



MOLINA AUDITORES Y PERITOS

S. DE R.L. DE C.V.

MOLINA AUDITORES Y PERITOS S. DE R.L. DE C.V.

Estudio de Satisfacción con los servicios educativos del INEA.

15 de diciembre de 2016

1. Objetivos

- **Se realizó un estudio para conocer el grado de satisfacción de los educandos del INEA, con cinco objetivos:**
 1. Conocer el nivel de satisfacción general asociado a los programas educativos del INEA.
 2. Medir la satisfacción de acuerdo a las áreas o temas del servicio.
 3. Estimar la satisfacción por segmentos de programa(alfabetización, primaria, y secundaria) y por región educativa (Noroeste, Noreste, Occidente, Centro y Sur-Sureste).
 4. Conocer cuáles son los principales satisfactores.
 5. Conocer cuáles son los principales insatisfactores.

2. Metodología

- **Se realizó mediante una encuesta telefónica da con las siguientes características:**
 - **Unidad de análisis:** personas inscritas en algunos de los programas educativos del INEA.
 - **Técnica de recolección:** entrevista telefónica.
 - **Tamaño de la muestra:** 1,600 entrevistas.
 - **Margen de error:** +/-2.5%.
 - **Diseño muestra:** Aleatorio sistemático.

2. Metodología: muestra

Muestra por estado													
		Frec	%				Frec	%				Frec	%
1	Aguascalientes	26	1.6		12	Guerrero	26	1.6		23	Quintana Roo	18	1.1
2	Baja California	60	3.8		13	Hidalgo	21	1.3		24	San Luis Potosí	16	1.0
3	Baja California Sur	21	1.3		14	Jalisco	134	8.4		25	Sinaloa	37	2.3
4	Campeche	13	0.8		15	México	376	23.5		26	Sonora	53	3.3
5	Chiapas	29	1.8		16	Michoacán	60	3.8		27	Tabasco	71	4.4
6	Chihuahua	16	1.0		17	Morelos	34	2.1		28	Tlaxcala	63	3.9
7	Coahuila	18	1.1		18	Nayarit	11	0.7		29	Tamaulipas	8	0.5
8	Colima	60	3.8		19	Nuevo León	55	3.4		30	Veracruz	16	1.0
9	CDMX	121	7.6		20	Oaxaca	29	1.8		31	Yucatán	11	0.7
10	Durango	13	0.8		21	Puebla	58	3.6		32	Zacatecas	26	1.6
11	Guanajuato	74	4.6		22	Querétaro	26	1.6			Total	1,600	100.0

La muestra se levantó en los 32 estados del país de acuerdo al peso de cada una de las mismas.

2. La muestra se dividió en cinco regiones educativas, quedando conformada de la siguiente forma:

Noroeste (12%)				
		Frec	%	% acumulado
1	Baja California	60	3.8	3.8
2	Sonora	53	3.3	7.1
3	Sinaloa	37	2.3	9.4
4	Baja California Sur	21	1.3	10.7
5	Chihuahua	16	1.0	11.7

Noreste (7%)				
		Frec	%	% acumulado
6	Nuevo León	55	3.4	3.4
7	Coahuila	18	1.1	4.6
8	San Luis Potosí	16	1.0	5.6
9	Durango	13	0.8	6.4
10	Tamaulipas	8	0.5	6.9

Occidente (26%)				
		Frec	%	% acumulado
11	Jalisco	134	8.4	8.4
12	Guanajuato	74	4.6	13.0
13	Colima	60	3.8	16.8
14	Michoacán	60	3.8	20.5
15	Aguascalientes	26	1.6	22.1
16	Querétaro	26	1.6	23.8
17	Zacatecas	26	1.6	25.4
18	Nayarit	11	0.7	26.1

Centro (42%)				
		Frec	%	% acumulado
19	México	376	23.5	23.5
20	CDMX	121	7.6	31.1
21	Tlaxcala	63	3.9	35.0
22	Puebla	58	3.6	38.6
23	Morelos	34	2.1	40.8
24	Hidalgo	21	1.3	42.1

Sur-Sureste (13%)				
		Frec	%	% acumulado
25	Tabasco	71	4.4	4.4
26	Chiapas	29	1.8	6.3
27	Oaxaca	29	1.8	8.1
28	Guerrero	26	1.6	9.7
29	Quintana Roo	18	1.1	10.8
30	Veracruz	16	1.0	11.8
31	Campeche	13	0.8	12.6
32	Yucatán	11	0.7	13.3
	Total	1600	100.0	

2. Metodología: incidencia

Se hicieron un total de 13,235 llamadas para lograr 1,600 entrevistas efectivas, por lo tanto la incidencia de entrevistas efectivas es de 12.1%.

Situación de las entrevistas			
		Casos	%
1	Entrevistas efectivas	1,600	12.1
2	No se pudo contactar	3,237	24.5
3	No contesta	3,189	24.1
4	No vive en el domicilio	2,385	18.0
5	No existe el número	1,991	15.0
6	Suena ocupado	743	5.6
7	No estudia en el INEA	76	0.6
8	Cereso/hospital	13	0.1
	Total	13,235	100.0

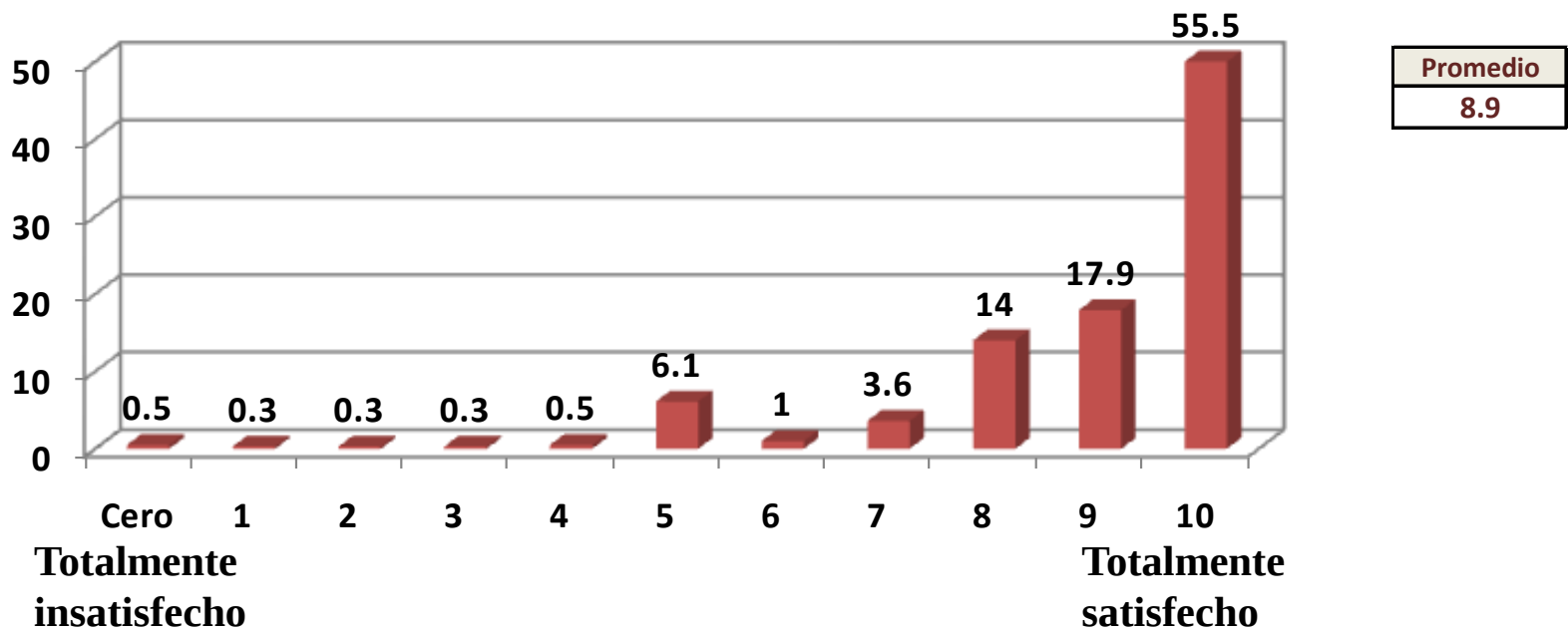
3. Satisfacción global

- **Alto nivel de satisfacción:**
 - En una escala del cero al diez registra un promedio de 8.9
 - 56% le da 10 a la satisfacción general de los servicios educativos del INEA
 - El principal satisfactor es que los asesores motivan (19%)
 - Los dos insatisfactores más importantes son que no entregan certificados (24%) y los profesores no explican (24%)
 - El rubro con mayor satisfacción es la atención del personal del INEA (9.5)
 - El rubro con menor satisfacción es el equipo de cómputo del INEA (7.0)

56% de los educandos del INEA se encuentran totalmente satisfechos, promediando 8.9 de satisfacción.

Gráfica 1: Satisfacción global

¿En una escala del cero al diez, cero es totalmente insatisfecho y diez totalmente satisfecho, qué tan satisfecho está con los servicios educativos que le brinda el INEA?



0 a 5	6 a 7	8 a 9	10
8.0	4.6	31.9	55.5

Los educandos de secundaria (9.1) y de la región Noroeste (9.3) registran los mayores niveles de satisfacción.

Tabla 1: Satisfacción por programa		
	Programa	Promedio
1	Inicial (7%)	8.7
2	Primaria (39%)	8.8
3	Secundaria (54%)	9.1
	Total	8.9

*Anova Sig. 99.5

Tabla 2: Satisfacción por región		
	Región Educativa	Promedio
1	Noroeste (12%)	9.3
2	Noreste (7%)	8.8
3	Occidente (26%)	8.9
4	Centro (42%)	8.8
5	Sur-Sureste (13%)	9.1
	Total	8.9

*Anova Sig. 96.3

Mientras que los educandos en el programa inicial son quienes se encuentran menos satisfechos (8.7).

Los tres principales satisfactores son que los asesores motivan (19%), que aprenden a leer y escribir (15%) y que las asesorías son buenas (13%).

Tabla 3: Satisfactores (90%)					
¿Por qué le dio la calificación del 6-10 (Positiva) a los servicios educativos del INEA?					
		Programa			
		Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	Los asesores motivan/apoyan/enseñan	17.6	20.5	17.3	18.6
2	Aprendes a leer y escribir	8.8	15.4	15.4	15.0
3	Las asesorías son buenas	14.7	14.0	11.2	12.5
4	Me siento feliz en el INEA	8.8	7.0	8.7	8.0
5	Dan un buen servicio/atención	11.8	5.6	8.3	7.5
6	Son entedibles las clases	5.9	6.1	7.4	6.8
7	Obtengo conocimiento/para la vida laboral	-	5.6	5.5	5.2
8	Es un buen programa educativo	-	3.7	5.4	4.5
9	Continúo mis estudios/me supero	-	5.6	3.5	4.1
10	Podré obtener mi certificado	8.8	1.8	3.5	3.2
11	Hay buen ambiente en el salón	5.9	2.8	2.6	2.9
12	Facilidad para estudiar en casa	2.9	3.3	2.2	2.7
13	Por la forma práctica de los exámenes	5.9	1.4	2.6	2.3
14	Servicio gratuito	-	0.5	3.5	2.1
15	Otras respuestas	8.9	6.7	2.9	4.6
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Los tres principales satisfactores son que los asesores motivan (19%), que aprenden a leer y escribir (15%) y que las asesorías son buenas (13%).

Tabla 4: Satisfactores (90%)							
¿Por qué le dio la calificación del 6-10 (Positiva) a los servicios educativos del INEA?							
		Zona Educativa					
		Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occident e (26%)	Centro (42%)	Sur- Sureste (13%)	Total
1	Los asesores motivan/apoyan/enseñan	21.0	27.4	15.8	18.2	18.6	18.6
2	Aprendes a leer y escribir	18.2	7.5	14.0	14.7	19.7	15.0
3	Las asesorías son buenas	13.6	10.4	11.9	13.9	10.6	12.5
4	Me siento feliz en el INEA	7.4	-	4.2	11.2	10.6	8.0
5	Dan un buen servicio/atención	6.2	10.4	10.3	7.0	4.0	7.5
6	Son entedibles las clases	9.1	10.4	8.5	4.2	8.0	6.8
7	Obtengo conocimiento/para la vida laboral	-	10.3	5.5	6.1	4.1	5.2
8	Es un buen programa educativo	6.2	4.7	5.5	4.2	1.5	4.5
9	Continúo mis estudios/me supero	4.6	2.8	5.0	3.1	6.6	4.1
10	Podré obtener mi certificado	1.7	2.8	3.7	4.8	-	3.2
11	Hay buen ambiente en el salón	2.8	4.7	4.2	1.8	2.6	2.9
12	Facilidad para estudiar en casa	4.6	2.8	1.3	2.6	4.0	2.7
13	Por la forma práctica de los exámenes	-	2.8	2.9	3.4	-	2.3
14	Servicio gratuito	1.7	2.8	3.4	0.8	4.0	2.1
15	Otras respuestas	2.8	-	3.7	3.9	5.7	4.6
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Los tres principales insatisfactores son que los asesores no llegan (2%), que no explican las clases (18%) y que no entregan resultados e información (16%).

Tabla 5: Insatisfactores (8%)					
¿Por qué le dio la calificación del 0-5 (Negativa) a los servicios educativos del INEA?					
		Programa			
		Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	No llegan los asesores	25.0	28.0	15.0	22.4
2	Los asesores no explican las clases	0.0	16.0	25.0	18.4
3	No me entregan resultados/información	0.0	16.0	20.0	16.3
4	No otorgan materiales de trabajo	50.0	8.0	10.0	12.2
5	No me han entregado el certificado	0.0	12.0	10.0	10.2
6	No me llaman/buscan	25.0	8.0	10.0	10.2
7	No hay horarios flexibles	0.0	8.0	10.0	8.2
8	Pocos salones para tomar clases	0.0	4.0	0.0	2.0
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

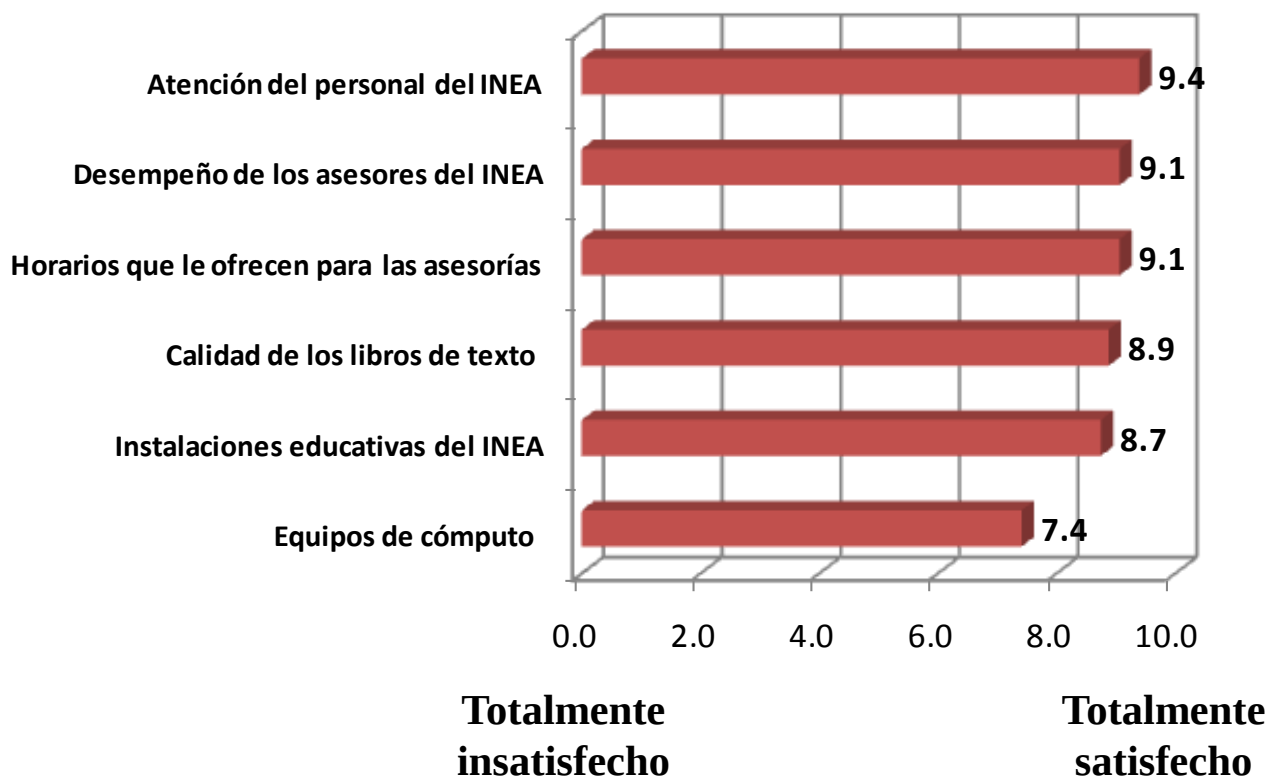
Los tres principales insatisfactores son que los asesores no llegan (2%), que no explican las clases (18%) y que no entregan resultados e información (16%).

Tabla 6: Insatisfactores (8%)							
¿Por qué le dio la calificación del 0-5 (Negativa) a los servicios educativos del INEA?							
		Zona Educativa					
		Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur- Sureste (13%)	Total
1	No llegan los asesores	-	-	19.5	25.8	45.5	21.6
2	Los asesores no explican las clases	45.5	-	19.5	17.7	-	17.9
3	No me entregan resultados/información	-	33.3	-	25.8	27.3	16.4
4	No otorgan materiales de trabajo	-	-	19.5	12.9	-	11.9
5	No me llaman/buscan	27.3	33.3	7.3	4.8	27.3	11.2
6	No me han entregado el certificado	27.3	33.3	19.5	-	-	10.4
7	No hay horarios flexibles	-	-	7.3	12.9	-	8.2
8	Pocos salones para tomar clases	-	-	7.3	-	-	2.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Los temas que generan mayor satisfacción entre los educandos son la atención del personal del INEA (9.4) y el desempeño de los asesores (9.1).

Gráfica 2: Satisfacción por temas

¿Qué satisfecho está con los siguientes aspectos de los servicios educativos del INEA...



Los temas que generan menos satisfacción son los equipos de cómputo (7.4) y las instalaciones (8.7).

Los educandos del programa inicial son los que registran menos satisfacción por equipo de cómputo (6.6).

Tabla 7: Satisfacción de temas por programa						
¿Qué satisfecho está con los siguientes aspectos de los servicios educativos del INEA...						
		Programa				
		Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total	
1	Atención del personal del INEA	8.8	9.3	9.5	9.4	*Anova sig 100%
2	Desempeño de los asesores del INEA	9.0	9.0	9.1	9.1	
3	Horarios que le ofrecen para las asesorías	8.6	9.0	9.2	9.1	*Anova sig 100%
4	Calidad de los libros de texto	8.7	8.8	8.9	8.9	
5	Instalaciones educativas del INEA	8.4	8.6	8.9	8.7	*Anova sig 100%
6	Equipos de cómputo	6.6	6.7	7.9	7.4	*Anova sig 100%

Los educandos de la región Noreste son los que registran menos satisfacción por el equipo de cómputo (6.7) y de la calidad de los libros de texto (8.4).

Tabla 8: Satisfacción de temas por zona educativa

¿Qué satisfecho está con los siguientes aspectos de los servicios educativos del INEA...

		Región Educativa					Total
		Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur-Sureste (13%)	
1	Atención del personal del INEA	9.5	9.4	9.5	9.2	9.4	9.4
2	Desempeño de los asesores del INEA	9.2	8.9	9.1	9.0	9.0	9.1
3	Horarios que le ofrecen para las asesorías	9.2	9.0	9.1	9.0	9.0	9.1
4	Calidad de los libros de texto	9.2	8.4	8.7	8.9	9.0	8.9
5	Instalaciones educativas del INEA	9.0	8.8	8.7	8.7	8.8	8.7
6	Equipos de cómputo	8.1	6.7	7.6	6.9	8.4	7.4

*Anova Sig 99.8%

*Anova Sig 98.3%

*Anova Sig 100%

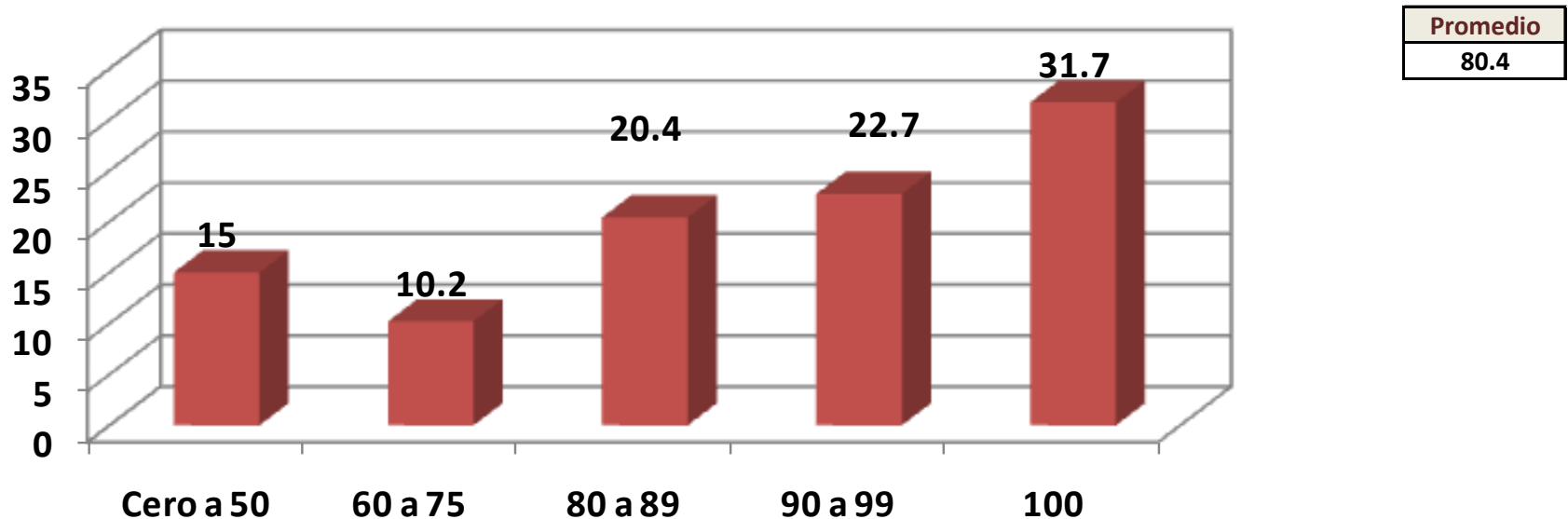
4. Cumplimiento de Expectativas

- **Alto nivel de cumplimiento de expectativas:**
 - En una escala del 0% al 100%, los educandos del INEA estiman que se han cumplido un 80% de lo que esperaban recibir del INEA
 - Formación para el trabajo promedia 85%, Secundaria 83% y Primaria 76%
 - Obtener conocimiento para la vida es la principal razón que los educandos expresan para percibir que sus expectativas se cumplen (16%).

32% de los educandos consideran que el INEA ha cumplido el 100% de sus expectativas, un 23% entre el 90 y 99%. Con un promedio de 80.4%.

Gráfica 3: Cumplimiento de expectativas

En el tiempo que llevas estudiando en el programa educativo del INEA, ¿qué porcentaje de tus expectativas se ha cumplido?



Los educandos que registran mayor cumplimiento de expectativas son los de secundaria (82%) y de la región Noroeste (88%).

Tabla 9: Expectativa por programa		
	Programa	Promedio
1	Inicial (7%)	81.1
2	Primaria (39%)	77.7
3	Secundaria (54%)	82.3
	Total	80.4

*Anova Sig 99%

Tabla 10: Expectativa por Zona Educativa		
	Región Educativa	Promedio
1	Noroeste (12%)	88.0
2	Noreste (7%)	78.1
3	Occidente (26%)	81.8
4	Centro (42%)	79.6
5	Sur-Sureste (13%)	74.8
	Total	80.4

*Anova Sig 99%

Los que registran menos cumplimiento de expectativas son de primaria (78%) y los del Sur-sureste (75%).

Tabla 11: Razones de cumplimiento de expectativas					
¿Por qué consideras que se ha cumplido % de tus expectativas en el INEA?					
		Programa			
	Satisfactores: 80%	Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	Me supero/continúo estudios	16.2	13.9	16.9	15.7
2	Obtengo conocimiento/resultados	5.4	9.3	10.1	9.6
3	He aprendido a leer y escribir	10.8	11.4	4.9	7.8
4	Facilidad de certificación	5.3	6.8	8.9	7.8
5	Los asesores están preparados	5.4	4.7	9.8	7.5
6	Calidad en la enseñanza	5.4	6.0	8.6	7.3
7	Clases entendibles/prácticas	10.8	8.0	4.9	6.5
8	Buen trato del personal	8.1	4.2	4.9	4.8
9	Buenos materiales de estudio	5.4	5.1	3.4	4.2
10	He aprobado los exámenes	2.7	3.3	4.6	4.0
11	Es un programa gratuito	-	2.9	2.8	2.6
12	Comodidad-flexibilidad de horarios	-	2.1	2.8	2.3
		Programa			
	Insatisfactores: 20%	Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	Asesores sin interés/mal capacitados	8.0	6.7	4.9	5.9
2	No veo los beneficios de estudiar	5.4	6.0	4.9	5.4
3	Falta de información	2.7	2.9	1.5	2.1
4	Los horarios trabajo-estudios	5.4	0.8	2.5	2.0
5	No se entienden los contenidos	-	2.1	1.8	1.8
6	No hay control en los expedientes	2.7	1.7	0.9	1.3
7	No hay equipo de computo suficiente	-	2.1	0.6	1.1
8	Requisito de apoyos sociales	-	-	0.3	0.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

El cumplimiento de expectativas de los educandos se explica porque perciben que se superan (16%), por la obtención de conocimiento (10%) y por aprender a leer y escribir (8%).

Las tres principales razones para incumplir las expectativas de los educandos son asesores sin interés (6%), no percibir beneficio (5%) y la falta de información (2%).

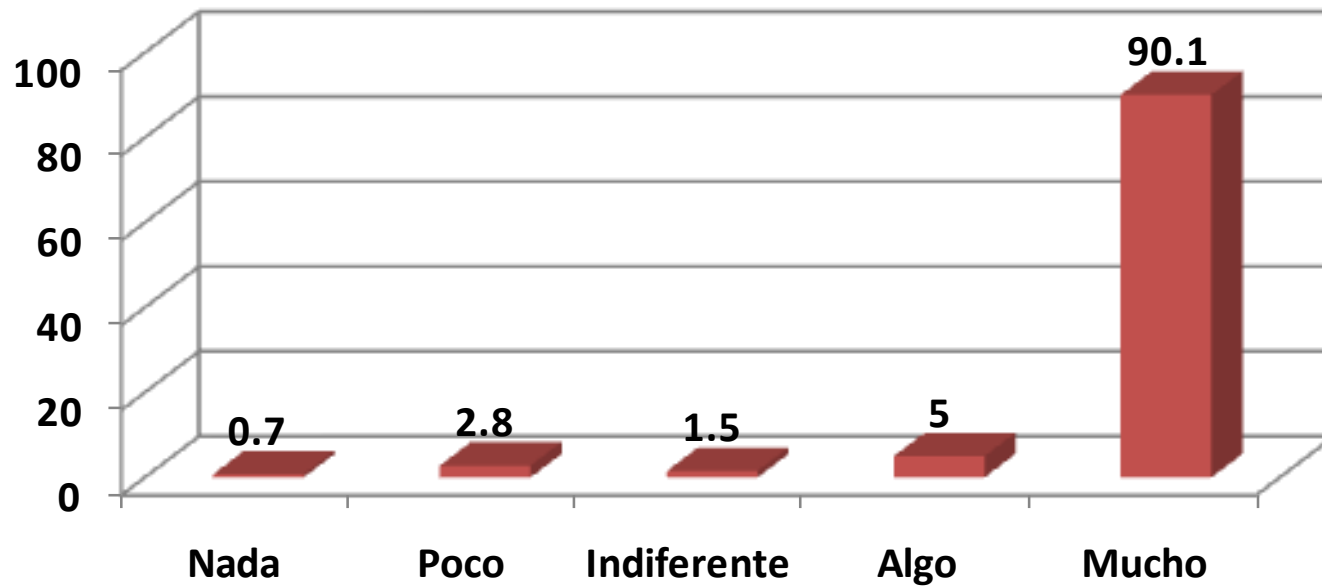
Tabla 12: Razones de cumplimiento de expectativas							
¿Por qué consideras que se ha cumplido % de tus expectativas en el INEA?							
		Región Educativa					
	Satisfactores: 80%	Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur-Sureste (13%)	Total
1	Me supero/continúo estudios	20.1	19.6	19.4	14.0	7.5	15.7
2	Obtengo conocimiento/resultados	7.0	14.3	13.0	7.9	7.6	9.6
3	He aprendido a leer y escribir	4.3	4.5	6.4	11.3	3.8	7.8
4	Facilidad de certificación	13.0	9.8	8.4	5.5	8.5	7.8
5	Los asesores están preparados	8.7	18.8	7.1	6.7	3.8	7.5
6	Calidad en la enseñanza	8.7	4.5	8.4	5.5	11.3	7.3
7	Clases entendibles/prácticas	8.7	7.2	3.9	7.1	7.5	6.5
8	Buen trato del personal	7.7	4.5	3.2	5.1	5.2	4.8
9	Buenos materiales de estudio	4.3	-	9.1	2.7	1.4	4.2
10	He aprobado los exámenes	4.3	-	6.4	3.1	3.8	4.0
11	Es un programa gratuito	-	-	2.0	3.1	6.2	2.6
12	Comodidad-flexibilidad de horarios	2.7	-	2.7	2.4	2.4	2.3
		Región Educativa					
	Insatisfactores: 20%	Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur-Sureste (13%)	Total
1	Asesores sin interés/mal capacitados	2.7	9.8	4.6	6.7	6.6	5.9
2	No veo los beneficios de estudiar aquí	1.7	4.5	0.7	7.4	11.3	5.4
3	Falta de información	-	-	0.7	3.1	5.1	2.1
4	Los horarios trabajo-estudios	1.7	-	2.0	2.4	2.4	2.0
5	No se entienden los contenidos	-	-	0.7	3.6	1.4	1.8
6	No hay control en los expedientes	2.7	2.7	1.2	0.7	1.4	1.3
7	No hay equipo de computo suficiente	1.7	-	-	1.9	1.4	1.1
8	Requisito de apoyos sociales	-	-	-	-	1.4	0.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5. Importancia

- Los servicios educativos del INEA son muy importantes para los educandos:
 - 90% considera que terminar el programa que estudian es muy importante
 - Terminar el programa que están estudiando les significa más oportunidades del en trabajo (19%)

Gráfica 4: Importancia

¿Qué tan importante es para usted terminar el programa que está estudiando en el INEA?



Los educandos de secundaria son los que consideran como muy importante la conclusión del programa que cursan (91% mucho/muy importante).

Tabla 13: Importancia por programa					
¿Qué tan importante es para usted terminar el programa que está estudiando en el INEA?					
		Programa			
		Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	Nada	2.8	0.4	0.6	0.7
2	Poco	2.8	2.9	2.7	2.8
3	Indiferente	5.6	1.3	1.2	1.5
4	Algo	2.8	6.3	4.2	5.0
5	Mucho	86.1	89.1	91.2	90.1
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

*Chi² Sig 83.1%

*Anova sig 92%

Los educandos de la región Noreste son los que consideran como muy importante la conclusión del programa que cursan (93% mucho/muy importante).

Tabla 14: Importancia por Región							
¿Qué tan importante es para usted terminar el programa que está estudiando							
		Región Educativa					
		Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur-Sureste (13%)	Total
1	Nada	2.7	-	0.7	-	1.4	0.7
2	Poco	2.7	-	2.7	3.1	3.8	2.8
3	Indiferente	-	2.7	2.7	0.7	2.4	1.5
4	Algo	4.3	4.5	3.1	5.5	7.6	5.0
5	Mucho	90.2	92.7	90.8	90.6	84.8	90.0
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

*Chi² Sig 90.7%

*Anova sig 94%

Las principales razones para considerar importante la conclusión del programa son contar con mejores oportunidades de trabajo (19%), la obtención del certificado (15%) y por superación personal (14%).

Tabla 15: Razones de importancia por programa (97%)					
¿Por qué lo considera Algo o Muy importante?					
		Programa			
		Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	Tener mejores oportunidades de trabajo	13.1	13.2	23.7	19.1
2	Obtener mi certificado	9.6	12.7	17.5	15.1
3	Superación personal/mejor futuro	19.1	13.7	14.4	14.4
4	Seguir aprendiendo cosas prácticas para la vida	15.5	12.4	9.8	11.1
5	Obtendré mayores conocimientos	5.9	10.0	8.9	9.2
6	Aprender a leer/sumar/restar/multiplicar	13.1	14.1	5.3	9.2
7	Para continuar mi educación básica	3.5	7.9	8.0	7.7
8	Mejor calidad de vida	3.5	6.2	4.1	4.9
9	Puedo ayudar en las tareas de mis hijos	5.9	4.3	3.9	4.2
10	Es una oportunidad para los adultos mayores	3.5	1.8	1.6	1.8
11	Es un apoyo gratuito del gobierno	-	1.3	1.0	1.1
12	Para concluir mis estudios	3.5	0.5	1.3	1.1
13	Requisito para apoyos sociales	3.5	1.8	0.4	1.1
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Tabla 16: Razones de importancia por Región (97%)							
¿Por qué lo considera Algo o Muy importante?							
		Región Educativa					
		Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur- Sureste (13%)	Total
1	Tener mejores oportunidades de trabajo	15.0	19.8	19.7	18.0	22.7	19.1
2	Obtener mi certificado	21.3	19.8	13.5	13.1	17.5	15.1
3	Superación personal/mejor futuro	18.4	27.3	15.1	12.0	11.2	14.4
4	Seguir aprendiendo cosas prácticas para la vida	14.9	12.2	7.4	14.8	2.6	11.1
5	Aprender a leer/sumar/restar/multiplicar	9.2	2.9	8.6	10.3	10.8	9.2
6	Obtendré mayores conocimientos	2.9	4.7	8.7	11.5	10.8	9.2
7	Para continuar mi educación básica	2.9	7.5	10.7	6.6	9.3	7.7
8	Mejor calidad de vida	7.5	-	8.2	3.7	2.6	4.9
9	Puedo ayudar en las tareas de mis hijos	2.9	2.9	4.1	4.9	4.1	4.2
10	Es una oportunidad para los adultos mayores	-	2.9	-	2.0	5.7	1.8
11	Es un apoyo gratuito del gobierno	1.7	-	1.3	0.5	2.6	1.1
12	Para concluir mis estudios	1.7	-	2.0	0.8	-	1.1
13	Requisito para apoyos sociales	1.7	-	0.8	1.7	-	1.1
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Tabla 17: Razones de poca importancia (3%)		
¿Por qué lo considera Nada o Poco importante?		
		%
1	Es más importante trabajar que estudiar	38.1
2	Mi avanzada edad	23.8
3	Mi vida familiar es más importante	23.8
4	No necesito aprender	14.3
	Total	100.0

6. Sugerencias

- **Las principales sugerencias que expresan los educandos son:**
 - Personal más capacitado (17%)
 - Horarios más accesibles (13%)
 - Espacios más equipados (12%)

Tabla 18: Sugerencias por Programa					
¿Qué sugiere para que se mejoren los servicios educativos que ofrece el INEA?					
		Programa			
		Inicial (7%)	Primaria (39%)	Secundaria (54%)	Total
1	Personal más capacitado	20.5	17.3	15.9	16.8
2	Ser más accesibles con los horarios	6.8	13.3	13.5	12.9
3	Espacios más equipados y mejor ubicados	11.0	15.3	9.4	11.9
4	Darle seguimiento a las personas que inscriben	6.8	7.8	11.0	9.4
5	Que entreguen los libros	11.0	8.3	10.0	9.4
6	Agilizar la entrega de certificados	6.8	5.0	8.4	7.0
7	Ampliar los servicios a educación superior	4.1	3.3	10.0	6.7
8	Optimizar los tiempos de estudio	11.0	3.8	5.5	5.2
9	Que haya equipo de cómputo suficiente	6.8	5.8	4.5	5.2
10	Adecuar contenidos a necesidades de estudiantes	4.1	4.5	2.9	3.7
11	Extender beneficios de sus servicios a todas las comunidades	4.1	4.5	2.5	3.4
12	Que asistan los asesores	6.8	3.8	1.6	2.8
13	Que se destine mayor presupuesto para el programa	-	2.0	2.9	2.3
14	Que cumplan con los servicios que ofrecen	-	2.5	1.0	1.5
15	Mejorar la difusión/comunicación del INEA	-	2.0	1.0	1.3
16	Mejorar la infraestructura escolar	-	1.3	-	0.5
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Tabla 19: Sugerencias por Región

¿Qué sugiere para que se mejoren los servicios educativos que ofrece el INEA?

		Región					Total
		Noroeste (12%)	Noreste (7%)	Occidente (26%)	Centro (42%)	Sur-Sureste (13%)	
1	Personal más capacitado	25.4	16.7	15.6	18.8	7.0	16.8
2	Ser más accesibles con los horarios	7.0	16.7	14.6	13.4	10.6	12.9
3	Espacios más equipados y mejor ubicados	14.1	6.3	11.8	11.8	12.7	11.9
4	Darle seguimiento a las personas que inscriben	-	16.7	7.1	10.3	10.6	9.4
5	Que entreguen los libros	4.2	-	10.8	7.9	17.6	9.4
6	Agilizar la entrega de certificados	7.0	10.4	13.2	3.9	7.0	7.0
7	Ampliar los servicios a educación superior	4.2	16.7	4.7	7.9	3.5	6.7
8	Optimizar los tiempos de estudio	7.0	-	4.7	5.4	5.6	5.2
9	Que haya equipo de cómputo suficiente	11.3	-	1.4	7.0	3.5	5.2
10	Adecuar contenidos a necesidades de estudiantes	11.3	-	2.4	2.5	7.0	3.7
11	Extender beneficios de sus servicios a todas las comunidades	4.2	6.3	3.8	1.9	7.0	3.4
12	Que asistan los asesores	-	-	2.4	4.5	-	2.8
13	Que se destine mayor presupuesto para el programa	4.2	-	3.8	2.5	-	2.3
14	Que cumplan con los servicios que ofrecen	-	-	3.8	1.0	2.1	1.5
15	Mejorar la difusión/comunicación del INEA	-	10.4	-	0.6	3.5	1.3
16	Mejorar la infraestructura escolar	-	-	-	0.6	2.1	0.5
	Total	100	100	100	100	100	100

7. Descripción de la muestra

a) Muestra: Sexo y edad

- ❖ Un 71% de los entrevistados son mujeres, mientras que un 29% correspondió a hombres
- ❖ Un 30% tiene de 15 a 30 años, el 23% tiene de 31 a 40 años; 22% de 41 a 50 años y el 25% tiene 51 años o más.

D1 Sexo del respondente			
		Frec	%
1	Masculino	470	29.4
2	Femenino	1130	70.6
	Total	1,600	100.0

D2 Edad			
		Frec	%
1	15 a 18	230	14.4
2	19 a 25	155	9.7
3	26 a 30	100	6.3
4	31 a 40	370	23.1
5	41 a 50	350	21.9
6	51 a 60	198	12.4
7	61 ó más	197	12.3
	Total	1,600	100.0

b) Ocupación

Las tres principales ocupaciones son las amas de casa (45%), empleado tradicional (20%) y auto-empleado (10%).

D4. ¿Cuál es su/tu ocupación actual?			
		Frec	%
1	Ama de casa	720	45.0
2	Empleado tradicional	315	19.7
3	Autoempleado	160	10.0
4	Estudiante	131	8.2
5	Obrero	113	7.1
6	Desempleado	58	3.6
7	Pequeño propietario	37	2.3
8	Agricultor	34	2.1
9	Retirado/pensionado	16	1.0
10	Empleado supervisor	8	0.5
11	Personal Admvo.	3	0.2
12	No contestó	5	0.3
	Total	1,600	100.0