y servicio de internet	9%	23%	43%	24%

Del 22% de los educandos que reciben asesoría educativa en una Plaza Comunitaria mencionaron que el servicio ofrecido en general es bueno; donde se tienen aspectos que corregir es en el ámbito de los recursos materiales, mejorar los equipos de cómputo y el servicio de internet. Estos dos puntos conocidos por el Instituto, sobre todo la problemática de la conexión a internet debido a la propia geografía del Estado de Veracruz, en municipios que no cuentan con la suficiente infraestructura o cobertura de las compañías que brindan el servicio. Sin embargo, en este ejercicio se tuvieron avances importantes en este rubro.

En el 2018 se implementaron los módulos digitales en los equipos de cómputo de las plazas los cuales se pueden utilizar sin una conexión de internet.

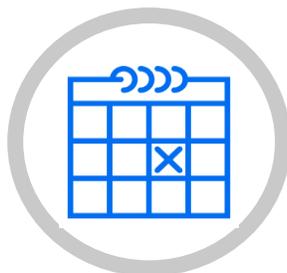
	<p>Módulos Digitales</p> <p>El 50% de los educandos entrevistados comentaron aún no recibir sus asesorías a través de los módulos digitales. Se plantea que a corto plazo un mayor número de educandos puedan utilizar esta modalidad y acercar a la población atendida al uso de las tecnologías de la información. Además del ahorro en insumos que esto representa.</p> <p>De las personas que aún no utilizan los módulos digitales, el 73% mostró interés en tomar sus asesorías en esta modalidad, consientes que al utilizar la computadora contarán con mayores herramientas para encontrar un trabajo o bien competir por un mejor puesto en su trabajo actual. El 27% restante mencionan no sentirse totalmente aptos para el manejo de una computadora por lo que seguirán con el modelo educativo tradicional.</p>
---	---

CALIDAD DEL EXAMEN Y ATENCIÓN RECIBIDA EN LA APLICACIÓN



	Muy fáciles	Adecuadas	Muy difíciles	
De acuerdo a su opinión, las preguntas del examen eran:	9%	74%	17%	
<p>Cuando se les preguntó a los participantes sobre la dificultad del examen presentado un 9% las consideró sencillas, el 74% mencionó que las preguntas eran adecuadas y un 17% las calificó de muy complicadas.</p>				
	Poco	Adecuado	Mucho	
En su consideración, ¿el tiempo para presentar su examen fue?:	7%	85%	8%	
<p>El 85% de los participantes consideró que el tiempo de aplicación fue el adecuado, siendo que para dicha aplicación se consideran dos horas o 120 minutos.</p>				
	Malo	Regular	Bueno	Excelente
¿Cómo considera la labor del aplicador del examen que le atendió?	1%	3%	54%	43%
<p>El 54% de los educandos que asistieron a la sede para presentar su examen consideró como buena la labor realizada por el aplicador y un 43% lo calificó como excelente. Sin embargo, hay que revisar el porqué de ese 4% de las calificaciones negativas, se debe ofrecer un servicio de calidad en todos los aspectos.</p> <p>El aplicador es una figura independiente al Instituto.</p>				

CALIDAD EN LA ATENCIÓN: TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL CERTIFICADO



	Si	No
¿El personal que le atendió le informó sobre el tiempo de espera para la entrega de su certificado una vez concluido su nivel educativo?	79%	21%

Al finalizar la aplicación del examen se les informa a los participantes que la entrega de los certificados tenía un periodo de 50 días. El 79% de las personas manifestó que sí le fue comunicado sobre el tiempo de espera, caso contrario para el 21% restante, por lo que debe tomarse como un área de oportunidad para futuras aplicaciones, que se le recuerde al personal la importancia de informar bien a los participantes.

¿Considera usted que el tiempo de espera para la entrega de su certificado fue el adecuado?	87%	13%
--	-----	-----

El 87% de los participantes consideró correcto el tiempo que tuvo que esperar para recibir su certificado y sólo el 13% no estuvo de acuerdo, cierto porcentaje corresponde al de las personas que no les fue comunicado el tiempo necesario para finalizar el proceso de certificación.

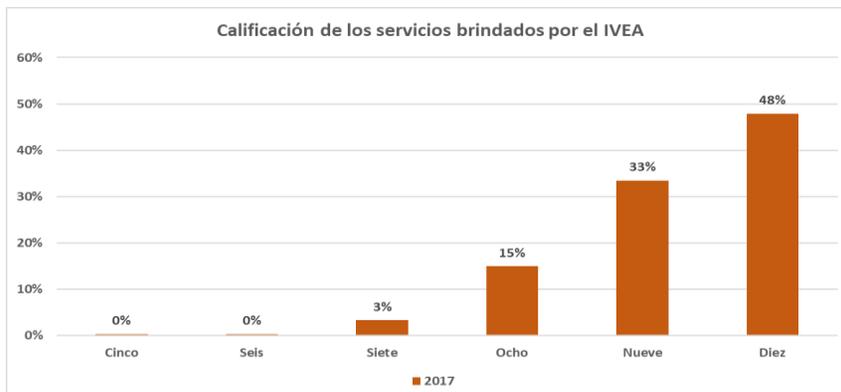


¿Le pidieron algún pago por los servicios educativos recibidos o para la entrega del certificado?

El 99% de los participantes mencionó que no se le solicitó algún pago por los servicios educativos recibidos, ya que todos los trámites del Instituto son totalmente gratuitos.

Se pondrá especial atención al 1% de los casos donde se menciona que si se les solicitó alguna remuneración por el servicio recibido. Las Coordinaciones de Zona en donde se mencionó que se le solicitó un pago fueron: Tuxpan, Coatepec, Orizaba y Córdoba, un educando por cada coordinación.

RECOMENDACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS



	Si	No
¿Recomendaría usted a un familiar, amigo o conocido el servicio que le fue ofrecido por parte del Instituto?	99%	1%

Para el 99% de los educandos que recibieron los servicios ofertados por el Instituto no tendrían inconveniente en recomendarle a la gente que se inscriba y así tenga la oportunidad de concluir su educación básica o alfabetización.

El 48% de los participantes le otorgó una calificación de 10 al servicio ofrecido por el IVEA en este ejercicio 2019, un 48% una calificación que va de 8 a 9. **Una calificación Promedio de 9.25.**

Finalmente, se les invitó los educandos que mencionaran aspectos que se pudieran cambiar para mejorar el servicio obtenido por parte del Instituto, el 42% dijo sentirse contento con el servicio recibido por lo que no harían cambio alguno. El **58%** restante afirma que se pueden considerar cambios, los más se mencionarán en las áreas de oportunidad en el resumen final del documento.

Cabe señalar que un gran porcentaje de las recomendaciones realizadas por los participantes no son aplicables por el Instituto, ya que en la mayoría de ellas se solicita que se brinden los servicios para el nivel preparatoria, que no es atribución del IVEA.

Promedio general por Coordinaciones de Zona

Se obtuvo el promedio general por Coordinación de Zona (CZ), para observar cuales de ellas eran las mejor calificadas a nivel Estatal, en cuanto a la atención educativa que brindan a los educandos y los resultados fueron los siguientes:

Núm. CZ	Coordinación de Zona	Promedio Global por CZ
04	TUXPAN	9.8
14	CORDOBA	9.7
23	MINATITLAN	9.7
03	CHICONTEPEC	9.5
25	PANUCO	9.5
21	ACAYUCAN	9.4
06	PAPANTLA	9.4
12	HUATUSCO	9.4
08	MARTINEZ DE LA TORRE	9.4
18	TIERRA BLANCA	9.3
10	XALAPA	9.3
11	COATEPEC	9.3
19	COSAMALOAPAN	9.2
13	ORIZABA	9.2
16	VERACRUZ	9.1
09	PEROTE	9.1
24	HUAYACOCOTLA	9
20	SAN ANDRES TUXTLA	8.8
05	POZA RICA	8.8
17	BOCA DEL RIO	8.7
07	ESPINAL	8.5
01	TANTOYUCA	8.3

Para este ejercicio 2019, la Coordinación de Zona mejor calificada corresponde a Tuxpan, con un promedio de 9.8, lo que habla del trabajo realizado por la Coordinación para brindar un buen servicio a los educandos, caso contrario a la Coordinación de Zona Tantoyuca con el promedio más bajo con 8.3 en donde seguramente se tendrán que revisar aspectos importantes para mejorar el servicio.

La Coordinación de Zona Espinal atiende en su mayoría a población indígena y su proceso educativo es más largo, incluyendo características de la propia población que dificultan las actividades propias del Instituto como lo son: lenguaje, idiosincrasia, costumbres arraigadas y el machismo en algunas localidades, sólo por mencionar algunas.

En total el IVEA considera 13 Coordinaciones de Zona que brindan atención educativa en las modalidades de hispano y bilingüe: Tantoyuca, Chicontepec, Tuxpan, Papantla, Espinal, Orizaba, Córdoba, Zongolica, San Andrés Tuxtla, Acayucan, Minatitlán, Huayacocotla y Jáltipan. (ver Anexo 4, página 22).

Nota: Las Coordinaciones de Zona de Zongolica y Coatzacoalcos no fueron consideradas en el estudio, debido a que no contaban con aplicaciones de exámenes en la fecha seleccionada para el levantamiento de la encuesta.

IV. CONCLUSIONES

De acuerdo a la opinión de los usuarios de los servicios educativos ofrecidos por el IVEA para este ejercicio 2019, el promedio obtenido corresponde a 9.25 puntos, se concluye que es bueno el desempeño de los colaboradores del Instituto y tenemos usuarios satisfechos; sin embargo, surgen problemáticas que deberán ser atendidas y corregidas, se convierten en áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

De las fortalezas que se encontraron al realizar el estudio son:

- ✓ Se tiene un proceso definido y funcional por parte del Instituto, desde el registro del participante hasta la entrega del certificado, el cual obtuvo un alto porcentaje de aceptación.
- ✓ Se tiene una cobertura importante a nivel Estatal, se busca incrementar el número de localidades con atención educativa, sin embargo, muchas de las localidades están dispersas entre sí, con difícil acceso y cuentan con un número reducido de habitantes.
- ✓ Se han llevado a cabo acciones para fortalecer la atención a grupos vulnerables, en especial para los educandos que reciben su atención educativa en la modalidad bilingüe.
- ✓ De los educandos atendidos un 34% corresponde al género masculino, esperando se incremente esta tendencia que contribuya para la disminución de la brecha de género. En el caso del IVEA el mayor porcentaje de los educandos atendidos corresponde a las mujeres.
- ✓ El 44% de los participantes en la encuesta manifestó haberse enterado de los servicios educativos ofrecidos por el IVEA, por medio del personal de propio Instituto derivado de la difusión realizada en la Campaña “Aprendo a leer y Escribir” impulsada por el Gobernador de Veracruz.
- ✓ De los materiales educativos el 98% de los educandos mencionó que los contenidos corresponden a sus necesidades de aprendizaje y le ayudarán en sus actividades en casa o empleo.
- ✓ De las herramientas para la evaluación de los educandos, se tiene una opinión positiva de los exámenes para obtener sus certificados de primaria y secundaria principalmente, ya que se considera adecuada la dificultad de los mismos y el tiempo considerado para su respuesta.
- ✓ Del asesor y sus funciones, se encontró buena opinión respecto a la puntualidad (llegada a tiempo), trato brindado (amable, respetuoso etc.) y la forma de explicar y resolver dudas. Sin embargo, se puede mejorar en algunos aspectos para asegurar la calidad en el servicio, uno de ellos puede ser dedicar un tiempo mayor a las asesorías y apoyar a ese sector de la población que manifestó tener problemas de aprendizaje.
- ✓ Se ha reforzado la capacitación de asesores, con mayor número de eventos de formación lo que ha permitido contar con más y mejores asesores, actualizados con los contenidos de los materiales educativos.

- ✓ De las labores del aplicador de examen un 54% considera que su labor es buena, sin embargo, los entrevistados mencionan que en ocasiones no llevan el número de exámenes adecuado y se queda gente sin poder presentar su examen, dicha situación puede deberse a que llegan educandos a las sedes de aplicación que no estaban considerados por su asesor y por tal motivo no pueden presentar examen, causando molestia entre los educandos.

De las debilidades, se encontraron las siguientes:

- ✓ Un 47% de los entrevistados comentó que desconocen si los asesores reciben apoyo de las figuras operativas (técnico docente o enlace regional), situación que debe considerarse como un foco rojo debido a la importancia de la relación cercana que debe existir entre estas figuras. Las figuras operativas deben realizar visitas de manera constante a los círculos de estudio para supervisar los círculos de estudio.
- ✓ El 76% de los participantes reciben asesoría educativa en los círculos de estudio, que son espacios prestados por las autoridades municipales, empresas, organizaciones civiles y sociales, sin embargo, la mayoría de ellos dependen de la voluntad de quienes prestan esos y no cuentan con la suficiente infraestructura para ofrecer un mejor servicio.
- ✓ El 22% de los educandos que reciben sus asesorías educativas a través de una plaza comunitaria, consideran como bueno el servicio recibido por el personal que ahí labora, pero un 8% menciona que lo puede hacer mejor. En cuanto a los equipos de cómputo y el servicio de internet un 23%, considera como regular su funcionamiento, que se tienen equipos lentos y que la conectividad es mala. Un pequeño porcentaje menciona que los espacios en donde se encuentra la plaza comunitaria no es el adecuado y que tampoco cuenta con el mobiliario suficiente.
- ✓ En el ejercicio 2018, se implementó el uso de los módulos digitales en plazas comunitarias, lo que permitirá que los educandos estudiar desde una computadora y acercarlos al uso de las tecnologías de la información. Sin embargo, un 50% de los educandos comentó que no los han utilizado, pero se dijeron interesados en estudiar utilizando esta alternativa educativa.
- ✓ En cuanto a la distribución de materiales didácticos, se menciona que un 10% de los educandos no cuenta con un módulo y aunque en este ejercicio 2019 se tuvo un desabasto de material didáctico por parte de INEA, es importante que los participantes cuenten con esta herramienta para que no pierdan el interés en estudiar y terminen dándose de baja.
- ✓ Otro aspecto importante que debe considerarse, es la comunicación del aplicador con los educandos, para que éste les informe sobre el tiempo de espera para la entrega de su certificado una vez aprobado el examen y concluido su nivel educativo, un 21% de los participantes mencionó que no le fue informado el tiempo necesario para recibir su certificado.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Satisfacción 2019



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



IVEA
Instituto Veracruzano
de Educación
para los Adultos



Llenado exclusivo del Aplicador
Coordinación de Zona:
Municipio:
Localidad:
Nivel Cursado del entrevistado:

INSTITUTO VERACRUZANO DE LA EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS
FONDO DE APORTACIÓN PARA EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y DE ADULTOS (FAETA) EJERCICIO 2019

Encuesta de Satisfacción

El presente cuestionario tiene como objetivo medir la opinión de los usuarios con respecto a los servicios que presta el Instituto Veracruzano de la Educación para los Adultos, y evaluar la Calidad en el Servicio otorgado, dicha información es de carácter confidencial y servirá como un ejercicio estadístico para que facilite la toma de decisiones a él Instituto y se puedan detectar áreas de oportunidad.

Seleccione o marque con una "X" dentro del paréntesis "()" la respuesta que considere correcta, es muy importante que todas las respuestas que proporcione sean lo más cercano a la realidad.

Datos Generales del Entrevistado

1.- Género	Masculino ()		Femenino ()		
2.- Edad	15 años o menos ()	16 a 35 años ()	36 a 55 años ()	56 a 75 años ()	Mayor de 75 años ()
3.- Ocupación	Empleado ()	Desempleado ()	Autoempleado ()	Labores del Hogar ()	

Satisfacción del Servicio

4.- ¿Por qué medio se enteró de los servicios que ofrece el IVEA?:	() Familiar o conocido
	() Personal del IVEA
	() Medios de comunicación (mencionar): _____
	() Volantes o carteles
	() Programas Sociales (mencionar): _____
() Otro (mencionar): _____	

5.- ¿Qué lo motivó para estudiar en el IVEA?:	() Mejorar condiciones de vida
	() Apoyar a sus hijos en la escuela
	() Mantener su empleo
	() Superación personal
	() Obtener mejores ingresos
() Otro Especificar: _____	

6.- ¿Cuánto tiempo tiene recibiendo los servicios educativos por parte del personal del IVEA?	Menos de 1 año ()	1 a 2 años ()	Más de 2 años ()
---	--------------------	----------------	-------------------

7.- ¿Cuál o cuáles considera que sean las causas que no le han permitido concluir sus estudios en un menor tiempo?:	() Por cuestiones laborales
	() Por cuestiones familiares
	() Por dificultad para aprender
	() El asesor no explica bien o no se le entiende
	() No hay clases
() Otro Especificar: _____	

8.- ¿Cuenta usted con su módulo o material educativo?	Sí ()	No ()
---	--------	--------

***NOTA: En caso de no contar con un módulo pasar a la pregunta número 11, no es necesario responder las preguntas 9 y 10.**

9.- ¿El módulo que le fue proporcionado es?	Nuevo ()	Usado ()	Copias ()
---	-----------	-----------	------------

10.- Considera que ¿el módulo que estudia corresponde a sus necesidades de aprendizaje y lo ayudará con sus actividades en casa o en el trabajo?	Sí ()	No ()
--	--------	--------

11.- ¿Cuenta usted con un asesor?	Sí ()	No ()
-----------------------------------	--------	--------

***NOTA: En caso de no contar con un asesor pasar a la pregunta número 14, no es necesario responder las preguntas 12 y 13 en la parte posterior.**



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



IVEA
Instituto Veracruzano
de Educación
para los Adultos



VERA
CRUZ
ME LLENA DE ORSULLO

12.- Sabe usted, si el asesor recibe apoyo de su técnico docente	Si ()	No ()
--	--------	--------

13.- ¿Cómo califica a su asesor en cuanto a sus funciones en el círculo de estudio o punto de encuentro?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Puntualidad (llega a tiempo)	()	()	()	()
Fomenta y motiva la participación de la gente	()	()	()	()
Tiempo de atención	()	()	()	()
Trato brindado (amable, respetuoso, etc.)	()	()	()	()
Forma de explicar y resolver dudas	()	()	()	()

14.- ¿En qué lugar recibe usted los servicios educativos del IVEA?	() Estudia por su cuenta
	() Plaza Comunitaria
	() Círculo de Estudio
	() Otro (mencionar): _____

***NOTA: Responda la pregunta 15 si recibe asesoría en una Plaza Comunitaria, de lo contrario pase a la pregunta 18.**

15.- ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos de la plaza comunitaria en donde recibe la asesoría?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Atención que brinda el personal	()	()	()	()
Funcionamiento del equipo de cómputo y servicio de internet	()	()	()	()

16.- ¿Las asesorías que recibe es a través de los módulos utilizados en una computadora?	Si ()	No ()
--	--------	--------

17.- En caso de no utilizar los módulos digitales ¿Le interesaría recibir asesoría a través de una computadora?	Si ()	No ()
---	--------	--------

18.- ¿Cómo considera la labor del aplicador del examen que le atendió?	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	()	()	()	()

19.- De acuerdo a su opinión, las preguntas del examen eran:	Muy fáciles ()	Adecuadas ()	Muy difíciles ()
--	-----------------	---------------	-------------------

20.- En su consideración, ¿el tiempo para presentar su examen fue?:	Poco ()	Adecuado ()	Mucho ()
---	----------	--------------	-----------

21.- ¿El personal que le atendió le informó sobre el tiempo de espera para la entrega de su certificado una vez concluido su nivel educativo?	Si ()	No ()
---	--------	--------

22.- ¿Considera usted que el tiempo de espera para la entrega de su certificado es el adecuado?	Si ()	No ()
---	--------	--------

23.- ¿Le pidieron algún pago por los servicios educativos recibidos o para la entrega del certificado?	Si ()	No ()
--	--------	--------

24.- ¿Recomendaría usted a un familiar, amigo o conocido el servicio que le fue ofrecido por parte del Instituto?	Si ()	No ()
---	--------	--------

25.- En general, del 1 a 10 ¿Cómo calificaría los servicios que brinda el Instituto Veracruzano de la Educación de los Adultos? (Siendo que 1 es el valor más bajo y 10 el más alto en la calificación)

Calificación	1 ()	2 ()	3 ()	4 ()	5 ()	6 ()	7 ()	8 ()	9 ()	10 ()
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

26.- Finalmente, recordándole que ésta encuesta es confidencial y no será utilizada para un fin distinto establecido al inicio ¿usted considera que se pueden mejorar los servicios que brinda el IVEA?

Si () Mencionar en que se puede mejorar y porque: _____
No () Porque: _____

!!!!!!! MUCHAS GRACIAS!!!!!!!!!!!!!!!

Anexo 2. Cronograma de actividades

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Elaboración del documento	16					
Diseño instrumento de medición	19-23					
Diseño de Muestreo		26-30				
Aplicación del Instrumento de medición			19-30			
Conformación de la base de datos				1-15		
Integración del reporte de resultados					1-15	
Publicación de resultados						20-24

Anexo 3. Oficio para Distribución de la Encuesta de Satisfacción



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



IVEA
Instituto Veracruzano
de Educación
para los Adultos



Subdirección de Planeación, Programación y Presupuestación

Oficio No. SPPP/DPyE/Circular/2019

ASUNTO: Aplicación de la Encuesta de Satisfacción
"Opinión de los Usuarios del Servicio Educativo Ofertado
por el IVEA"

Xalapa, Veracruz; jueves, 17 de octubre de 2019

Ezequiel Carrasco de la Cruz
Coordinador de TANTOYUCA
PRESENTE

Como parte del Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora, derivados de las Evaluaciones de Desempeño del Programa Anual de Evaluación (PAE) de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave emitidas por la SEFIPLAN desde el 2015, el IVEA año con año apegado a las recomendaciones realizadas aplica la encuesta de satisfacción, con el objetivo de medir el grado de satisfacción de la población beneficiada del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos

Por lo anterior, se envía a los correos cz3001@ineagob.mx y cz3001_enlace@ineagob.mx, el cuestionario que deberá ser reproducido en **6** ejemplares para ser aplicado a los educandos que asistan a presentar exámenes en el periodo del 18 al 27 de octubre del año en curso, en las sedes de aplicación de exámenes de su coordinación de zona.

Es importante mencionar que la figura responsable de aplicar el cuestionario a los adultos, es el Aplicador de Exámenes por lo que es necesario, orientarlo y apoyarlo para llevar a cabo dicha actividad.

En este sentido y por la relevancia de la información que se pretende obtener a partir de la aplicación del cuestionario, se solicita que éstos, estén debidamente contestados por los educandos, para lo cual se sugiere aplicarlos a una muestra de educandos que se ubiquen tanto en sedes urbanas como rurales y en los niveles de alfabetización, inicial, intermedio y avanzado.

Derivado de que la documentación solicitada será remitida al INEA, solicito a usted, enviar por valija a la subdirección a mi cargo los **6** cuestionarios, a más tardar el próximo 30 de octubre del presente año

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

JUAN CARLOS VENEGAS ABURTO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

FALA/JCVA/

Av. Américas #270
Col. María Esther, CP 91030
Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 840 1935
Lada sin costo 01 800 999 4832



Anexo 4. Mapa de Coordinaciones de Zona

