



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



IVEA
Instituto Veracruzano
de Educación
para los Adultos



Opinión de los usuarios del servicio educativo brindado por el IVEA

Encuesta para la evaluación del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA), 2023.



Opinión de los usuarios del servicio educativo ofertado por el IVEA 2023.

Encuesta para la evaluación del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA), 2023.

Contenido

| | |
|---|-----------|
| Introducción | 3 |
| Fundamentación..... | 4 |
| I. <i>Marco normativo federal</i> | <i>4</i> |
| II. <i>Marco normativo estatal.....</i> | <i>5</i> |
| Antecedentes..... | 6 |
| Evaluación 2023 | 9 |
| <i>Instrumento.....</i> | <i>9</i> |
| <i>Metodología.....</i> | <i>10</i> |
| Resultados | 15 |
| I. <i>Datos Generales del entrevistado</i> | <i>15</i> |
| II. <i>Vínculo con IVEA.....</i> | <i>17</i> |
| III. <i>Opinión de los encuestados.....</i> | <i>18</i> |
| IV. <i>Nivel de satisfacción.....</i> | <i>27</i> |
| V. <i>Conclusiones.....</i> | <i>28</i> |
| Glosario | 30 |
| Recursos bibliográficos | 32 |
| Anexos..... | 33 |
| II. <i>Anexo 1. Encuesta</i> | <i>33</i> |
| III. <i>Anexo 2. Cronograma de actividades.....</i> | <i>36</i> |
| IV. <i>Anexo 3. Oficio de solicitud de aplicación de la encuesta de satisfacción 2023</i> | <i>37</i> |
| V. <i>Anexo 4. Coordinaciones de Zona.....</i> | <i>38</i> |

Introducción

Tal como se establece en la normatividad vigente para la evaluación de los fondos asociados al Ramo 33, en las Evaluaciones de Desempeño del Programa Anual de Evaluación (PAE) de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave, y como parte del Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora, las instancias ejecutoras de los diferentes fondos que conforman este Ramo están obligadas a realizar procesos de evaluación orientados a medir los resultados, impacto, eficiencia y eficacia de los procesos y servicios asociados a ellos.

El Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos (IVEA), en estricto apego a las recomendaciones establecidas en la norma, definió una metodología de evaluación y diseño y aplicó una encuesta orientada a valorar el grado de satisfacción de la población beneficiada a través del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA).

Los resultados de la encuesta permiten además identificar fortalezas y áreas de oportunidad, como punto de partida para establecer acciones orientadas a mejorar los servicios educativos que se ofrecen, a fin de contribuir con la disminución del rezago educativo en el Estado.

En este documento se integra la fundamentación normativa federal y estatal que brinda el soporte y orientación a la evaluación de los ocho fondos que conforman el Ramo General 33. Se refieren los antecedentes de esta evaluación y se integran de manera sintética los resultados de las evaluaciones aplicadas del año 2015 a la fecha. Además, se integra la descripción metodológica del estudio del año 2023, el informe de resultados y las conclusiones generales a las que se llegaron.

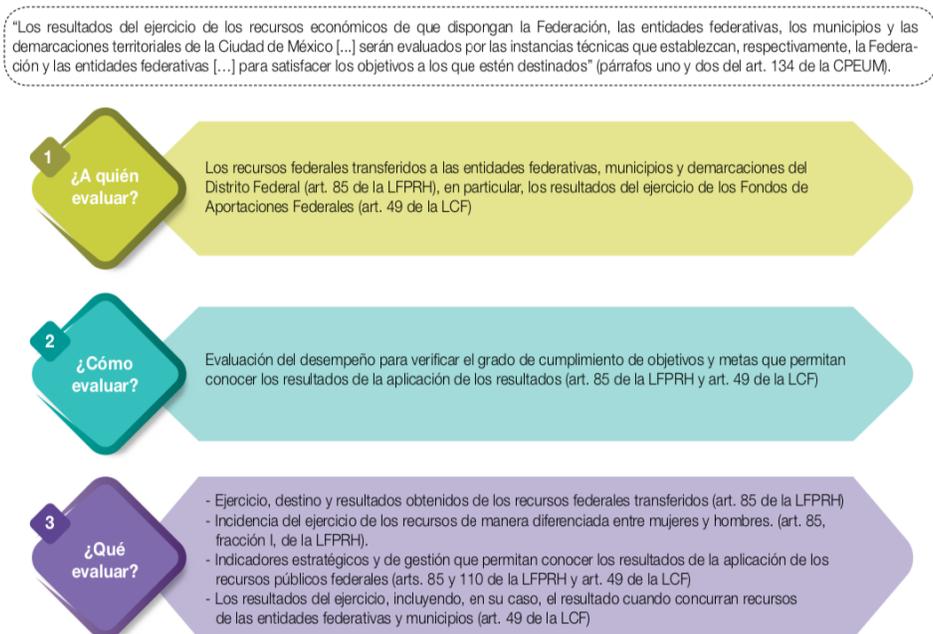
A fin de brindar mayores referentes para su comprensión también se incluye un glosario de términos, un apartado de siglas y acrónimos y uno de anexos.

Fundamentación

I. Marco normativo federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH).
- Ley de Coordinación Fiscal (LCF).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG).
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2021.
- Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para informar sobre los recursos federales transferidos a las entidades federativas, municipios y demarcaciones territoriales del Distrito Federal y de operación de los recursos del Ramo General 33.

Figura 1. Marco normativo para la evaluación del Ramo General 33



Fuente: CONEVAL, 2020, p. 21.

II. Marco normativo estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz (CPEV).
- Ley 12 de Planeación del Estado de Veracruz (LPEV).
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Lineamientos para el Funcionamiento del Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- 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.
- Programa Anual de Evaluación (PAE) para el Ejercicio Fiscal 2022 de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Mecanismos para la Implementación y el seguimiento de los Proyectos de Mejora Derivado de Evaluaciones de Desempeño.

Antecedentes

Desde los años 90, México inició un proceso de descentralización de la acción pública orientado a la redistribución de las funciones de decisión y de operación de las políticas públicas con el propósito de aproximarlas a la población beneficiada. Como parte de los mecanismos para lograr su implementación, y de manera paralela a la reforma de la Ley de Coordinación Fiscal efectuada en 2011, se creó el Ramo General 33, cuyos recursos “son de carácter redistributivo, pues buscan asegurar niveles mínimos de provisión de servicios entre las entidades federativas y, para ello, destinan más recursos a las regiones y localidades con menor capacidad fiscal” (CONEVAL, 2020, p. 10).

Al ser este Ramo el principal mecanismo de la Federación para transferir a las entidades federativas y a los municipios recursos para la operación de programas específicos, ha sido necesario identificar en qué medida la aplicación de los recursos se vincula con la atención de las problemáticas sociales, y cómo los recursos del fondo ayudan a la consecución de sus objetivos, por ello el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) definió una agenda de evaluación.

La Agenda contempla un modelo de Términos de Referencia (TdR) para la evaluación de los ocho fondos que comprenden el Ramo 33; a fin de asegurar el rigor metodológico se han implementado diversos procesos de evaluación que se han ido modificando de acuerdo con la información que se obtiene, es así como a partir de 2014, se diseñaron dos modelos de evaluación de acuerdo con el destino del gasto de los fondos que conforman el Ramo (pago de nómina y desarrollo de infraestructura social básica)¹, y se integraron estudios exploratorios para el resto de los fondos².

En consecuencia, el CONEVAL, como instancia evaluadora ha publicado las metodologías para la evaluación de cada uno de los fondos y ha definido instrumentos sintéticos de monitoreo y evaluación conocidos como fichas de desempeño.

¹ El primer modelo integra: el Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto Operativo (FONE), el Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA) y el Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA), y el segundo: el Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) y el Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM), en su componente de infraestructura educativa.

² Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF), Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FORTA- MUNDF), y Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del Distrito Federal (FASP).

En el Estado de Veracruz, la SEFIPLAN, a fin de establecer el marco de referencia de la Evaluación de Fondos Federales del Ramo General 33 a cada Ejercicio Fiscal, elabora el Programa Anual de Evaluación (PAE, Tomo II), del cual forma parte el FAETA, mismo que es evaluado con el fin de comparar el desempeño de las aportaciones en el Ejercicio Fiscal concluido con los resultados del último Ejercicio Fiscal que se haya evaluado, a fin de apoyar a mejorar la gestión, resultados y la rendición de cuentas. Al respecto, es importante señalar que, en el INFORME FINAL de la “EVALUACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COORDINACIÓN DEL FONDO DE APORTACIONES PARA LA EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y DE ADULTOS (FAETA). COMPONENTE: EDUCACIÓN PARA ADULTOS” del “Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 Tomo II: Evaluación de Fondos Federales del Ramo General 33 al Ejercicio Fiscal 2019”, se emitió al IVEA como recomendación: “Retomar y difundir la Acción de mejora de la Encuesta de Satisfacción de los servicios -derivada de recomendaciones anteriores- que realizaba IVEA a través de las Coordinaciones de Zona, para difundir la satisfacción en el servicio”; motivo por el cual se elaboró la presente Encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios educativos del IVEA 2023, lo cual permite dar continuidad al cumplimiento de dicha recomendación.

En el caso de Veracruz, el IVEA y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), como instancias operadoras del FAETA definieron la metodología para la aplicación de las encuestas a su población considerando la normatividad emitida por el CONEVAL.

Hasta el año 2022, el IVEA, ha realizado seis evaluaciones al FAETA a través de aplicaciones de la Encuesta de Satisfacción, iniciando en el año 2015 y efectuándose con una temporalidad anual, exceptuando los años 2020 y 2021 por la pandemia ocasionada por el coronavirus SARS-Cov-2 (ver Tabla 1).

Tabla 1. Resumen de las evaluaciones al FAETA. 2015-2022

| Evaluaciones realizadas | Número de 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 |
| 2019 | 25 | 415 | 9.3 |
| 2020 | Actividades suspendidas por el COVID 19 | | |
| 2021 | | | |
| 2022 | 25 | 451 | 9.3 |

Fuente: elaboración propia con base en los Informes de resultados de las evaluaciones realizadas.

Evaluación 2023

Instrumento

Teniendo en cuenta que el objetivo que se tiene en este componente de la evaluación del FAETA, es identificar el grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios que se brindan, en 2022 el Instituto realizó una encuesta por considerarla como el instrumento que puede brindar información más objetiva y pertinente.

Esta encuesta que ha sido ajustada en su contenido para aplicarla en 2023 es de carácter descriptivo, ya que no se pretende explicar un problema, sino identificar las opiniones de las personas en torno a situaciones concretas.

Además, considerando que la encuesta será aplicada por alguna de las figuras operativas del Instituto, se considera como un instrumento personal y directo por que su aplicación será cara a cara, en un periodo de tiempo preestablecido y por única vez, por lo que se tratará de un estudio transversal.

Finalmente, considerando que los destinatarios serán personas de más de 15 años en situación de rezago educativo, se optó por generar un instrumento conformado por 27 preguntas cerradas (ver Anexo 1). El instrumento integra preguntas de opción dicotómica, de selección múltiple y de escalas tipo Likert por numeración y por criterio (ver Figura 2).

Figura 2. Características de la encuesta



Fuente: elaboración propia.

Las preguntas de la encuesta están orientadas a obtener información de diferentes rubros, el primero de ellos sobre *datos generales del encuestado*, para recuperar aspectos de género, edad y ocupación como rasgos que posibilitarán contextualizar las opiniones. El segundo rubro orientado a recuperar información para identificar el *vínculo o mecanismo de contacto* de los encuestados con el Instituto y las razones de su inscripción, esta información para utilizarse como referencia para los análisis de las opiniones. El tercer rubro se orienta a recuperar la *opinión de los encuestados* en torno a los servicios que brinda el Instituto, y se subdivide en: materiales educativos, asesor y labor del aplicador y formato del examen. El último rubro, conformado por tres preguntas, se orienta a identificar el nivel de satisfacción que se tiene del servicio (ver Figura 3)

Figura 3. Rubros por valorar en la encuesta de opinión



Fuente: elaboración propia.

Metodología

En el caso de Veracruz, el IVEA y el CONALEP, como instancias operadoras del FAETA definieron la metodología para la aplicación de las encuestas a su población considerando la normatividad emitida por el CONEVAL.

De manera concreta, en el IVEA, la encuesta de satisfacción del servicio considera como *criterios de inclusión* a la población atendida, representada por aquellas personas a las que se les proporciona algún servicio (inscripción o acreditación, asesorías, asignación de módulos, aplicación de exámenes y entrega de certificados) y que están en condiciones de emitir una opinión respecto al servicio

ofertado por parte del Instituto; y como *criterios de exclusión* a las personas no atendidas por el Instituto, o a las que aun cuando son atendidas por el Instituto no están en condiciones de emitir una opinión respecto al servicio ofertado.

Considerando que la población atendida, al mes de octubre de 2023, era de 53,272 personas, de las cuales 21,088 eran hombres y 32,184 eran mujeres³, y teniendo en cuenta que a estas personas se les brinda servicio en alguno de los 212 municipios de Veracruz, para efectos de la aplicación de la encuesta se realizó un proceso de muestreo por conglomerados considerando la cantidad de educandos que presentan examen. Esta decisión metodológica posibilita contar con información representativa de las opiniones que tiene la población en lo general.

El proceso de muestreo por conglomerados se efectuó en dos etapas, la primera considerando que los servicios que se brindan en el Instituto se efectúan a través de 25 Coordinaciones de Zona que integran la totalidad de los municipios del Estado, y la segunda, mediante un procedimiento de selección aleatoria al interior de cada una de las coordinaciones referidas, tomando en cuenta a la cantidad de educandos que presentan examen.

Para definir el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de una proporción en poblaciones finitas:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

donde: $n_o = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$

N= tamaño del universo

p= probabilidad de ocurrencia

d= error máximo de estimación permitido

α= nivel de confianza del 90%

³ Fecha de corte: al mes de octubre de 2023.

En el caso del cálculo de la probabilidad de ocurrencia se utilizó la fórmula:

$$p(\text{evento}) = \frac{\text{casos favorables en } x}{\text{casos posibles en } x}$$

donde:

casos favorables refiere al número promedio de candidatos a examen en x

casos posibles refiere el número de educandos en atención en x

x es el territorio en estudio (Coordinación de Zona)

Con estas fórmulas se obtuvo el número de encuestas que deben aplicarse en cada Coordinación de Zona, considerando el número de personas a las que se les brinda el servicio y los factores asociados mencionados anteriormente, reflejándose que en total se programa la aplicación de 580 encuestas (ver Tabla 2).

Tabla 2. Número de personas a encuestar por Coordinación de Zona

| Coordinación de Zona | Coordinación de zona | Educandos en atención (N) | Candidatos a examen en promedio | P | Tamaño de muestra recomendado (n) |
|----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------------|------|-----------------------------------|
| 1 | Tantoyuca | 1,604 | 175 | 0.11 | 26 |
| 3 | Chicontepec | 2,328 | 275 | 0.12 | 28 |
| 4 | Tuxpan | 1,749 | 146 | 0.08 | 20 |
| 5 | Poza Rica | 1,218 | 103 | 0.08 | 20 |
| 6 | Papantla | 1,650 | 58 | 0.03 | 9 |
| 7 | Espinal | 1,388 | 147 | 0.11 | 25 |
| 8 | Martínez de la Torre | 2,126 | 272 | 0.13 | 30 |
| 9 | Perote | 3,278 | 379 | 0.12 | 27 |
| 10 | Xalapa | 2,054 | 157 | 0.08 | 19 |
| 11 | Coatepec | 2,864 | 270 | 0.09 | 23 |
| 12 | Huatusco | 3,872 | 407 | 0.11 | 25 |
| 13 | Orizaba | 1,604 | 175 | 0.11 | 26 |
| 14 | Córdoba | 3,325 | 287 | 0.09 | 21 |
| 15 | Zongolica | 1,446 | 39 | 0.03 | 7 |
| 16 | Veracruz | 4,364 | 499 | 0.11 | 27 |

| Coordinación de Zona | Coordinación de zona | Educandos en atención (N) | Candidatos a examen en promedio | P | Tamaño de muestra recomendado (n) |
|----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 17 | Boca del Río | 2,710 | 245 | 0.09 | 22 |
| 18 | Tierra Blanca | 1,344 | 126 | 0.09 | 22 |
| 19 | Cosamaloapan | 2,357 | 298 | 0.13 | 29 |
| 20 | San Andrés Tuxtla | 2,438 | 282 | 0.12 | 27 |
| 21 | Acayucan | 1,522 | 150 | 0.10 | 23 |
| 22 | Minatitlán | 1,030 | 140 | 0.14 | 31 |
| 23 | Coatzacoalcos | 3,265 | 318 | 0.10 | 23 |
| 24 | Huayacocotla | 816 | 43 | 0.05 | 13 |
| 25 | Pánuco | 1,982 | 518 | 0.26 | 51 |
| 29 | Jáltipan | 1,491 | 82 | 0.06 | 14 |
| Total | | 53,340 | 5,492 | 0.10 | 580 |

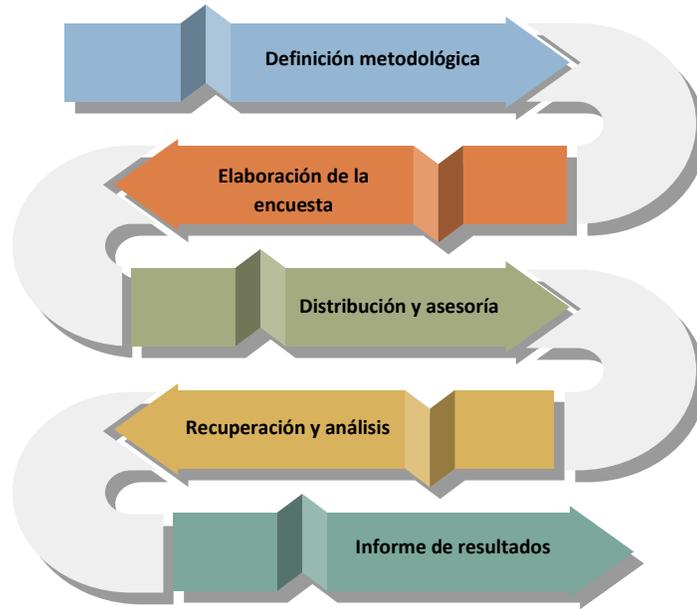
Fuente: elaboración propia con base a Estructuras Compartidas e INFOVIEW⁴.

Finalmente, es importante mencionar que la Encuesta fue distribuida y recuperada mediante el correo electrónico institucional, solicitando, a través de un oficio la colaboración de los coordinadores de zona y especificando el mecanismo que debían seguir para su aplicación.

En lo general, el proceso que se implementó en el IVEA para efectuar la evaluación del FAETA comprendió cinco etapas o fases. La primera orientada a la definición metodológica del proceso, la segunda destinada a la elaboración de la encuesta, la tercera a la distribución y asesoría para la implementación, la cuarta a la recuperación y análisis de la información y, finalmente, la quinta a la elaboración del informe de resultados (ver Figura 4).

⁴ Fecha de corte: octubre de 2023.

Figura 4. Proceso para la implementación de la evaluación

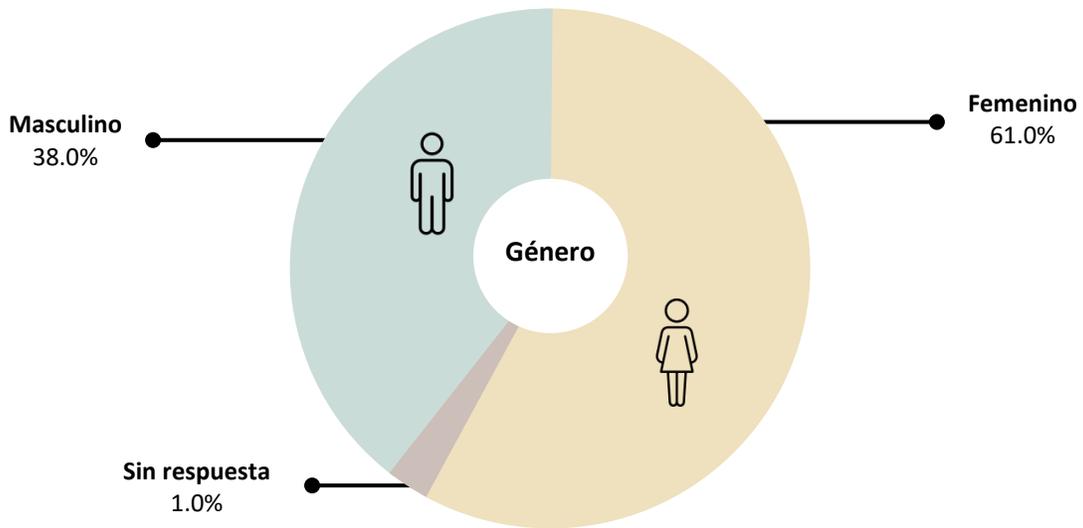


Fuente: elaboración propia.

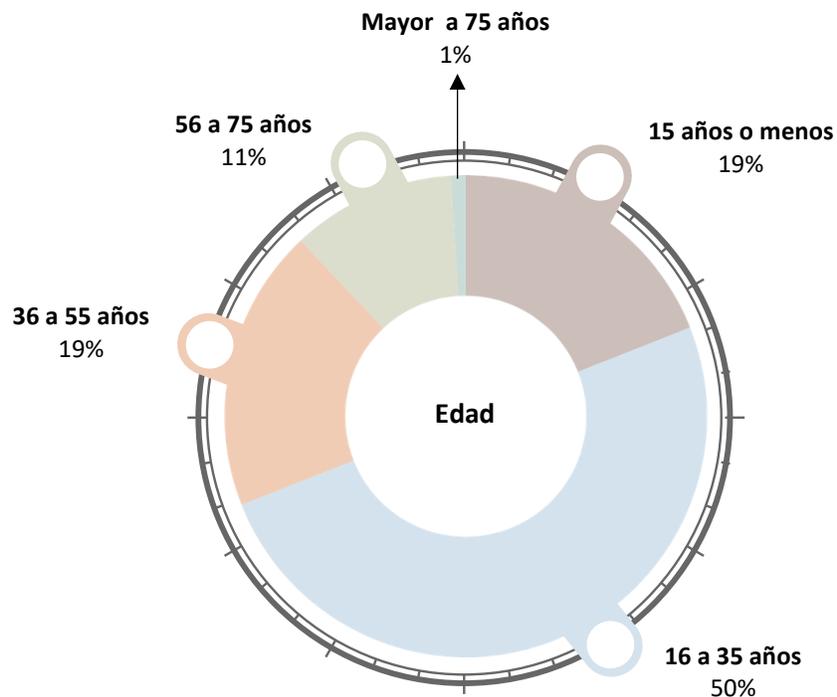
Resultados

I. Datos Generales del entrevistado

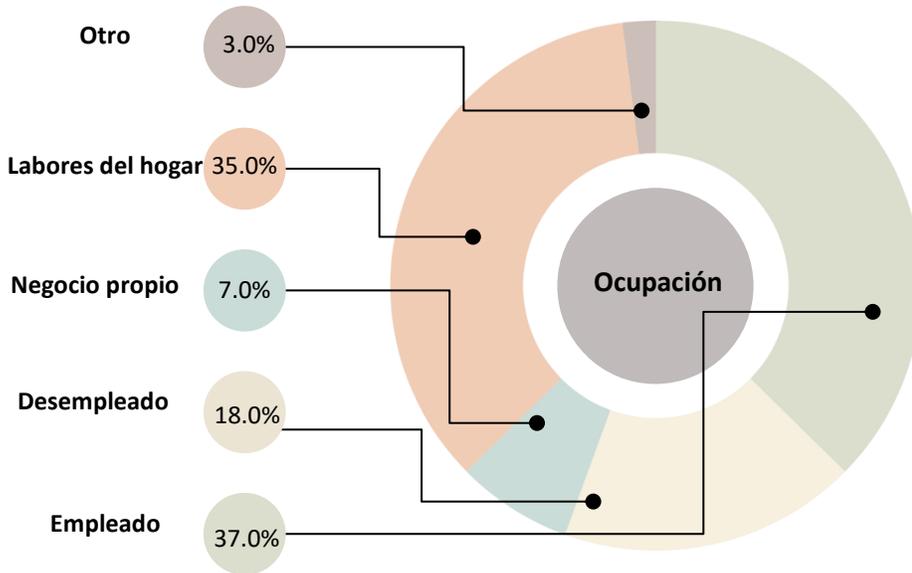
Pregunta 1. ¿Cuál es su género?



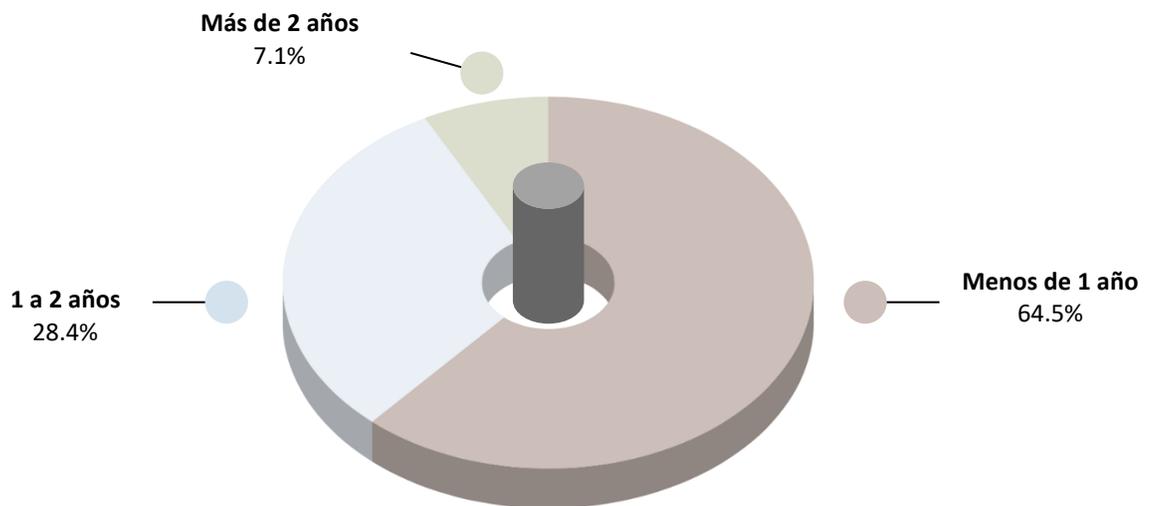
Pregunta 2. ¿Cuál es su edad?



Pregunta 3. ¿Cuál es su ocupación?

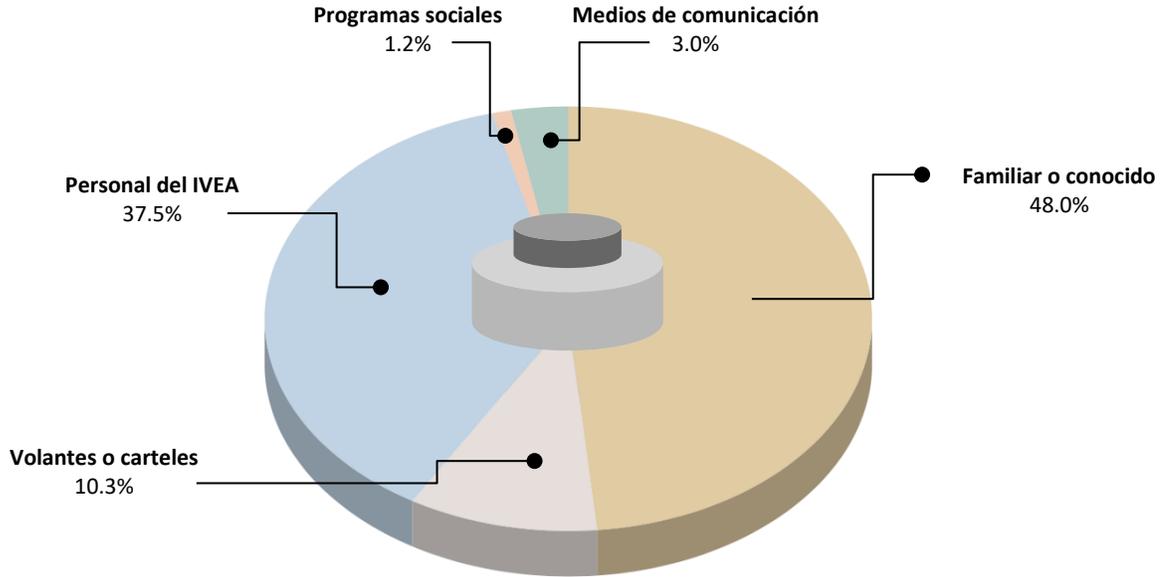


Pregunta 4. ¿Cuánto tiempo tiene recibiendo los servicios educativos por parte del personal del IVEA?

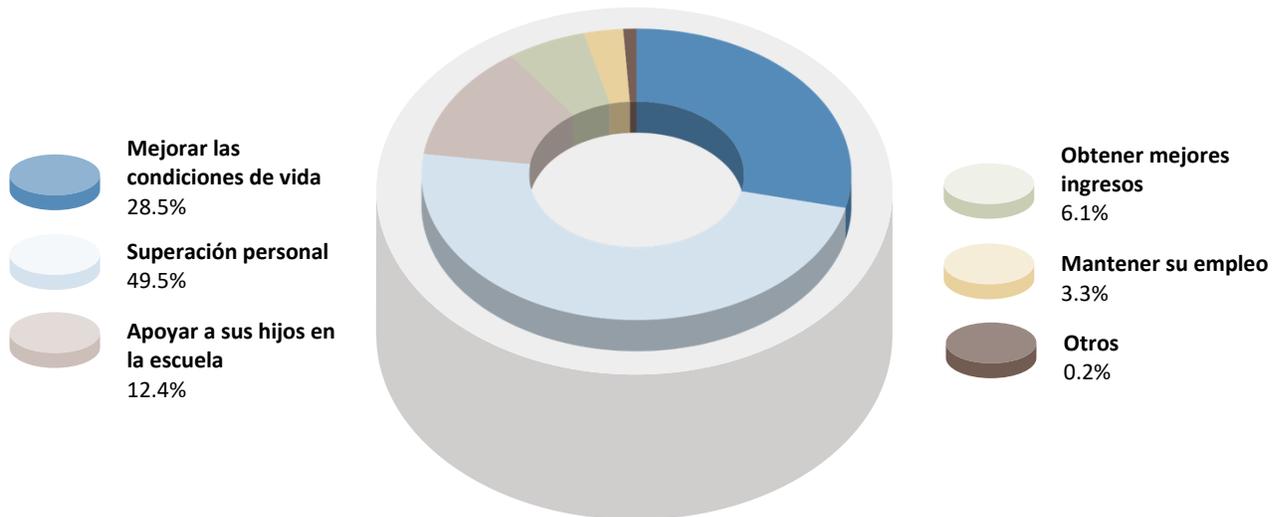


II. Vínculo con IVEA

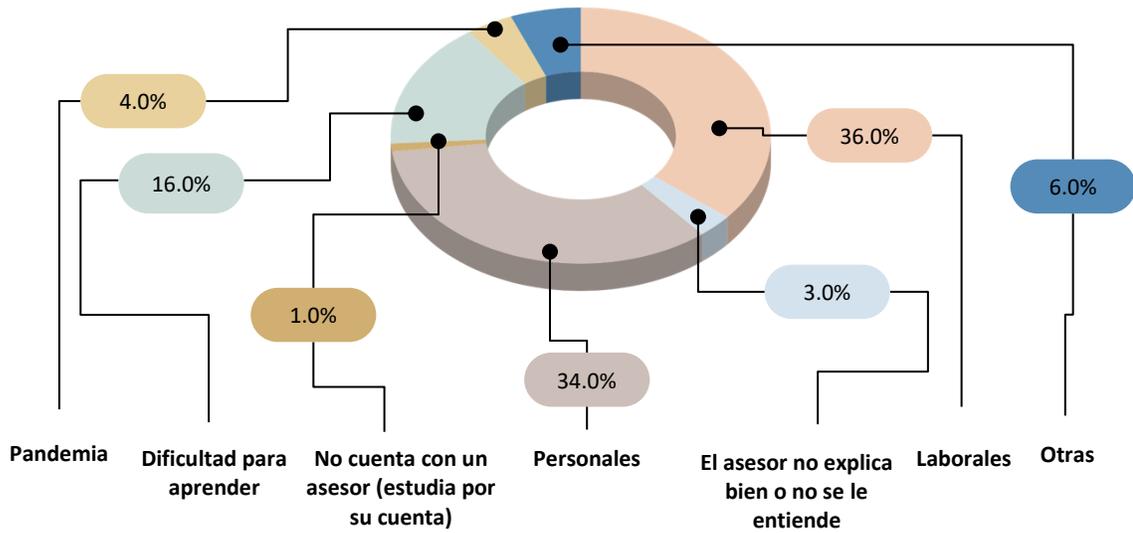
Pregunta 5. ¿Por qué medio se enteró de los servicios que ofrece el IVEA?



Pregunta 6. ¿Qué lo motivó para estudiar en el IVEA?

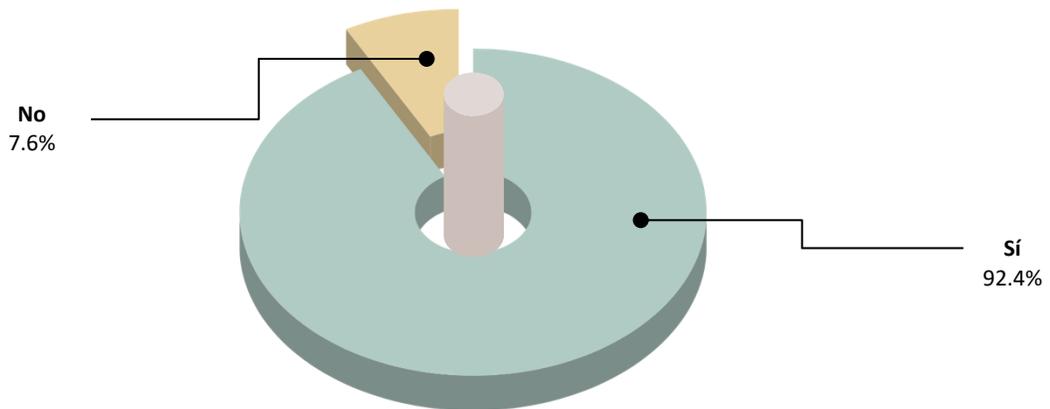


Pregunta 7. ¿Cuál o cuáles considera que son las causas que le impiden avanzar en sus estudios?

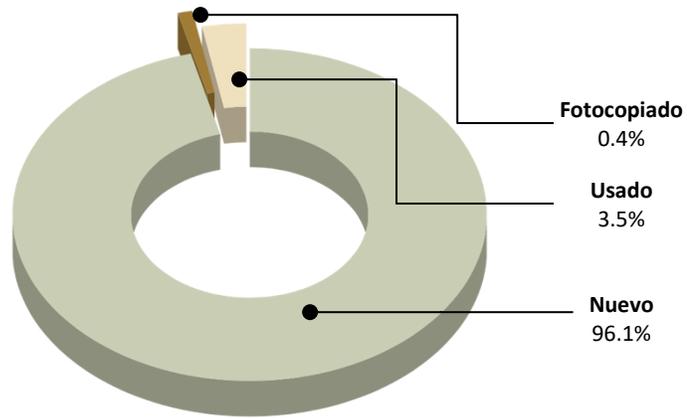


III. Opinión de los encuestados

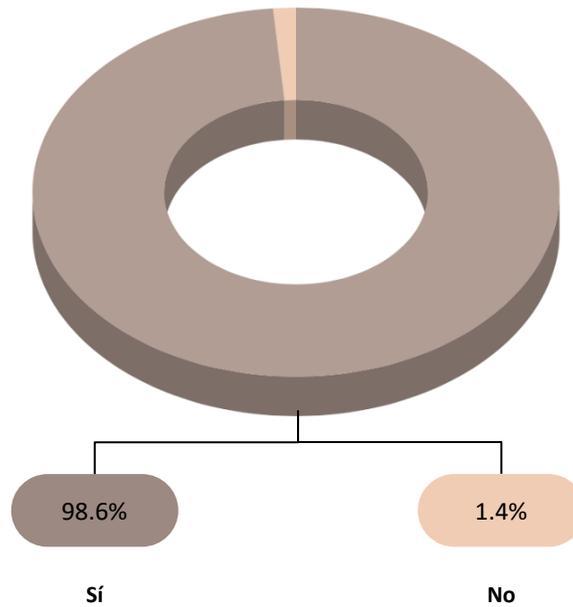
Pregunta 8. ¿Cuenta con módulo o material educativo?



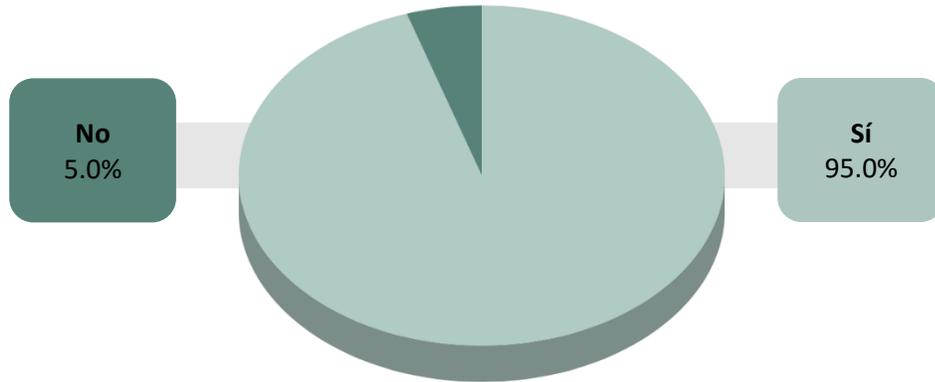
Pregunta 9. El módulo educativo que le fue proporcionado es:



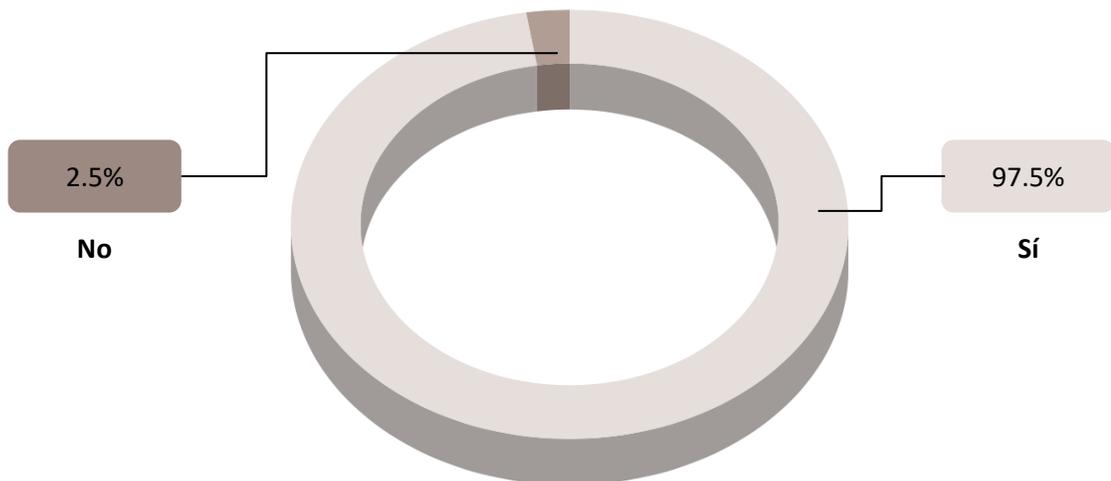
Pregunta 10. ¿El módulo corresponde a sus necesidades de aprendizaje?



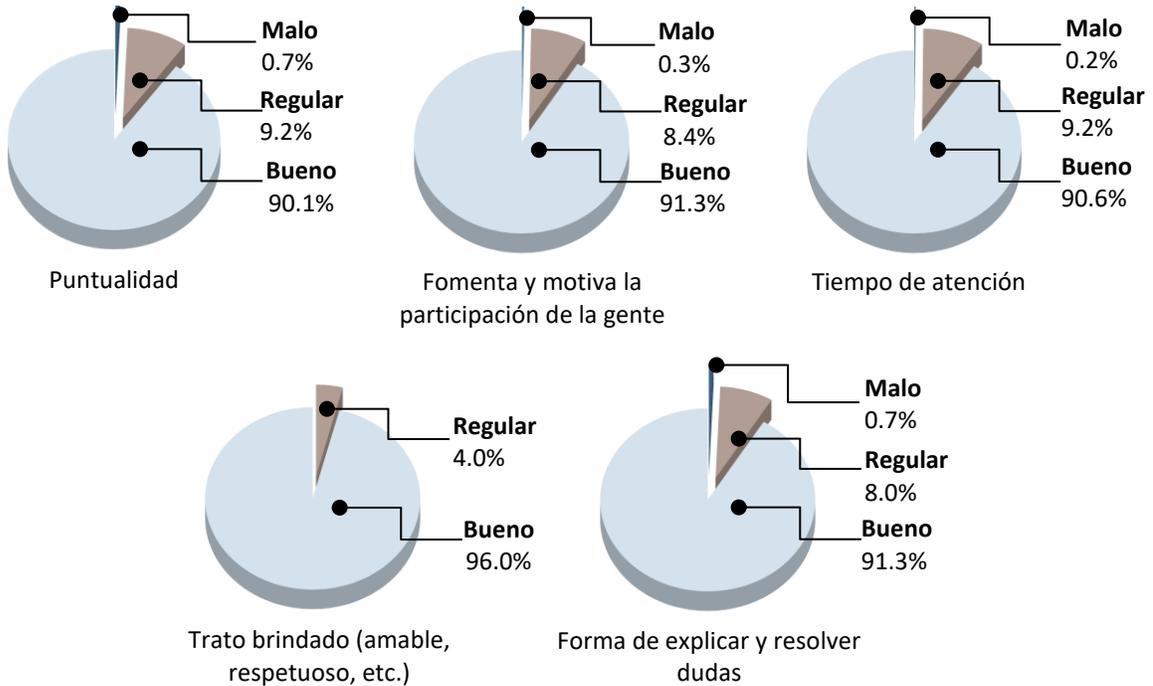
Pregunta 11. ¿El módulo lo ayuda con sus actividades en casa o en el trabajo?



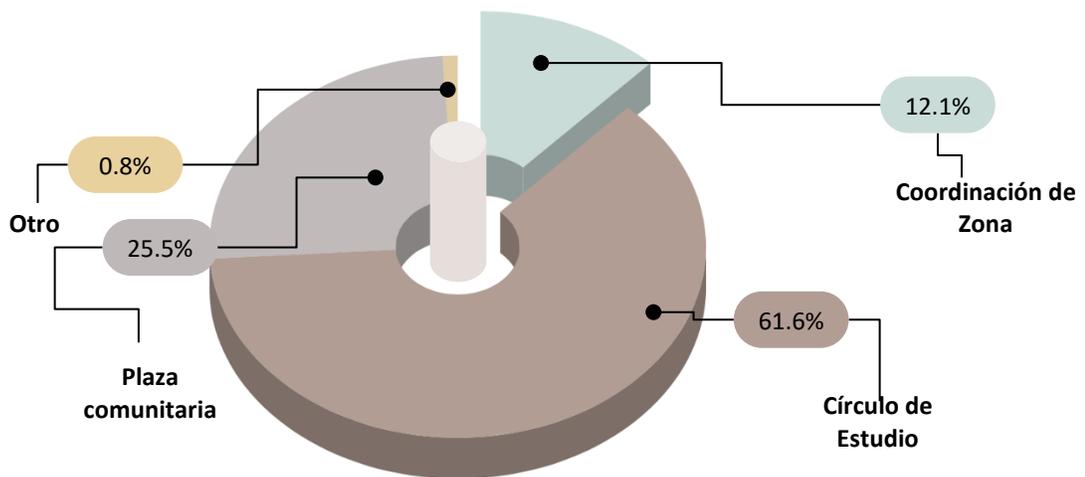
Pregunta 12. ¿Cuenta usted con asesor educativo?



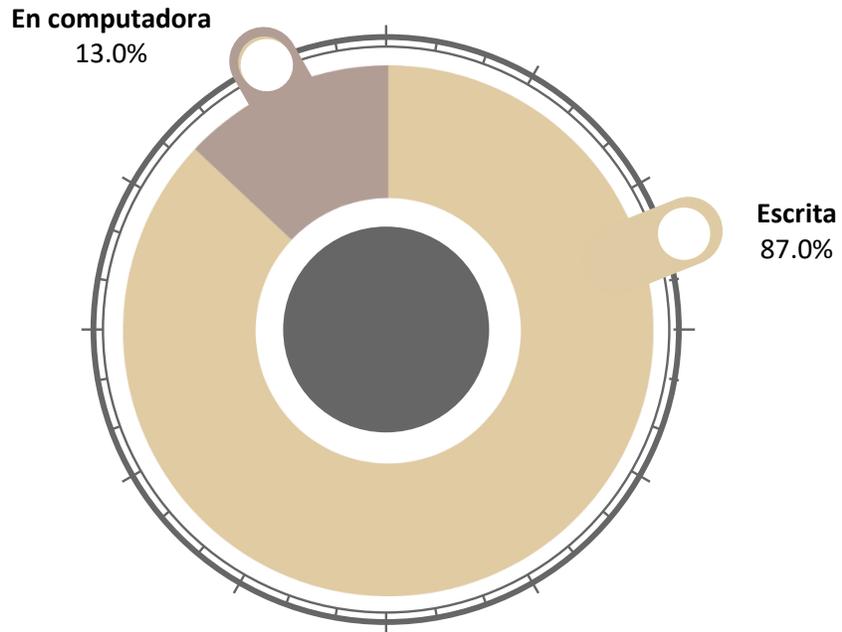
Pregunta 13. ¿Cómo califica a su asesor en cuanto a sus funciones en el círculo de estudio o punto de encuentro?



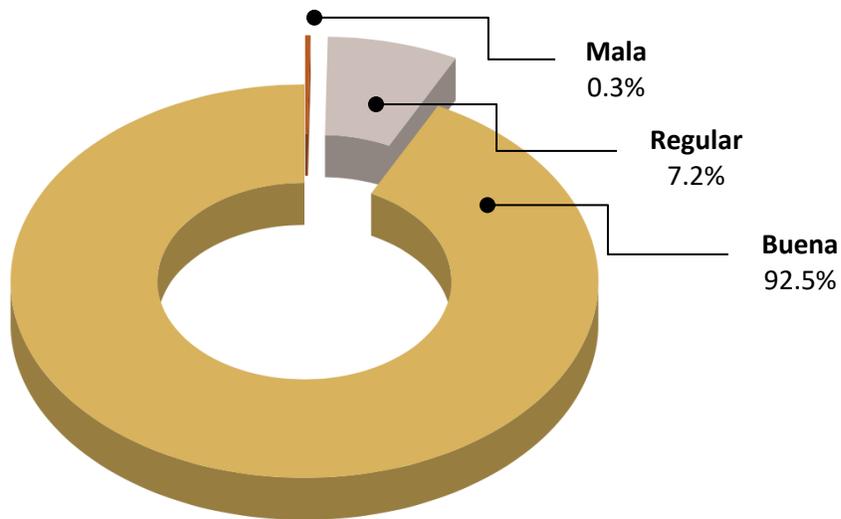
Pregunta 14. ¿En qué lugar presentó su examen?



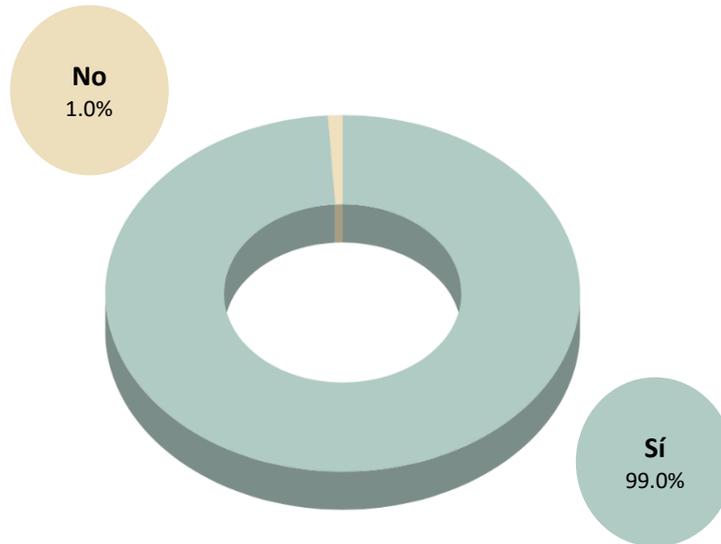
Pregunta 15. ¿De qué manera presentó su examen?



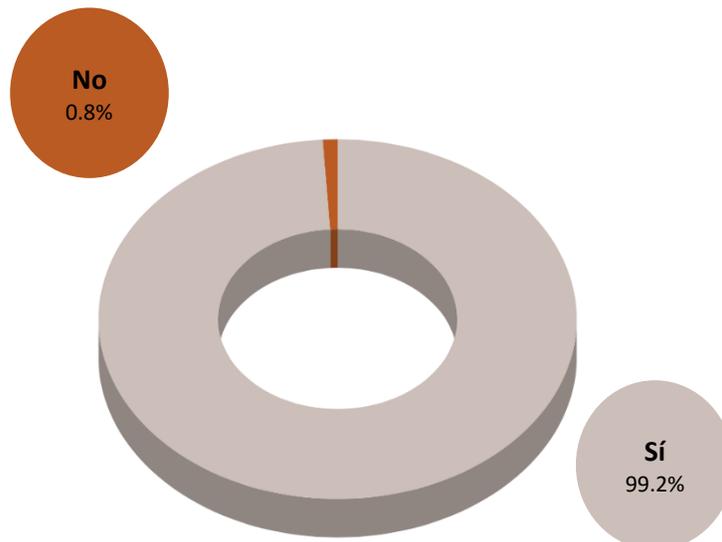
Pregunta 16. ¿Cómo califica la labor del aplicador del examen que lo atendió?



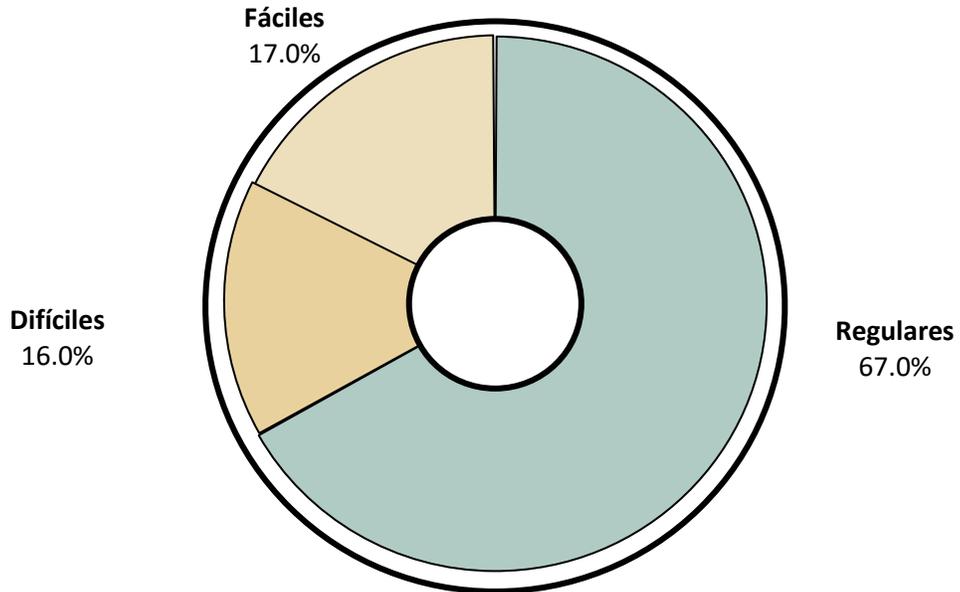
Pregunta 17. ¿El aplicador llegó a tiempo?



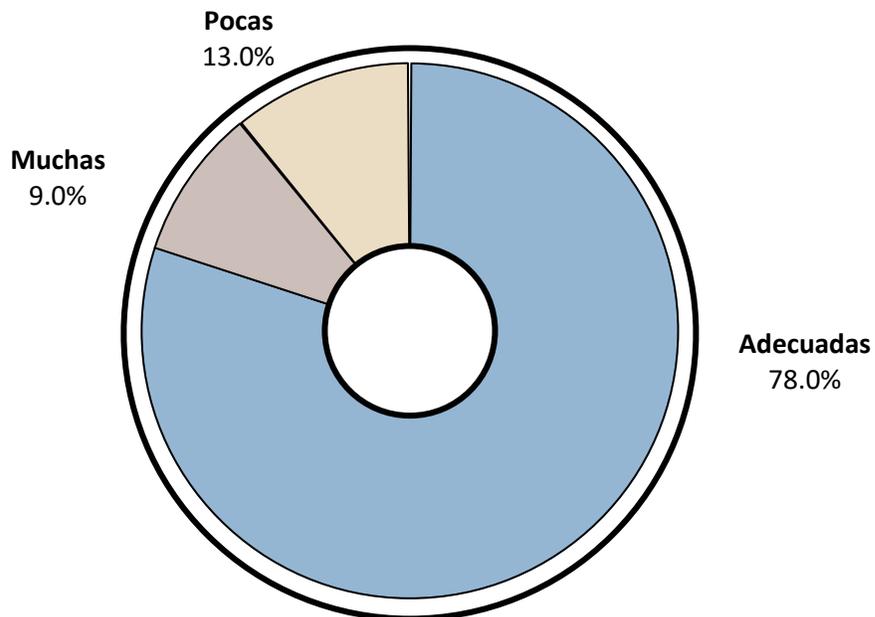
Pregunta 18. ¿El aplicador le brindó instrucciones claras sobre la aplicación del examen?



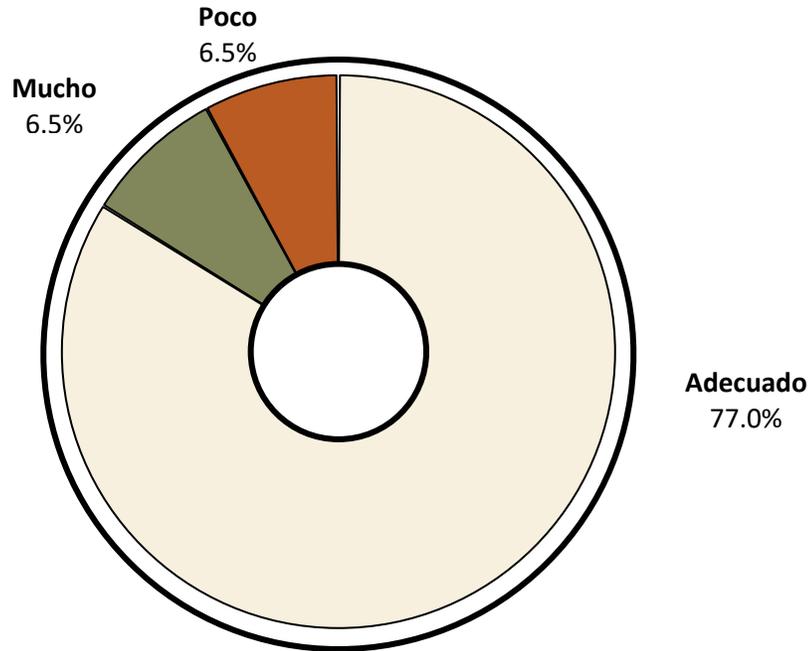
Pregunta 19. ¿De acuerdo con su opinión las preguntas del examen fueron?



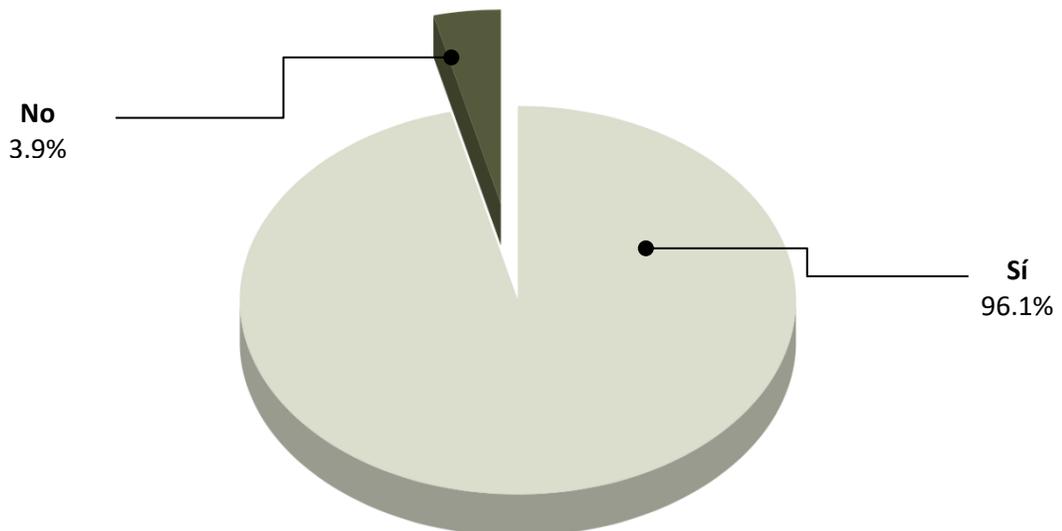
Pregunta 20. ¿De acuerdo con su opinión la cantidad de preguntas del examen presentado fue?



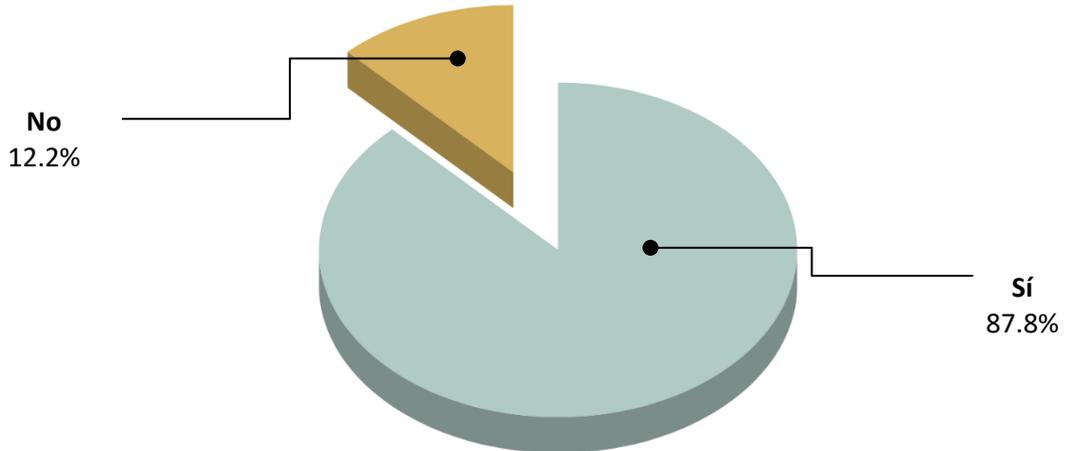
Pregunta 21. ¿De acuerdo con su opinión el tiempo para presentar su examen fue?



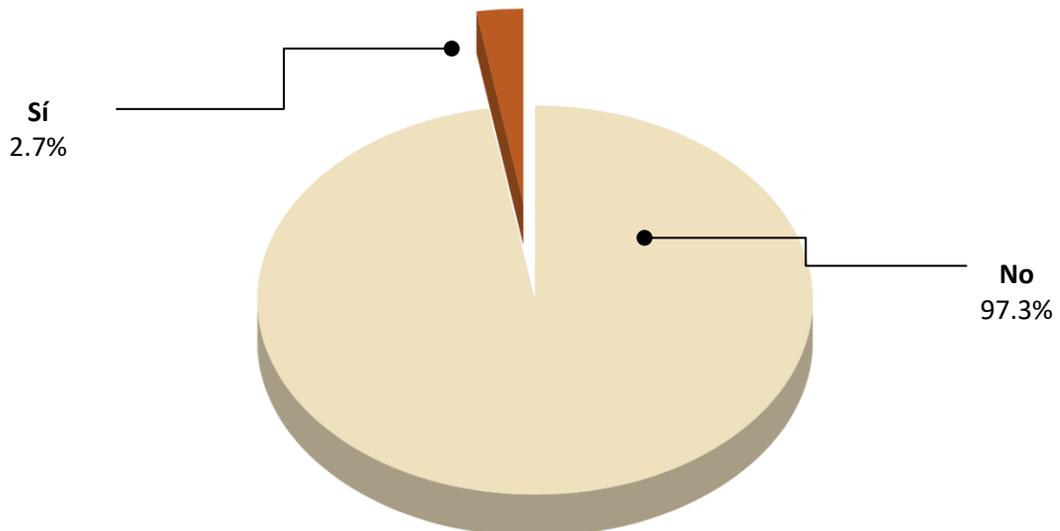
Pregunta 22. ¿Las preguntas del examen corresponden a los temas del módulo que usted ha cursado?



Pregunta 23. ¿El personal que le atendió le informó sobre el tiempo de espera para recibir los resultados de su examen?

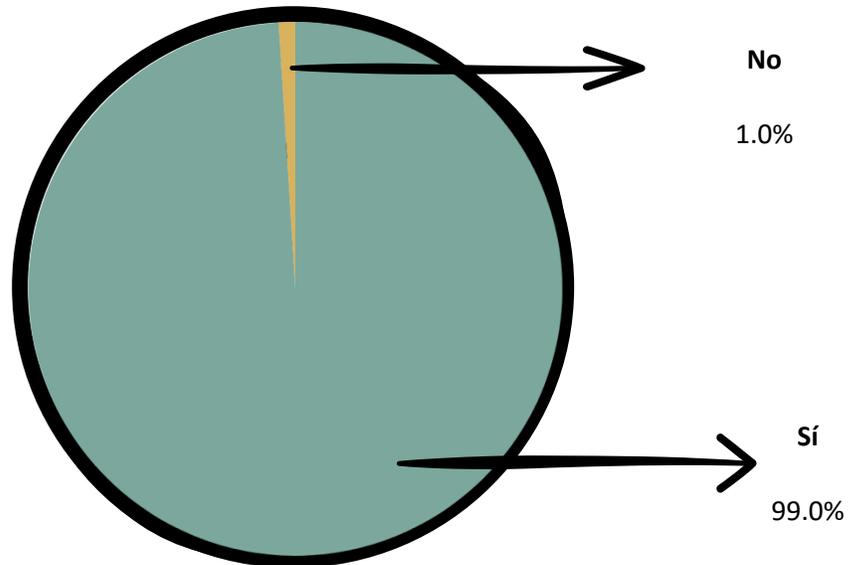


Pregunta 24. ¿Le solicitaron algún pago por los servicios educativos recibidos?

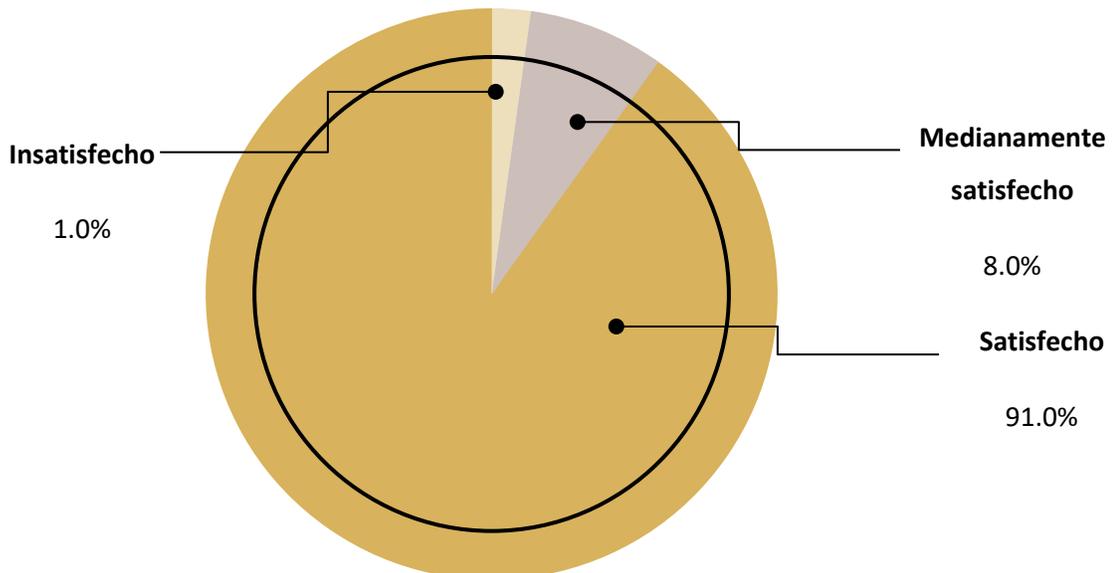


IV. Nivel de satisfacción

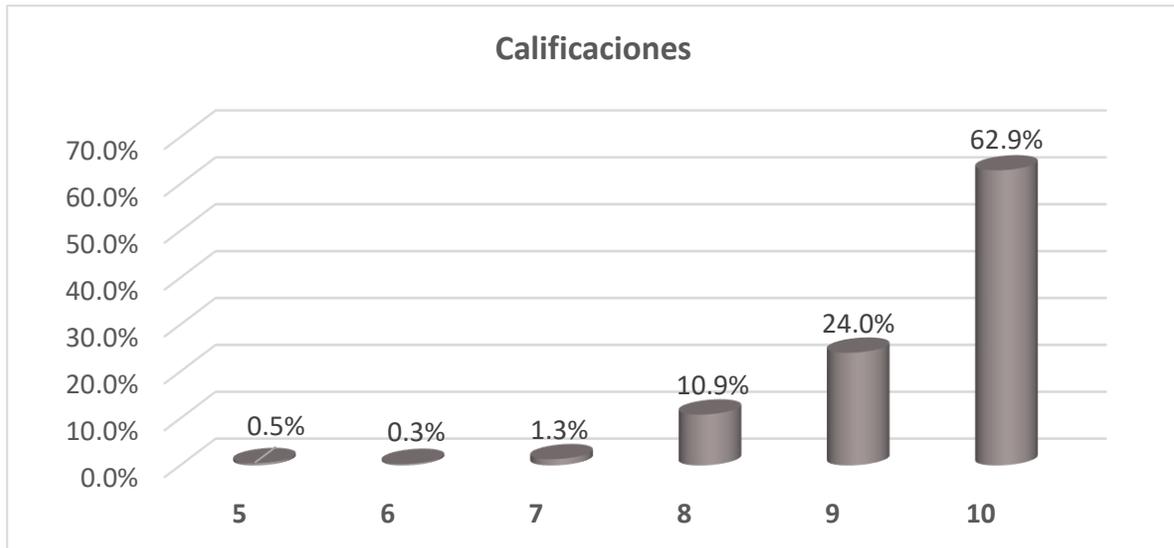
Pregunta 25. ¿Recomendaría usted a un familiar, amigo o conocido el servicio que le fue ofrecido por parte del Instituto?



Pregunta 26. Considerando lo que usted ha respondido hasta el momento ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los servicios proporcionados por el IVEA?



Pregunta 27. ¿Cómo calificaría los servicios que brinda el Instituto Veracruzano de la Educación de los Adultos? (Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta)



Promedio general: 9.46

V. Conclusiones

Con un promedio de 9.46 puntos de calificación, se concluye que es bueno el desempeño del Instituto y tenemos usuarios satisfechos; sin embargo, se tienen identificadas problemáticas las cuales se transformarán en áreas de oportunidad para mejorar el servicio, de las cuales se enlistan las siguientes:

- ✓ Se identificó un 16% de educandos que manifiesta tener problemas de aprendizaje, razón por la cual no han podido culminar sus estudios. A los cuales se les puede dar un servicio acorde a sus necesidades.
- ✓ Un 4% de los educandos que respondieron la encuesta mencionaron que el asesor no explica bien o no se le entiende, por lo que los asesores deben mantenerse en constante

capacitación de los nuevos contenidos de los módulos educativos, además de reforzar sus técnicas de enseñanza y aprendizaje.

- ✓ Asegurar el abastecimiento de los módulos o materiales educativos para los educandos, aproximadamente un 8% no cuenta con módulo y un 3.9% menciona que han tenido que reutilizar materiales o sacar copias para continuar con sus estudios.
- ✓ Se encontró buena opinión respecto a la puntualidad (llegada a tiempo) del asesor, trato brindado (amable, respetuoso etc.) y la forma de explicar y resolver dudas, un 90% de aceptación en cada uno de los rubros medidos. Sin embargo, se puede mejorar en algunos aspectos para asegurar la calidad en el servicio.
- ✓ Para el aplicador de exámenes y su labor se tiene un 92.5% de aceptación y un 7.5% considera que puede realizar un mejor trabajo en la sede de aplicación.
- ✓ En los instrumentos para la evaluación de los educandos, se tiene una opinión positiva de los exámenes, ya que un 67% de los entrevistados se considera adecuada la dificultad de los mismos, un 17% dice que el examen es muy sencillo y un importante 16% mencionó que presenta una dificultad mayor de la esperada. Un 4% mencionó que las preguntas del examen no correspondían al nivel educativo cursado.
- ✓ 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 con un 91%, mencionando que se encuentran satisfechos con el servicio recibido, un 8% se considera medianamente satisfecho y sólo un 1% menciona que no se le atendió como esperaba.

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 Veracruzano de Educación para los Adultos (IVEA) en la aplicación de exámenes para que ésta se lleve a cabo correctamente, contribuyendo a que los resultados sean confiables.

Beneficiarios/as. Población de 15 años o más 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. 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.

Coordinación de zona. Unidad administrativa institucional del Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos (IVEA), 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.

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.

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

MEVyT. Modelo Educación para la Vida y el Trabajo, programa educativo del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, que constituye la mejor alternativa de alfabetización, primaria y secundaria, para las personas jóvenes y adultas en México.

MEVyT en línea. Modalidad electrónica del MEVyT que permite estudiar los módulos necesarios para concluir, de manera gratuita la 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.

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

Sede de aplicación. Espacio físico autorizado por el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos (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.

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.

Recursos bibliográficos

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2020). *Guía para la evaluación de los fondos que integran el Ramo General 33*. Ciudad de México: CONEVAL.

Secretaría de Finanzas y Planeación (2022). *Programa Anual de Evaluación (PAE) para el Ejercicio Fiscal 2022 de la Administración Pública Estatal de Veracruz de Ignacio de la Llave*. México: Autor. En: <http://www.veracruz.gob.mx/desarrollosocial/wp-content/uploads/sites/12/2022/03/PAE-2022-1.pdf>

Anexos

II. Anexo 1. Encuesta

| Para uso exclusivo del Aplicador |
|-------------------------------------|
| Coordinación de Zona: |
| Nivel que cursa el encuestado: |

Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos

Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA). Ejercicio 2023

Encuesta de Satisfacción

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la Calidad de los servicios que presta el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos a través de la opinión de los usuarios. La información que proporcionen los encuestados es de carácter confidencial y servirá como base para la toma de decisiones en el Instituto.

Instrucciones

Solicite a la persona educanda que participe respondiendo algunas preguntas con la intención de mejorar los servicios que se brindan en el Instituto. Haga de su conocimiento que todas las respuestas que dé serán confidenciales, que nadie sabrá lo que respondió. Una vez que acepte, coménteles que usted irá leyendo en voz alta cada pregunta, que le dirá las opciones de respuesta y usted anotará lo que responda. También haga de su conocimiento que, si no escuchó o entendió alguna pregunta, usted la puede volver a leer.

I. Datos Generales del Entrevistado

Marque con una x la opción que corresponda a lo que el encuestado responda en cada uno de los apartados

1. ¿Cuál es su género?

Femenino ()

Masculino ()

Prefiere no responder ()

2. ¿Cuál es su edad?

15 años o menos ()

16 a 35 años ()

36 a 55 años ()

56 a 75 años ()

Mayor de 75 años ()

3. ¿Cuál es su ocupación?

Empleado ()

Desempleado ()

Negocio propio ()

Labores del Hogar ()

Otro_____

4. ¿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 ()

II. Vínculo con IVEA

Marque las opciones que correspondan en cada pregunta, puede ser más de una.

5. ¿Por qué medio se enteró de los servicios que ofrece el IVEA?:

() Familiar o conocido

() Volantes o carteles

() Personal del IVEA

() Programas Sociales (mencionar):_____

() Medios de comunicación (mencionar):_____

() Otro (mencionar):_____

6. ¿Qué lo motivó para estudiar en el IVEA?:

() Mejorar las condiciones de vida

() Superación personal

- () Apoyar a sus hijos en la escuela () Obtener mejores ingresos
() Mantener su empleo () Otro Especificar:_____

7. ¿Cuál o cuáles considera que son las causas que le impiden avanzar en sus estudios?:

- () Laborales () El asesor no explica bien o no se le entiende
() Personales () No cuenta con un asesor (estudia por su cuenta)
() Dificultad para aprender () Pandemia del COVID 19
() Otra. Especificar:_____

III. Opinión de los encuestados

8. ¿Cuenta con módulo o material educativo?

Sí ()

No ()

Si el encuestado responde sí, pasar a la pregunta 9.

Si el encuestado responde no, pasar a la pregunta 12.

9. El módulo educativo que le fue proporcionado es:

Nuevo ()

Usado ()

Fotocopiado ()

10. ¿El módulo corresponde a sus necesidades de aprendizaje?

Sí ()

No ()

11. ¿El módulo lo ayuda con sus actividades en casa o en el trabajo?

Sí ()

No ()

12. ¿Cuenta usted con asesor educativo?

Sí ()

No ()

Si el encuestado responde sí, pasar a la pregunta 12.

Si el encuestado responde no, pasar a la pregunta 13.

13. ¿Cómo califica a su asesor en cuanto a sus funciones en el círculo de estudio o punto de encuentro?

| | Malo | Regular | Bueno |
|---|------|---------|-------|
| 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 presentó su examen?

() Coordinación de Zona

() Círculo de estudio

() Plaza Comunitaria

() Otro: _____

15. ¿De qué manera presentó su examen?

Escrita ()

En computadora ()

Otro _____

III. Anexo 2. Cronograma de actividades

| Actividades | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero |
|--|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Definición metodológica | 17-30 | | | | | |
| Elaboración de la encuesta | | 15-17 | | | | |
| Distribución y asesoría | | | 25-31 | | | |
| Aplicación del Instrumento de medición | | | | 6-30 | | |
| Recuperación y análisis | | | | | 4-22 | |
| Informe de resultados | | | | | | 8-19 |
| Publicación de resultados | | | | | | 22-26 |

IV. Anexo 3. Oficio de solicitud de aplicación de la encuesta de satisfacción 2023

Oficio No. SPPP/820/2023
Asunto: Solicitud de aplicación de la encuesta de satisfacción 2023
Xalapa, Veracruz; lunes, 25 de octubre de 2023

COORDINADOR(A) DE ZONA PRESENTE

Por medio del presente, me permito comunicarle que como parte del seguimiento de los Proyectos de Mejora derivados de las Evaluaciones de Desempeño del Fondo de Aportaciones para la Educación Tecnológica y de Adultos (FAETA) del Ramo 33, emitidos por la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz (SEFIPLAN), y en cumplimiento de la Fracción XL Evaluaciones y encuestas de programas financiados con recurso público, de las obligaciones de transparencia, es necesario la aplicación de la encuesta 2023 de satisfacción de prestación de servicios educativos en las Coordinaciones de Zona.

Por tal motivo, solicito su valioso apoyo para aplicación de la encuesta durante el próximo mes de noviembre y gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para que puedan atender las siguientes peticiones y estar en posibilidades de dar cumplimiento a dicha actividad:

- Imprimir el número de encuestas correspondientes para su Coordinación de Zona. (revisar tabla 1, anexa)
- Coordinar a los aplicadores de exámenes para que funjan como encuestadores y sean los intermediarios entre los entrevistados y esa Coordinación de Zona. Para efectos de calidad y asegurar que la información sea lo más representativa y confiable posible, solicitar al aplicador que la encuesta se aplique de manera aleatoria entre los participantes.
- Se sugiere que las encuestas sean aplicadas en las sedes de aplicación de exámenes y círculos de estudio, que únicamente se consideren a los educandos del **Programa Regular**.
- Una vez cubierto el número de encuestas solicitados, enviar los formatos escaneados al personal del Departamento de Planeación y Evaluación al siguiente correo: raulr@inea.gob.mx

Agradeceré a usted informar los avances semanalmente, para tal fin llamaremos a su personal los días martes 7, 14, 21 y 28, con objeto de que a más tardar el **día 30 de noviembre** se cuente con el paquete completo, para estar en posibilidad de integrar el documento, con los resultados que serán publicados en el portal del Instituto.

Sin más por el momento, reciba usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE

FERNANDO ARIEL LÓPEZ ALVAREZ
SUBDIRECTOR

C.c.p. Mtro. Héctor L. Amezcua Cardiel- Director General del IVEA.- Para su conocimiento
FALA/RLR/dlo

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



200 ANOS
VERACRUZ
CUNA DEL HEROICO
COLEGIO MILITAR
1823 - 2023

V. Anexo 4. Coordinaciones de Zona

