

IV. Satisfacción del Servicio. (Entrevistador (a) anotar en el recuadro la respuesta que dé la Persona Educanda)

10. ¿Cómo se enteró de los servicios que brinda el INEA?	1. Por un familiar o amigo	146
	2. Por el asesor	104
	3. Personal del INEA	128
	4. Por medios de comunicación (radio o televisión)	10
	5. Por volantes o carteles	44
	6. Por Programas Sociales	5
	7. Por las Redes sociales	19
	8. Por la Página web del INEA	0
	9. En su trabajo	20
	10. Otro: ¿Cuál?	8

11. ¿Qué lo motivó para estudiar en el INEA?	1. Mejorar sus condiciones de vida	113
	2. Continuar sus estudios	131
	3. Obtener certificado	118
	4. Mantener su empleo	9
	5. Superación personal	78
	6. Obtener mejores ingresos	16
	7. Apoyar a sus hijos en la escuela	6
	8. Obtener un empleo	18
	9. Otro: ¿Cuál?	0

De los siguientes servicios que proporciona INEA ¿Qué calificación le da, del 0 al 10?

La promoción y difusión de los servicios educativos en su comunidad	1	2	No tiene	7
	2	1		
	3	4		
	4	3		
	5	3		
	6	14		
	7	16		
	8	103		
	9	86		
	10	241		

El proceso de inscripción	1	2
	2	2
	3	1
	4	0
	5	2
	6	8
	7	9
	8	63
	9	96
	10	297

La información sobre las opciones educativas que ofrece el INEA	1	2
	2	0
	3	0
	4	0
	5	1
	6	7
	7	5
	8	37
	9	69
	10	246

La organización con que trabaja el personal del INEA	1	0
	2	1
	3	0
	4	0
	5	0
	6	5
	7	6
	8	45
	9	60
	10	249
En general que calificación le otorga al trabajo que realiza el INEA en su comunidad.	1	1
	2	0
	3	0
	4	0
	5	1
	6	5
	7	3
	8	39
	9	73
	10	244

13. Pensando en su atención educativa, ya sea presencial o en línea ¿Qué calificación le da, del 0 al 10 en cada uno de los aspectos que le voy

Materiales educativos impresos o en línea con los que usted estudia	1	4	No tiene	23
	2	5		
	3	1		
	4	3		
	5	10		
	6	6		
	7	21		
	8	58		
	9	97		
	10	239		
Contenidos educativos que estudia en sus materiales impresos o en línea	1	1	No tiene	19
	2	7		
	3	1		
	4	3		
	5	5		
	6	8		
	7	17		
	8	71		
	9	94		
	10	240		
Tiempo en la entrega de materiales educativos impresos para que usted estudie.	1	2	No tiene	21
	2	0		
	3	0		
	4	0		
	5	7		
	6	8		
	7	17		
	8	67		
	9	89		
	10	253		

Apoyo por parte de la Persona Voluntaria Beneficiaria del Subsidio que lo atiende (asesor)	1	0	No tiene	6
	2	0		
	3	1		
	4	0		
	5	1		
	6	1		
	7	12		
	8	50		
	9	85		
	10	312		
Al tiempo que le dedica la Persona Voluntaria Beneficiaria del Subsidio en apoyo a sus estudios (asesor)	1	0	No tiene	9
	2	1		
	3	1		
	4	1		
	5	0		
	6	1		
	7	14		
	8	50		
	9	88		
	10	305		
A la formación de la persona que le da asesoría.	1	1	No tiene	12
	2	0		
	3	0		
	4	0		
	5	1		
	6	3		
	7	9		
	8	47		
	9	89		
	10	305		
Funcionamiento del sitio de Internet AprendeINEA	1	3	No tiene	167
	2	0		
	3	3		
	4	1		
	5	1		
	6	10		
	7	15		
	8	43		
	9	47		
	10	167		
Facilidad para utilizar el sitio de Internet AprendeINEA	1	2	No tiene	165
	2	1		
	3	2		
	4	0		
	5	3		
	6	7		
	7	17		
	8	39		
	9	45		
	10	173		

14. Aplicación de Exámenes ¿Qué calificación le da, del 0 al 10 en cada uno de los aspectos que le voy a mencionar?

Respeto al día, hora y lugar para la aplicación de exámenes	1	3
	2	0
	3	0
	4	0
	5	0
	6	2
	7	4
	8	53
	9	86
	10	322
Trato que recibe de la persona que le aplica los exámenes	1	0
	2	0
	3	0
	4	0
	5	0
	6	2
	7	1
	8	36
	9	83
	10	348
Instrucciones que contiene el examen que presenta	1	0
	2	0
	3	0
	4	0
	5	2
	6	2
	7	10
	8	70
	9	89
	10	296
Dificultad de las preguntas de los exámenes que le aplican	1	0
	2	1
	3	2
	4	3
	5	10
	6	10
	7	39
	8	109
	9	78
	10	212
Comprensión de las preguntas de los exámenes que le aplican	1	1
	2	0
	3	1
	4	2
	5	9
	6	8
	7	43
	8	114
	9	89
	10	197

Tiempo en que recibe sus calificaciones de los exámenes presentados	1	1				
	2	1				
	3	0				
	4	1				
	5	4				
	6	3				
	7	19				
	8	65				
	9	86				
	10	281				
15. ¿Usted confía en su aprendizaje al presentar exámenes?	SI	462				
	NO	17				
16. En general, qué tipo de exámenes presenta usted:	1. En Papel	365				
	2. En Línea (computadora)	92				
	3. Ambos	28				
17. Qué tipo de examen prefiere presentar:	1. En Papel	358				
	2. En Línea (computadora)	91				
	3. Ambos	35				
18. En qué lugar estudia	1) Círculo de Estudio	196				
	2) Punto de Encuentro	40				
	3) Plaza Comunitaria	120				
	4) Estudia por su cuenta (en su casa) Pase a la pregunta 20	116				
19. Sí estudia en las instalaciones de los Círculos de Estudio, Puntos de Encuentro o Plazas Comunitarias ¿Qué calificación le da del 0 al 10 en cada uno de los aspectos que le voy a mencionar?						
	1	2	3	4	5	10
A las instalaciones en donde asiste a estudiar						
Al mobiliario y equipo						
Al equipo de cómputo						
Al internet						
Al lugar donde le aplican los exámenes						
20. Herramientas tecnológicas. Utiliza las siguientes herramientas tecnológicas para apoyar sus estudios en el INEA: Marcar con X						
Celular	281					
Computadora	54					
Redes sociales	4					
Portal INEA	1					
Televisión	0					
Radio	1					
Ninguno	78					
V. Beneficios y utilidad de estudiar en el INEA						
21. Cómo califica del 0 al 10, la utilidad o beneficio de lo que usted estudia en el INEA	1	0				
	2	0				
	3	0				
	4	0				
	5	1				
	6	2				
	7	3				
	8	27				
	9	55				
	10	239				

22. Lo que usted estudia en el INEA le ha permitido: (Marque con una X la opción)		SI	NO
Aplicarlo en su vida diaria		454	305
Participar en actividades de salud de su comunidad		291	150
Participar en actividades culturales de su comunidad		280	18
Participar en actividades sociales de su comunidad		292	7
Participar en actividades deportivas de su comunidad		253	79
Hacer valer sus derechos		413	397
Ayudar a sus hijos a hacer sus tareas		288	179
Realizar una queja o solicitud de mejora para su comunidad		313	287
Emprender un negocio		225	67
Lograr un ascenso en su trabajo		250	52
Obtener un empleo		334	14
Mejorar su ingreso		322	20
Se incorporó a un siguiente nivel educativo		308	44
Aprender a utilizar Herramientas Tecnológicas (Celular o computadora)		359	53
Aprender a usar el Internet		336	3
Utilizar redes sociales		339	15
23. Considerando las preguntas anteriores, por favor, dígame ¿Qué tan satisfecha (o) o insatisfecha (o) se encuentra con los servicios que proporciona el INEA?	1). Muy satisfecho/a		305
	2). Satisfecho/a		150
	3). Aceptable		18
	4). Muy insatisfecho/a		7
24. ¿Usted estudió anteriormente Alfabetización en el INEA?		Si	79
		No	397
25. ¿Usted estudió anteriormente Primaria en el INEA?		Si	179
		No	287
26. ¿Cuál de los siguientes problemas representa para usted el mayor obstáculo para continuar con sus estudios en el INEA?	1. Problemas personales		67
	2. Problemas económicos		52
	3. Problemas familiares		14
	4. Problemas en el trabajo		20
	5. Problemas de salud		44
	6. No tiene tiempo		53
	7. Mala calidad de la educación que ha recibido		3
	8. Distancia de los espacios educativos		15
	9. Falta de lugares en los espacios educativos		8
	10. Ninguno		174
	11. Otro: ¿Cuál?		2
27. Finalmente y con la intención de mejorar los servicios que brinda el INEA y reiterándole que sus respuestas son confidenciales, dígame por favor, ¿Tiene usted alguna observación, queja o sugerencia respecto al servicio educativo que se le proporciona?		1. Si	7
		¿Cuál?	
		2. No	384
TOTAL ENCUESTAS			492