

ANEXO 16. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Sección	Fortaleza	Debilidad	Observaciones
I. Datos Geográficos	Datos suficientemente específicos.		Los datos permiten conocer con suficiente precisión la ubicación del encuestado. Dicha precisión permite acceder a datos socioeconómicos de la localidad a través de INEGI y monitorear resultados de satisfacción de coordinaciones de zona.
II. Datos Generales del Entrevistado	Incluye ocupación y nivel educativo cursado	Pide nombre y no pide permanencia en INEA. No pide tipo de MEVyT	Se considera satisfactorio que el instrumento permita capturar la ocupación y el nivel educativo del beneficiario encuestado, sin embargo la encuesta no es anónima y esto resta credibilidad a los hallazgos que de él emanen. El instrumento no permite conocer cuánto tiempo lleva el beneficiario en el INEA, el cual es independiente del nivel educativo que estudia la persona. Al no solicitar el modelo educativo en el que participa el instrumento pierde una oportunidad para diferenciar los resultados según modelo educativo.
III. Perfil Socioeconómico	Datos suficientes		Los reactivos de perfil socioeconómico son suficientes. Convendría saber si el encuestado ha migrado pues esto sólo se puede saber en el SASA si el encuestado he hecho uso de los servicios del INEA en más de una coordinación de zona.
IV. Satisfacción del Beneficiario	Los reactivos de satisfacción son suficientemente específicos y abarcan las funciones más importantes de los servicios del INEA	No se solicita información que puede robustecer el instrumento	El reactivo 4. ¿Cómo se enteró de los servicios que brinda el INEA?, junto con el 5 que pregunta por las motivaciones para estudiar en el INEA se consideran adecuados; sin embargo, en vista de un problema de falta de referentes, el instrumento debería incluir la solicitud de expectativas antes de entrar al INEA y expectativas cumplidas y no cumplidas al momento de la encuesta. El reactivo 6 ¿Cuánto tiempo lleva en el INEA? Debería formar parte de la sección II del instrumento. El reactivo 7 sobre satisfacción de los servicios del INEA se considera apropiado dadas las características de los beneficiarios. Las preguntas sobre la satisfacción de los beneficiarios sobre los asesores se pueden ver mayoritariamente afectadas por la falta de anonimato. Es indispensable que el instrumento permita estimaciones más confiables de la calidad de la asesoría educativa brindada en el INEA.



**INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS**

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN, EVALUACIÓN
Y DIFUSIÓN

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

Cuestionario Satisfacción del Servicio 20

FOLIO:

FECHA:

I. Datos Geográficos.

Entidad: _____

Municipio: _____

Localidad: _____

U

R

tipo: _____

Coordinación

de

Zona: _____

II. Datos Generales del Entrevistado:

Nombre: _____ Edad: _____

Sexo: ☐ H ☐ M

Ocupación: _____

Nivel

que

Inicial

Intermedio

Avanzado

Estudia: _____

III. Perfil Socioeconómico. (Entrevistador anotar en el recuadro la respuesta del entrevistado)

1. ¿Cuenta usted con empleo?

a) Sí

b) No

Pase pregunta 4

☐

2. ¿Cuál es su ingreso mensual?

\$ _____

3. ¿Dónde realiza su trabajo?

a) Empresa

b) En la vía pública

c) Obras de construcción

d) En el campo

e) Negocio propio

☐

	f) _____ Otro: _____ _____				
IV. Satisfacción del Servicio. (Entrevistador anotar en el recuadro la respuesta del entrevistado)					
4. ¿Cómo se enteró de los servicios que brinda el INEA?	a) Por un familiar o amigo b) Por el personal del INEA c) Por los medios de comunicación d) Por volantes o carteles e) Por el Programa de OPORTUNIDADES f) Otro: _____ _____	<input type="checkbox"/>			
5. ¿Qué lo motivó para estudiar en el INEA?	a) Mejorar sus condiciones de vida b) Continuar sus estudios c) Obtener certificado d) Mantener su empleo e) Superación personal f) Obtener mejores ingresos g) Apoyar a sus hijos en la escuela h) Obtener un empleo i) Porque lo obligaron j) Otro: _____ _____	<input type="checkbox"/>			
6. ¿Cuánto tiempo tiene estudiando en el INEA?	<table border="1"> <tr> <td>0 a 3 meses</td> <td>4 a 12 meses</td> <td>Más de un año</td> </tr> </table>	0 a 3 meses	4 a 12 meses	Más de un año	
0 a 3 meses	4 a 12 meses	Más de un año			
Entrevistador: Anotar la calificación que dé el entrevistado, 10 quiere decir excelente y 0 muy malo					
7. De los siguientes servicios que proporciona el INEA. ¿Qué calificación le da, del 0 al 10 a ...?					
La promoción y difusión de los servicios	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 <input type="checkbox"/>				

El contenido de los módulos	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	N/T
La presentación de los materiales	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	N/T
La organización con que trabaja el personal del INEA	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	
La facilidad para la realización de trámites	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	
La entrega de materiales	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	N/T
Pensando en la persona que lo asesora dígame por favor, ¿Qué calificación le daría del 0 al 10 en cada uno de los aspectos que le voy a mencionar...?		
8. ¿Cómo califica a su asesor en cuánto a...? No tiene asesor <input type="checkbox"/> Pase pregunta 9		
La puntualidad	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	
La asistencia (que no falte)	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	
El tiempo que su asesor le dedica a usted	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	
El trato que su asesor le da a usted	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	
La manera en que su asesor le explica los ejercicios y resuelve dudas	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____	

La manera en que su asesor lo motiva para que usted participe	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____
La experiencia y conocimientos de su asesor	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____
<p>En general, ¿Qué tan satisfecho está usted con el trabajo que realiza la persona que lo asesora?</p> <p>1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Regular 4. Poco satisfecho 5. Nada satisfecho ____ </p>	
9. ¿Cómo califica la utilidad que tiene para usted estar estudiando?	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____
10. ¿Cómo califica los exámenes que presenta?	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____ No ha presentado () Pase pregunta 14
11. ¿Cómo califica el respeto al día, hora y lugar para la aplicación de exámenes?	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____
12. ¿Cómo califica al trato que recibe de la persona que le aplica los exámenes?	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____
13. ¿Cómo califica a la entrega oportuna de calificaciones?	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____
14. ¿Cómo califica las instalaciones en donde se reúne a realizar su asesoría?	0...1...2...3...4...5...6...7...8...9...10 ____ Estudia por su cuenta <input type="checkbox"/>
<p>16. Finalmente en la intención de mejorar los servicios que brinda el INEA y reiterándole que sus respuestas son confidenciales, dígame por favor, ¿Tiene usted observaciones, quejas o sugerencias respecto al INEA?</p>	

1. Sí	2. No(Terminar)
¿Cuál?	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	

Entrevistador agradecer y terminar la entrevista.

Nombre y Firma del entrevistador:_____