



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla



RESULTADO DE LAS ENCUESTAS “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” “ ASESORAS/ASESORES 2021.

Presentación

Es necesario afirmar que la satisfacción del usuario es el indicador más importante de la calidad de los servicios que ofrece el Instituto Estatal de Educación para la Adultos, de ahí la necesidad de realizar los correspondientes estudios que nos permita conocer el nivel de satisfacción de los servicios que presta el Instituto y dar un seguimiento de la misma, con el fin de introducir mejoras en la gestión en servicios y procesos, las necesidades y expectativas del usuario y de los asesores.

Por lo anterior la Dirección de Planeación Presupuesto y Evaluación con el apoyo de la Dirección de Acreditación y Sistemas y su estructura, solicitan apoyo a Plazas Comunitarias y sedes de aplicación que cuenten con Internet para la aplicación de 383 encuestas divididas en las 16 coordinaciones regionales del Estado, dichas encuestas irán dirigidas a los educandos en todos los niveles de atención inicial intermedio y avanzado, 383 dirigidas a Asesoras/es para tener conocimiento de cómo impacta la formación en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, así como en la obtención de metas.



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla



Educandos

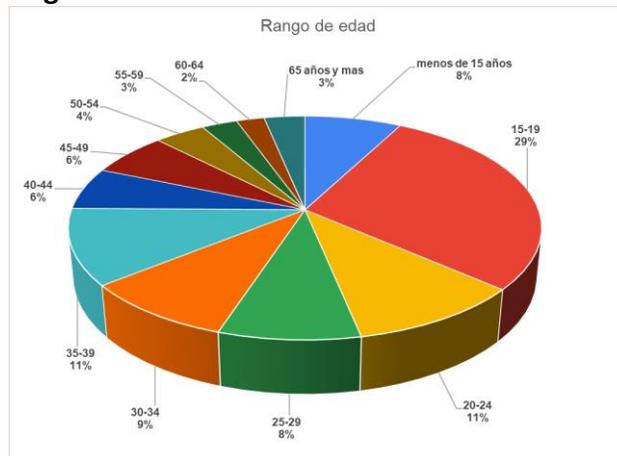
¿Tipo de población?



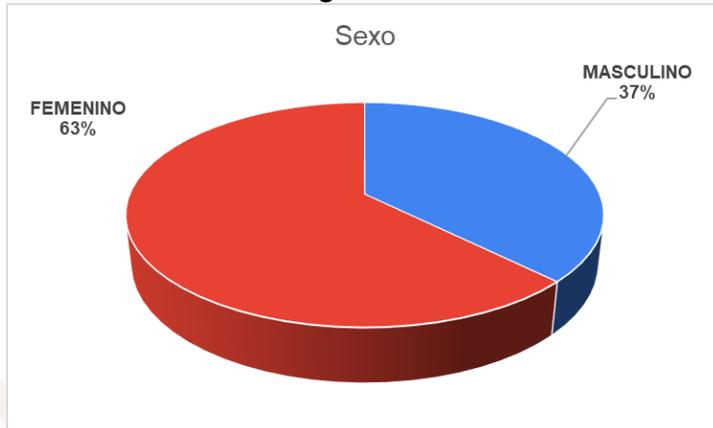
El tipo de población que se atiende se encuentra localizada en el área urbana, en un 51%

¿Rango de edad?

El rango de edad de los usuarios que más demandan el servicio se ubica entre los 15 y los 19 años de edad con un 29%, enseguida se encuentra de los 20 a los 24, al igual que de los 35 a los 39 años de edad en un 11% cada uno. Cabe mencionar que estamos atendiendo a población de entre 70 y 80 años en menor proporción



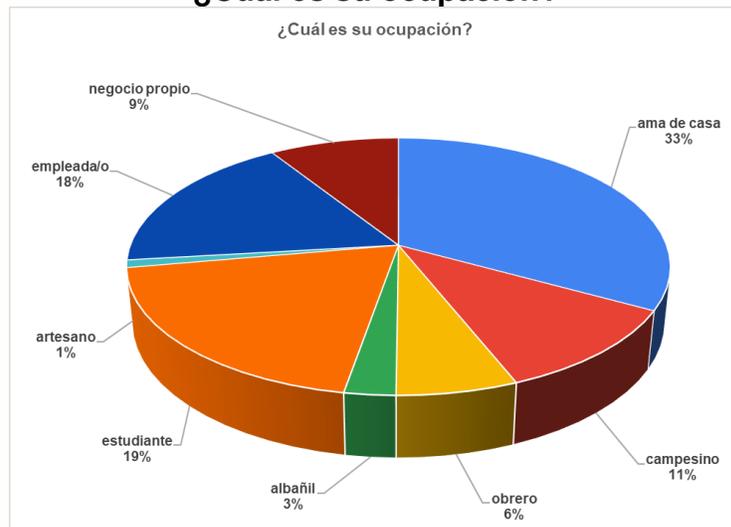
¿Sexo?



La población más atendida es de mujeres en un 63%, Lo que impacta en las gráficas de empleo y ocupación, dado que la ocupación son labores del hogar con un 54 %, y en el hogar se realiza trabajo no remunerado, la gráfica de empleo muestra una ligera baja con respecto a los que sí cuentan con él.

La ocupación de los educandos principalmente es de: ama de casa o labores del hogar con un 33%, con el 19% educandos que solo se dedican a realizar sus estudios, 11% labores del campo, en menor porcentaje se encuentran los empleados 10%, negocio propio 9%, obrero 6%, en construcción 3%, y en menor proporción trabajadores de seguridad, ayudantes en el hogar, panadero, técnica en uñas.

¿Cuál es su ocupación?



¿Nivel que estudia?



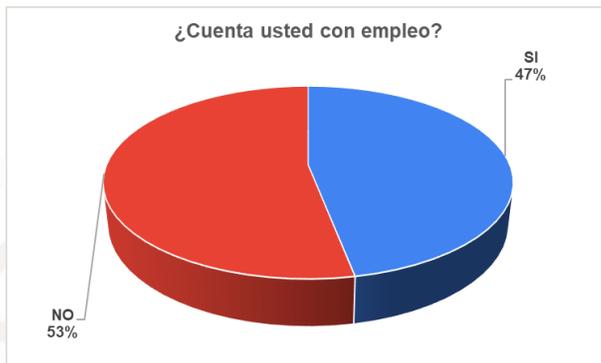
El nivel que más demandan los educandos es el avanzado en primer lugar con un 50%, en segundo lugar, el nivel intermedio con un 27%, en tercer lugar, el nivel inicial con un 23%

La permanencia de nuestros educandos se debe a que en ocasiones terminan un nivel y continúan con el siguiente logrando con ello obtener su certificado y pueden continuar con sus estudios.

¿Cuánto tiempo tiene estudiando en el IEAA?

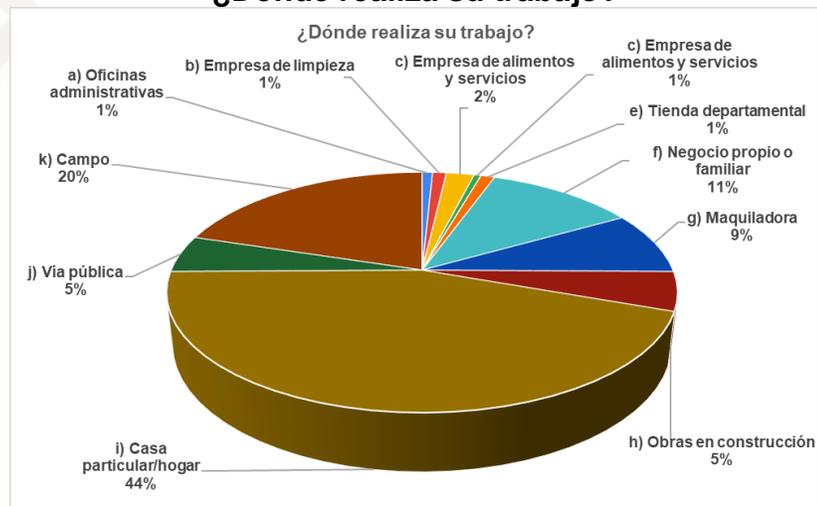


¿Cuenta usted con empleo?



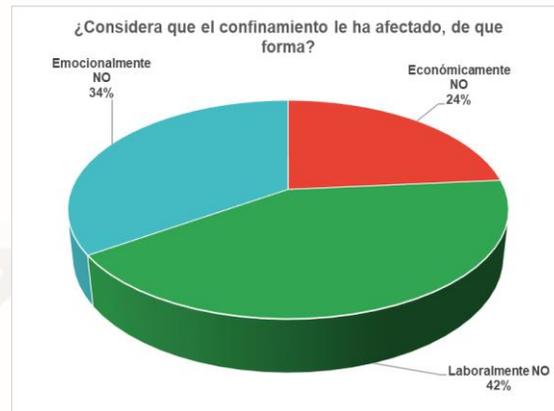
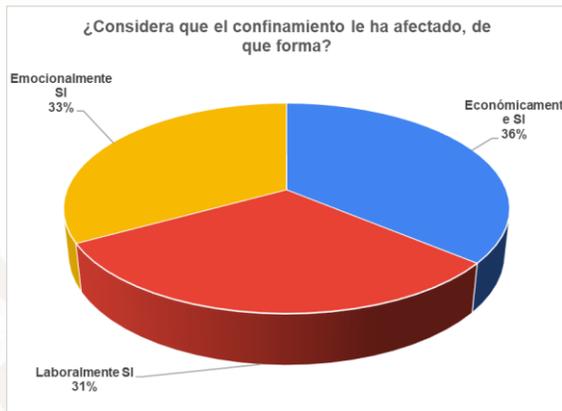
En esta gráfica se muestra que existe un equilibrio entre los educandos que cuentan con empleo y los que no cuentan con él, a pesar de que la mayoría son mujeres y se encuentran realizando labores del hogar y no reciben remuneración.

¿Dónde realiza su trabajo?



Como se muestra en la gráfica anterior la mayoría de los educandos no cuentan con empleo, debido a que son mujeres, realizan labores del hogar y es un trabajo no remunerado a pesar de que no solo atienden el hogar también apoyan en el trabajo del campo

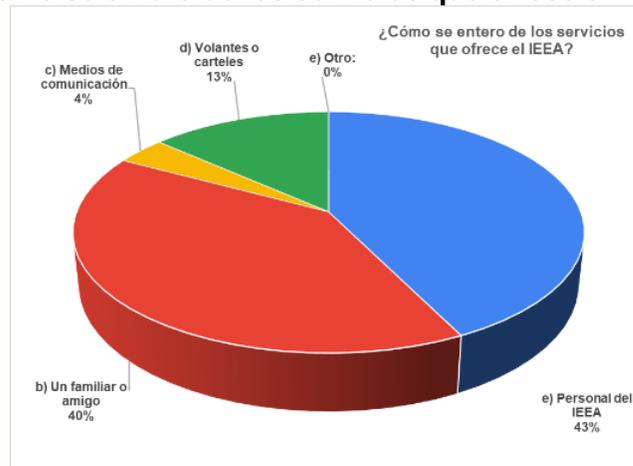
¿Considera que el confinamiento le ha afectado, de qué forma?



En esta variable se demuestra que el confinamiento ha afectado en mayor medida de forma laboral y económicamente, emocionalmente en menor medida.

¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece el IEAA?

Se muestra equilibrio entre la promoción de los servicios por el personal del IEAA y la recomendación de amigos y familiares



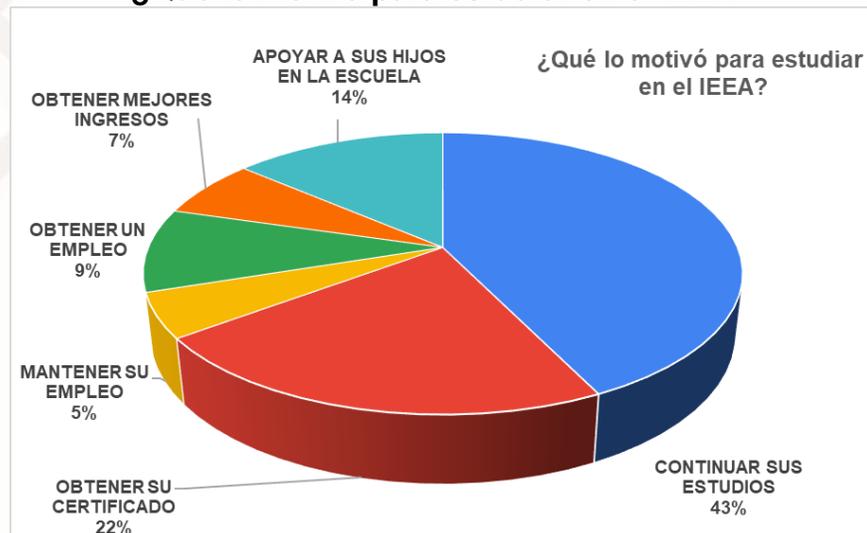
¿Cuál fue el motivo por el que abandono sus estudios?



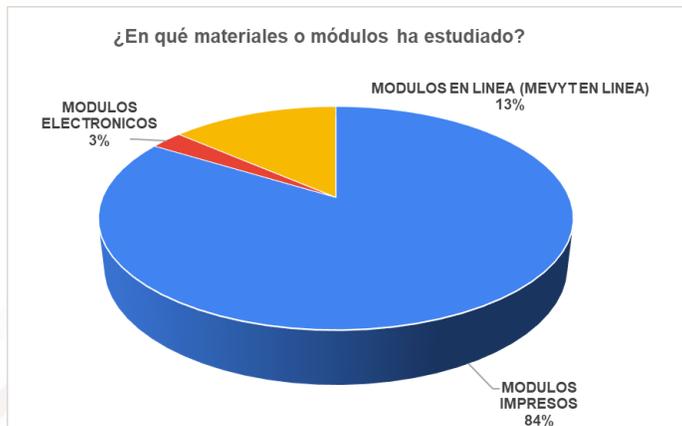
El económico es el principal motivo por el cual los educandos no concluyeron su educación básica con un 68%.

¿Qué lo motivo para estudiar en el IEEA?

El principal motivo que mencionan los educandos es continuar sus estudios en un 47%, obtener su certificado en un 22% y apoyar a sus hijos en la escuela ocupa el tercer lugar con un 14%.



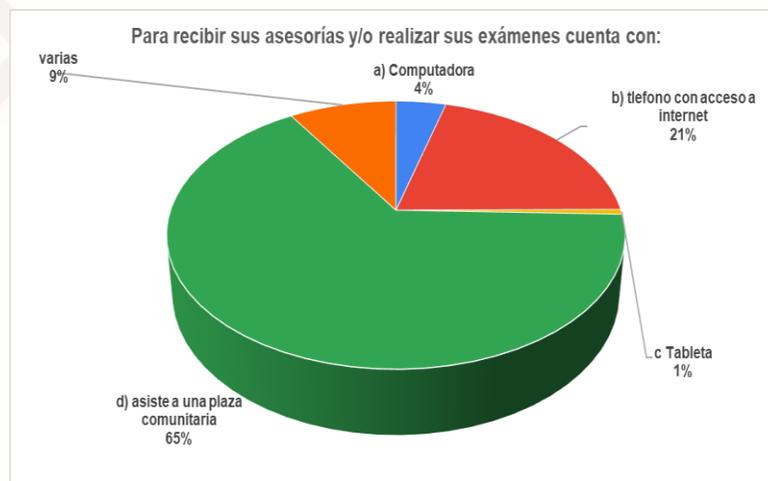
¿En qué materiales o módulos ha estudiado?



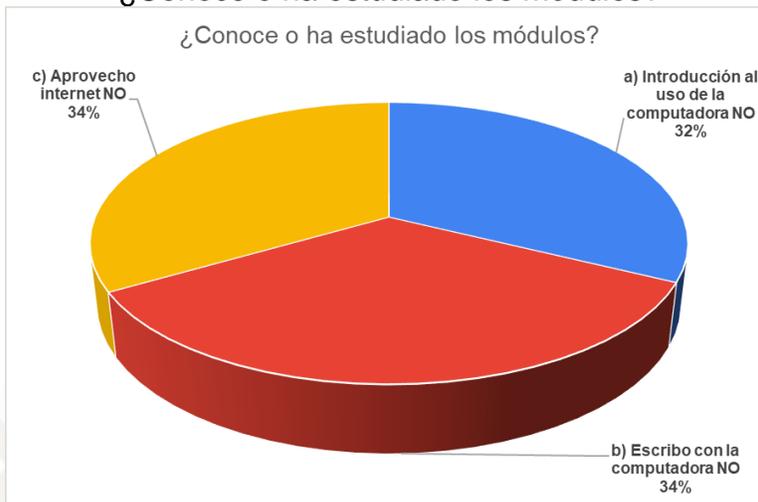
El material impreso es el de mayor demanda con un 84%, en segundo lugar el MEvyT en línea 13% y por último los módulos electrónicos con un 2%.

¿Para recibir sus asesorías y/o realizar sus exámenes cuenta con?:

La demanda de atención se centra en las plazas comunitarias con un 65% y los que realizan sus estudios a través del teléfono se encuentran en segundo lugar con un 21% lo cual concuerda con la edad de los educandos, la cual se encuentra entre los 15 y los 20 años.



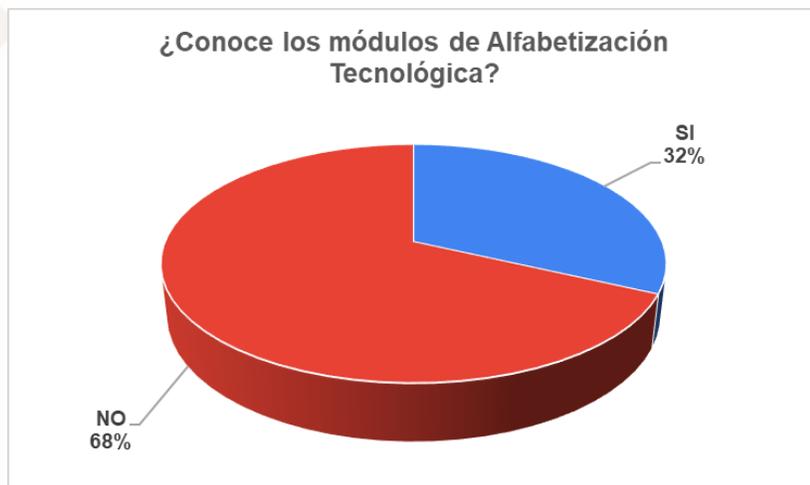
¿Conoce o ha estudiado los módulos?



Los educandos no han tenido oportunidad de estudiar estos módulos.

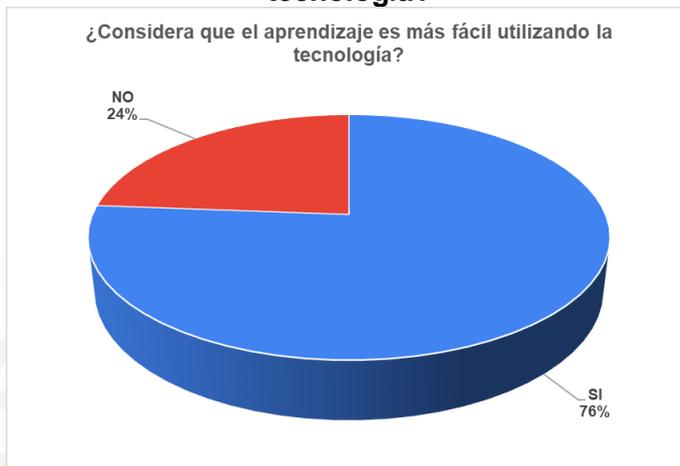
¿Conoce los módulos de Alfabetización Tecnológica?

Los educandos mencionan que no han estudiados en los de módulos de alfabetización tecnológica





¿Considera que el aprendizaje es más fácil utilizando la tecnología?



Los educandos manifiestan que el manejo de la tecnología aplicado en sus estudios le ha facilitado el aprendizaje y le ha permitido desarrollar nuevas habilidades.

¿Qué le ha dificultado más al estudiar en línea?

Las fallas en el internet y la lentitud para entrar al sitio son el principal motivo que les ha dificultado sus estudios a los educandos.



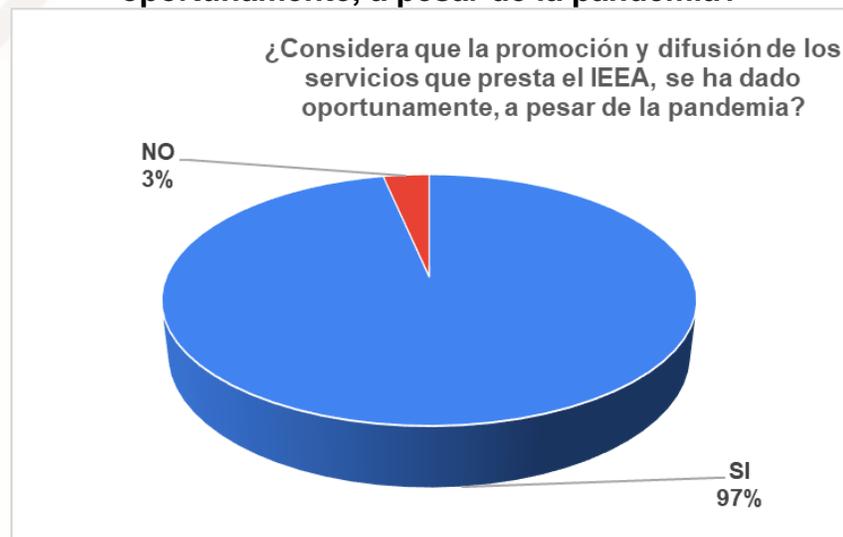
¿Ha considerado retomar asesorías presenciales?



Los educandos si consideran retomar sus asesorías de manera presencial

¿Considera que la promoción y difusión de los servicios que presta el IEEA, se ha dado oportunamente, a pesar de la pandemia?

Se menciona que a pesar de la pandemia se ha realizado promoción de los servicios que presta el Instituto por parte de los asesores y entre familiares amigos también.





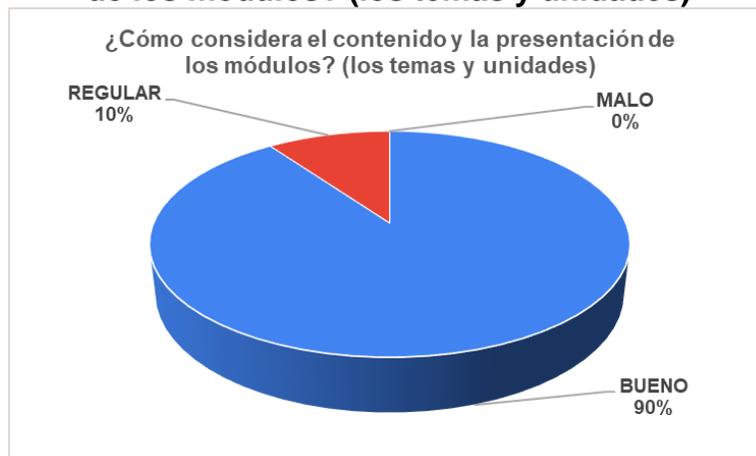
¿Cómo ha sido la atención en tiempo de pandemia?



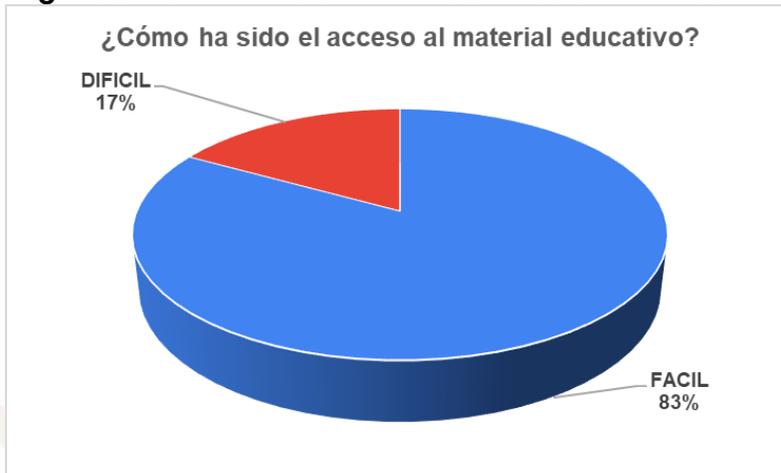
Los educandos mencionan que a pesar de la pandemia y confinamiento la atención ha sido buena.

¿Cómo considera el contenido y la presentación de los módulos? (los temas y unidades)

El material es de buena calidad en opinión de los educandos, en sus tres modelos de atención, el material impreso, en línea y virtual.



¿Cómo ha sido el acceso al material educativo?



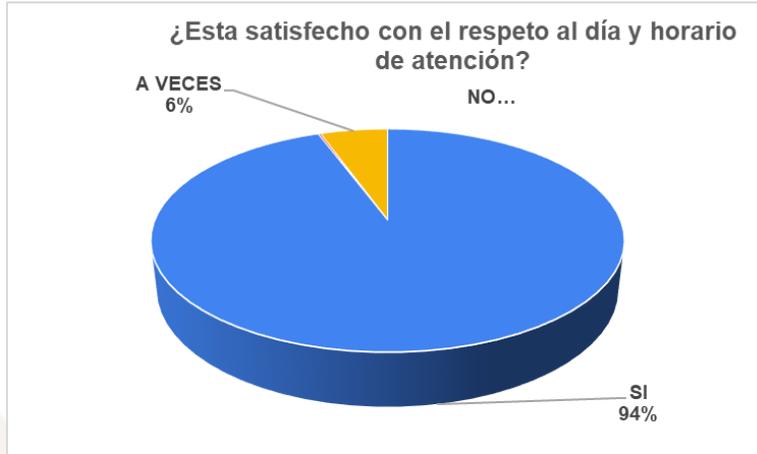
Como lo muestra la gráfica no han tenido problema al acceder a los materiales para su consulta y realizar sus actividades

¿Cómo considera la emisión y entrega de constancias y certificados en línea en el IEEA?

Los tiempos de entrega de documentos oficiales está establecido, comentan los educandos que estos se respetan.

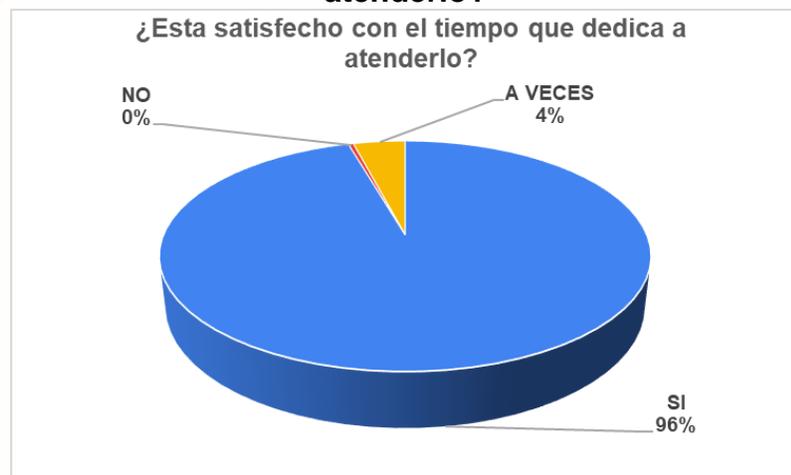


¿Está satisfecho con el respeto al día y horario de atención?



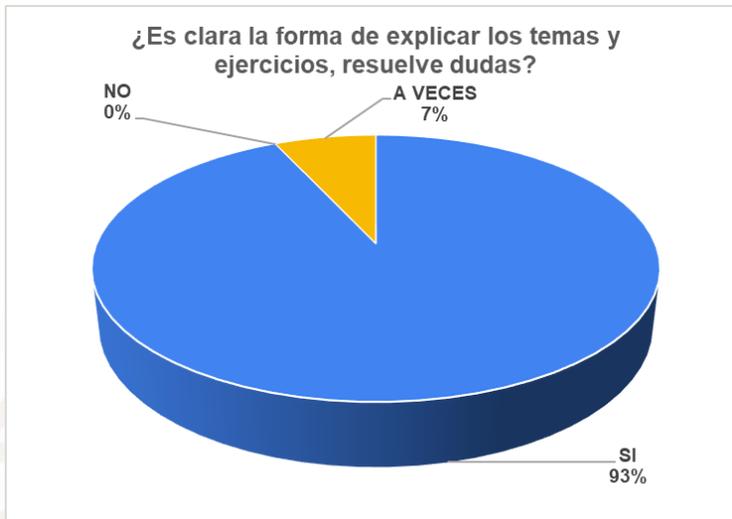
La comunicación como medio determinante en este tiempo les ha permitido fijar horarios de atención de común acuerdo.

¿Está satisfecho con el tiempo que dedica a atenderlo?



El tiempo de atención ha sido suficiente como se muestra en la gráfica.

¿Es clara la forma de explicar los temas y ejercicios, resuelve dudas?



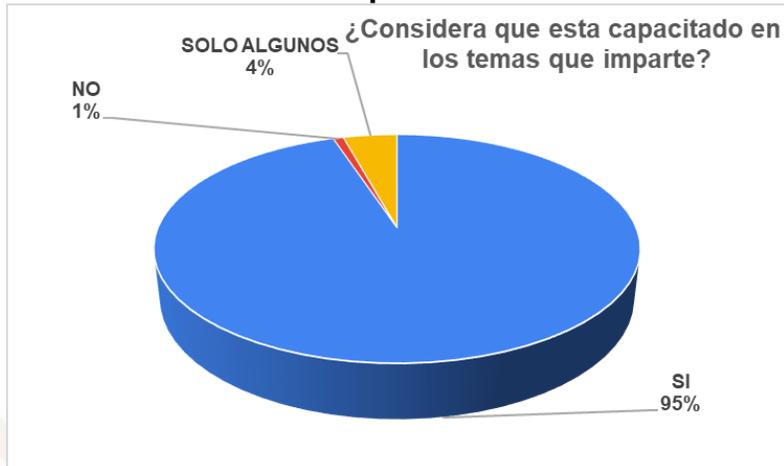
Los educandos comentan que su asesor maneja bien el contenido de los temas que imparte, la dificultad ahora con la pandemia es que, debe ser a través de medios digitales.

¿Cómo califica el nivel de conocimientos de su asesor?

En opinión de los educandos, su asesor tiene conocimientos suficientes sobre los temas que trata lo que le permite resolver sus dudas.



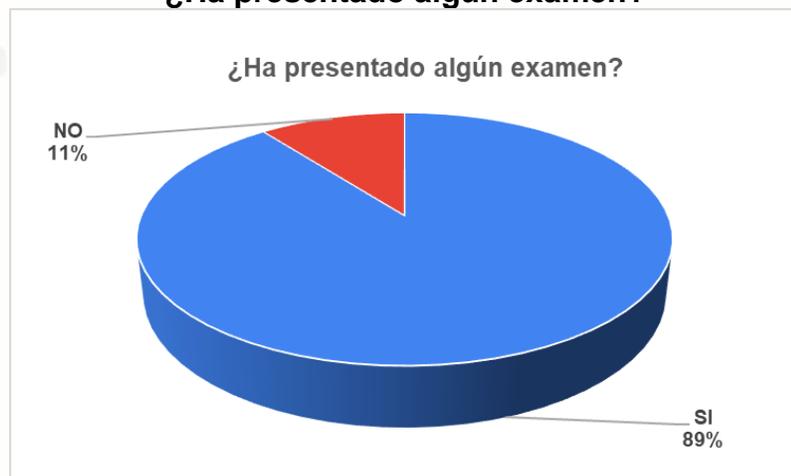
¿Considera que está capacitado en los temas que imparte?



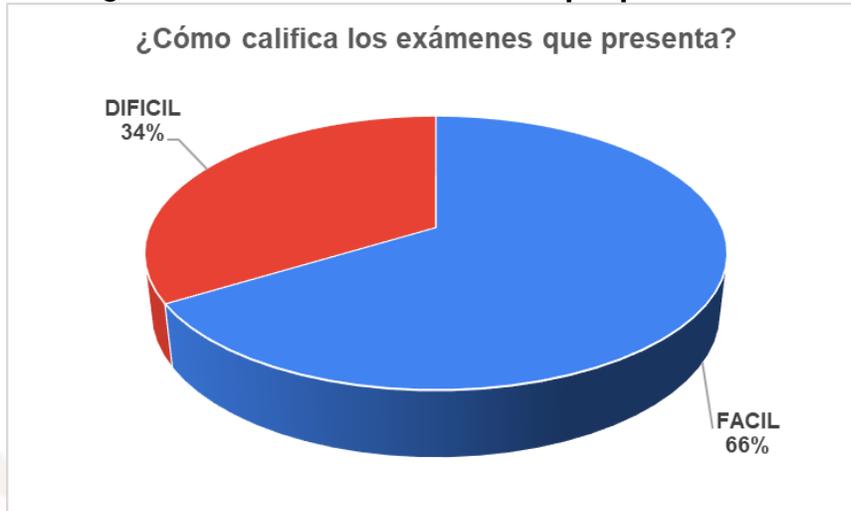
En opinión de los educandos, su asesor tiene conocimientos suficientes para resolver sus dudas.

Los espacios con acceso a internet les ha permitido asistir a las jornadas de acreditación y aplicar sus exámenes.

¿Ha presentado algún examen?



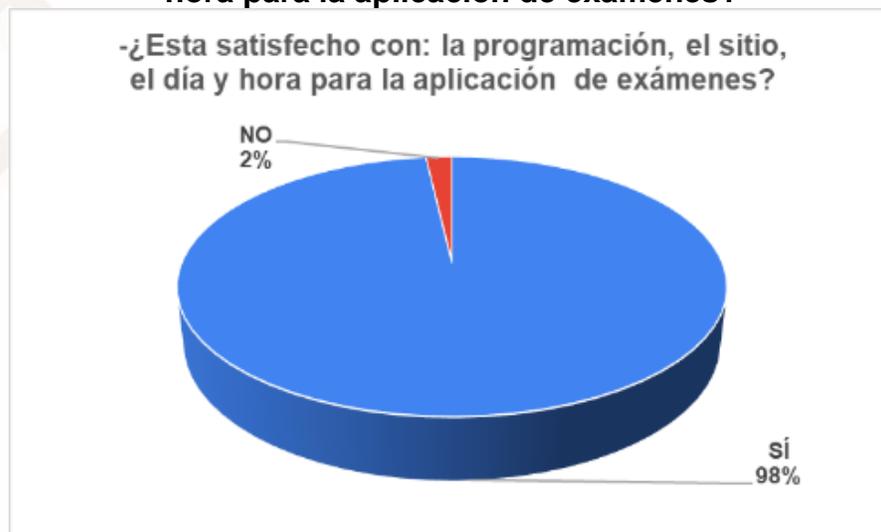
¿Cómo califica los exámenes que presenta?



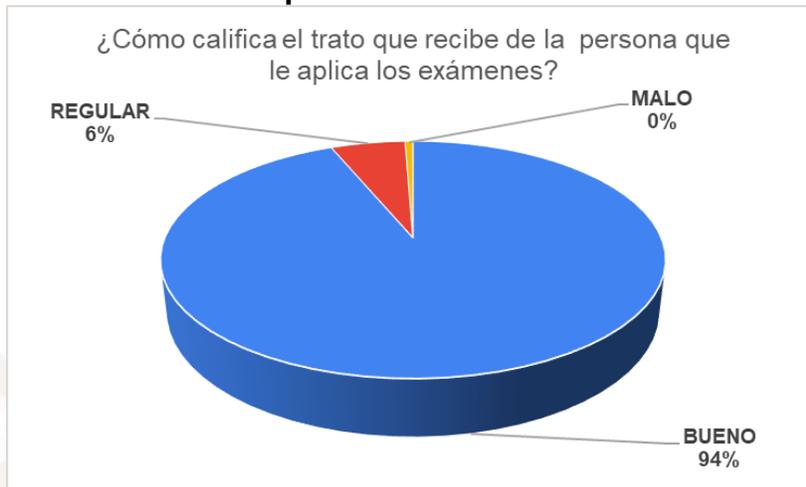
La mayoría de los educandos entrevistados comentan que no les ha sido difícil contestar los exámenes.

¿Esta satisfecho con: la programación, el sitio, el día y hora para la aplicación de exámenes?

Si les agrada la programación para presentar sus exámenes, como lo muestra la gráfica.



¿Cómo califica el trato que recibe de la persona que le aplica los exámenes?



Los aplicadores desempeñan un buen papel en el momento de presentar exámenes, así o consideran los adultos en atención,

¿Está satisfecho con el tiempo de entrega de sus calificaciones?

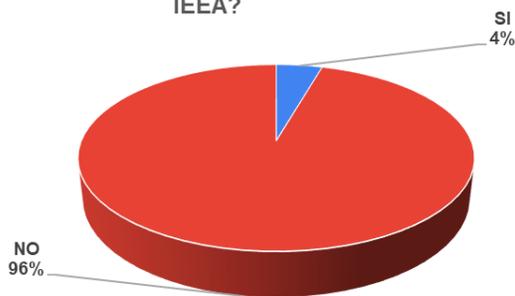
Consideran que el tiempo que dedica su asesora a atenderlo es el suficiente para resolver dudas.





¿Tiene alguna queja o sugerencia respecto a los servicios educativos que proporciona el IEEA?

¿Tiene usted alguna queja o sugerencia respecto a los servicios educativos que proporciona el IEEA?



Los educandos estas satisfechos con los servicios que presta el Instituto Estatal de Educación para Adultos, por lo tanto no hay sugerencias en cuanto al mejoramiento del mismo.



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla



Asesoras/Asesores

Los asesores son figuras solidarias que voluntariamente apoyan las tareas educativas en beneficio de las personas jóvenes y adultas; estos facilitan el aprendizaje del educando a través de la motivación, el apoyo académico y la retroalimentación continua para mantener su participación en el estudio.

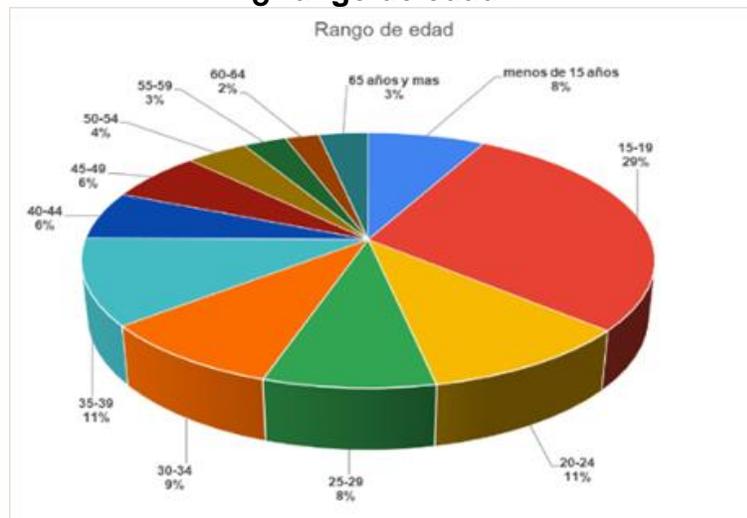
¿Tipo de población?



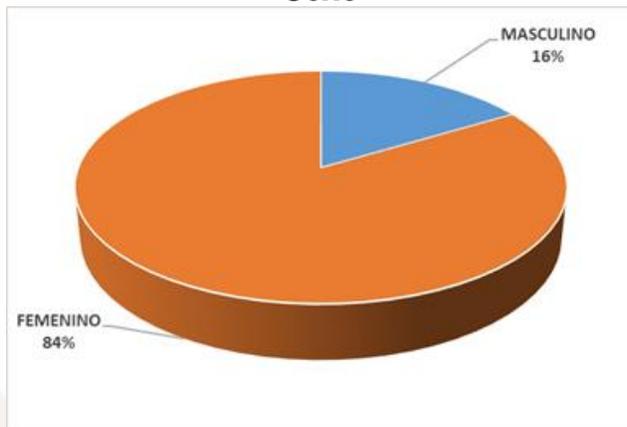
Como se muestra en la gráfica la atención se centra en la población localizada en zonas urbanas en un 51%.

Los asesores son en su mayoría jóvenes entre 15 a 19 años, lo cual se empata con el nivel de estudios, la mayoría se encuentra cursando bachillerato preparatoria.

¿Rango de edad?



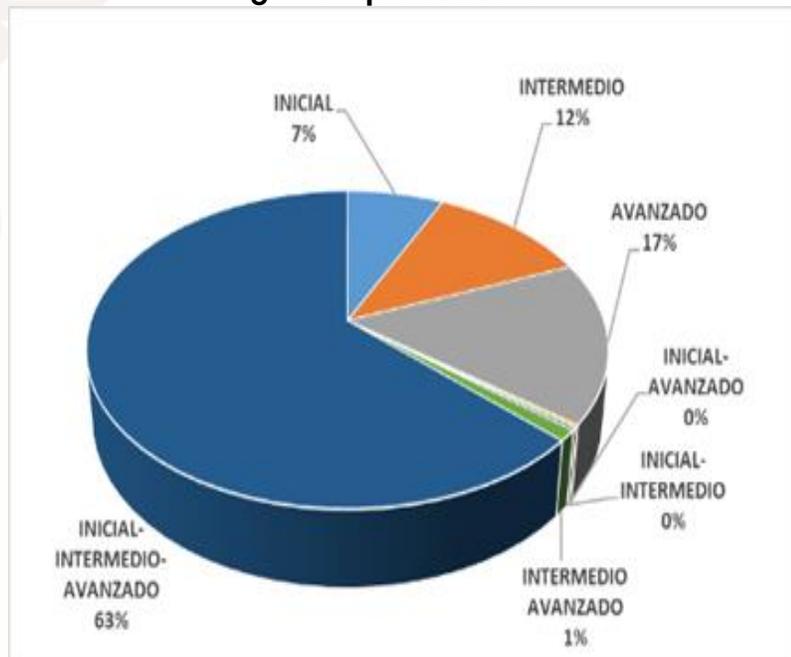
Sexo



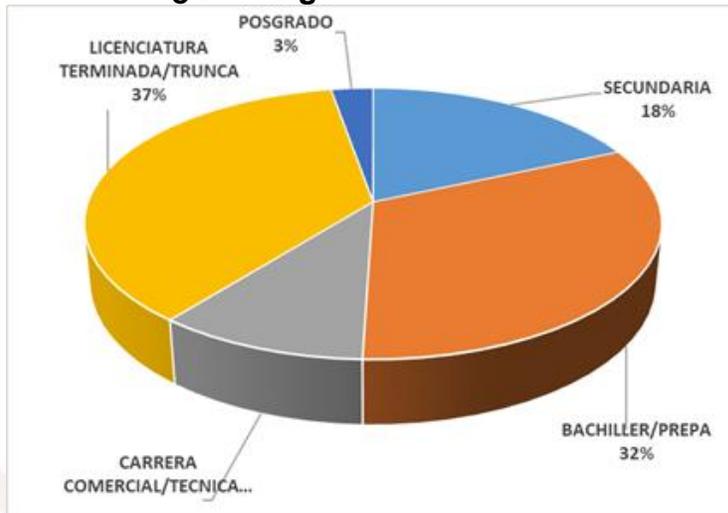
La colaboración de mujeres en este punto equivale a un 84% del total de atención, el sexo masculino se encuentra con un 16 % de participación.

Durante este periodo se muestra que un gran número de asesores se dieron a la tarea de atender en los 3 niveles en un 63%, seguido de la atención en el nivel avanzado en un 17%.

¿Nivel que asesora?

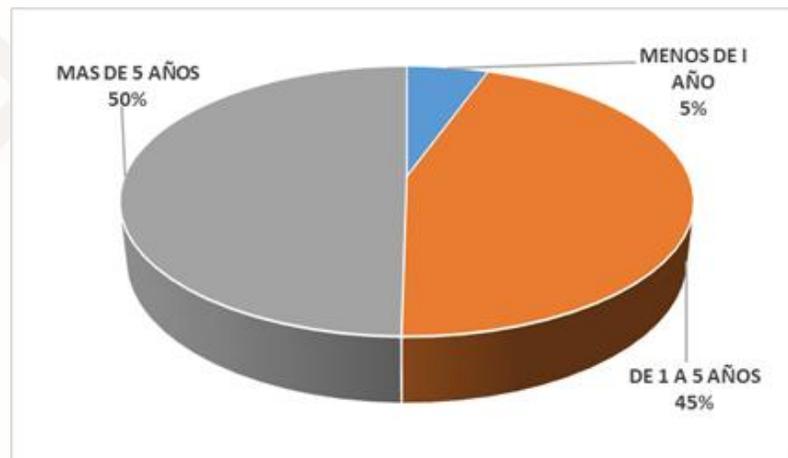


¿Último grado de estudio?



En esta variable se encuentra un gran avance, ya que anteriormente se contaba con asesores que estudiando nivel inicial asesoraban en alfabetización y ahora la mayoría cuentan con estudios de nivel medio superior (terminado o trunco), y se ha incrementado los que cuentan con estudios de nivel superior, de distintas ramas.

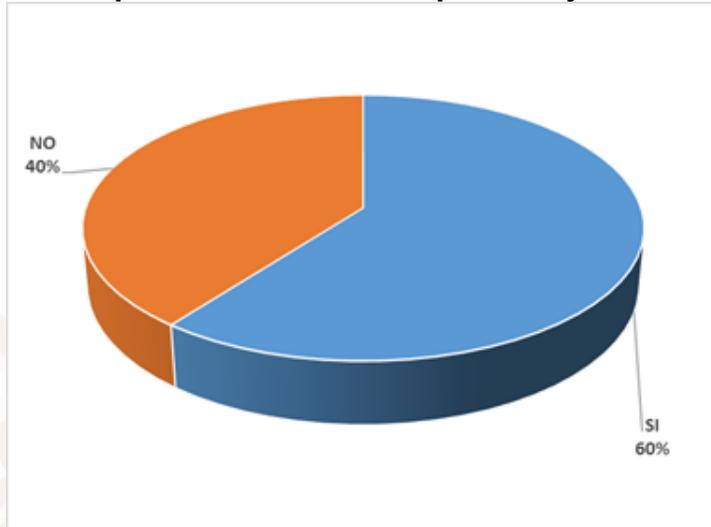
¿Cuánto tiempo tiene colaborando en el IEEA?



Como se muestra, la rotación de asesores ocupa el tercer lugar en esta variable. La permanencia de los mismos en la atención a educandos en el proceso enseñanza-aprendizaje, es mayor a 5 años.



¿Considera que el uso de la tecnología ha dificultado el proceso de los educandos en el proceso enseñanza aprendizaje?

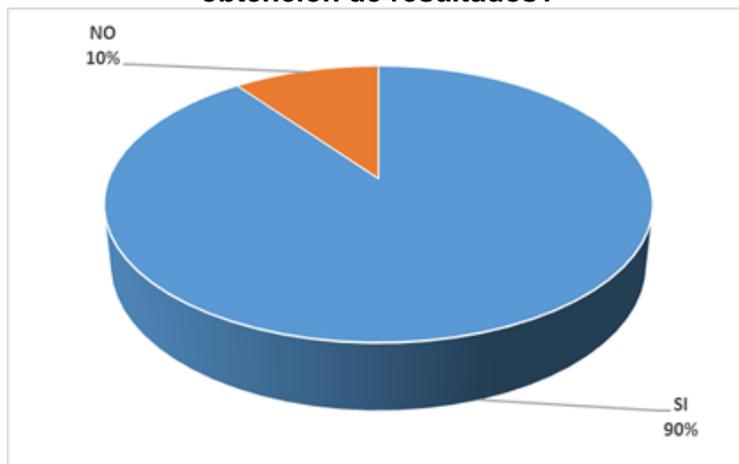


Durante este año 2021, se muestra avance en la utilización de dispositivos en línea.

La resolución de dudas en este período se realizó por medio de llamadas telefónicas, esto por limitaciones en la disponibilidad del servicio de Internet y en el manejo de dispositivos móviles. Se agrega la dificultad para acceder a una computadora.

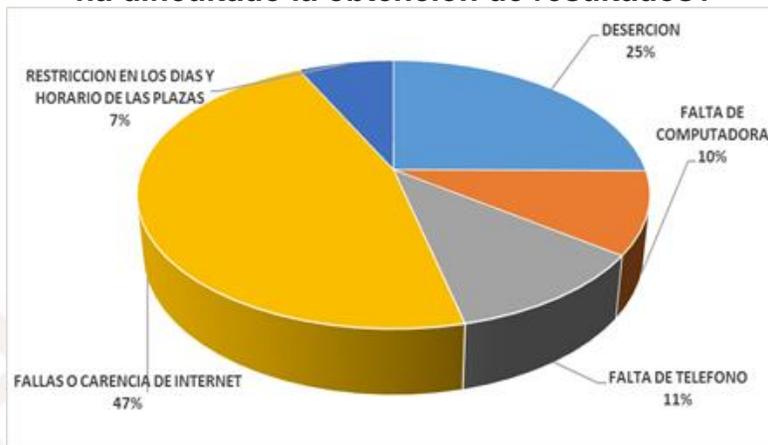
Los educandos niños o jóvenes se desarrollaron mejor y aprendieron el uso de las TIC's Se adaptaron al uso de aplicaciones de video llamadas para estar en contacto con sus asesores.

¿Considera que el confinamiento ha impactado en la obtención de resultados?



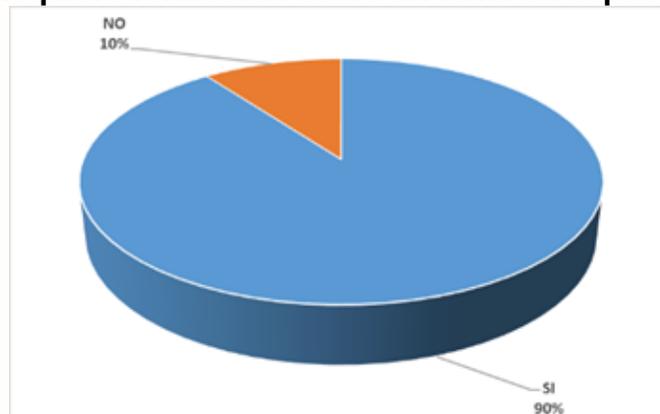
El confinamiento ha impactado en la obtención de resultados

¿Cuáles considera los motivos por los que se le que ha dificultado la obtención de resultados?



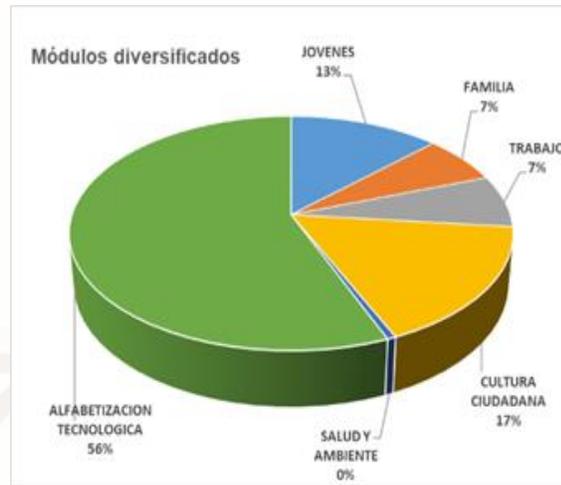
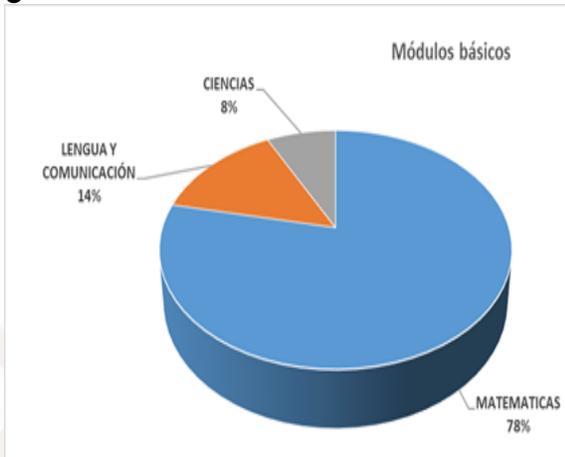
El servicio de internet no es el óptimo. Se presentan intermitencias, fallas en la red y la lejanía en algunos casos lo hacen inexistente.

¿Requiere formación sobre un tema en especial?



La mayoría de asesores solicitaron cursos sobre temas específicos como se muestra en la siguiente gráfica

¿Formación solicitada?



Matemáticas con sus temas: operaciones avanzadas y resolución de ecuaciones han sido los más solicitados de los módulos básicos y alfabetización tecnológica de los diversificados.

Se ha cumplido con las expectativas de los educandos a pesar de la pandemia y el confinamiento, el desarrollo de habilidades digitales les ha permitido presentar exámenes consultar el material digital y en línea a pesar de que prefieren el material impreso, la edad de los usuarios es determinante, ya que se encuentra en el rango de 15 a 20 años, jóvenes que están familiarizados con el uso del internet y de las plataformas.

La falta y fallas de internet es una constante, esto no ha impedido la consulta del material, la presentación de exámenes y la comunicación con el personal que se encuentra atendiendo directamente el proceso de enseñanza – aprendizaje.