

Anexo 15. “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”



Cuestionario para beneficiarios de Educación Básica y Media Superior Tutores(as) / Becarios(as)

Ubicación de la Sede: Clave de Sede: ZA [] [] [] [] + [] []
 Estado [] [] [] Municipio [] [] []
 Localidad [] [] [] [] Nombre de la Sede: [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
 CUPO del Entrevistador: [] [] [] [] Fecha de aplicación: / [] [] / Marzo / 2021 / Núm. Cuestionario: [] []

Presentación del Entrevistador.

Buenos (as) días/tardes, mi nombre es _____ y vengo de la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez. Estamos aplicando un cuestionario sobre el Programa de Becas, por lo que le/te solicitamos un poco de su/tu tiempo para que nos apoye/es contestándola. El tiempo aproximado para este cuestionario es de 10 minutos y la información que proporcione/es es muy importante para nosotros y para la mejora en las atenciones que el programa pueda ofrecerle/te; además, será confidencial, sólo tendrá fines estadísticos y no tendrá repercusiones en que reciba/as o no la beca ¿Está/as de acuerdo?

Identificación del Informante

Folio (ID PROGRAMA): []
 Nombre: _____ Sexo: () Femenino () Masculino. --> Edad: [] []
 Informante: ♦ Tutor(a) [] --> Núm. Niños(as) con derecho a la beca en el hogar [] --> Medio de pago: Tarjeta [] Aviso []
 ♦ Becario(a) [] --> Semestre en que estudia [] []
 ¿Habla/as alguna lengua indígena? Sí [] No [] --> ¿Se/te considera/as parte de algún grupo indígena? Sí [] No []

1. Medidas sanitarias por COVID-19.

Comenzaremos con algunas preguntas sobre las medidas sanitarias básicas para hacerle frente a la pandemia que estamos viviendo (entrevistador: no leer las opciones de respuesta):

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
1.1	Antes de asistir a recoger la beca el día de hoy ¿le/te mencionaron las medidas sanitarias que debía/as seguir para poder cobrar?	1 2	Sí No ----->	1.3
1.2	¿Quién le/te informó?	1 2 3 4 5 8 9	Personal de becas Directivo/a o profesor/a Compañero/a WhatsApp y otras redes sociales Otro (Especifique): _____ No sabe No responde	
1.3	Durante el tiempo previo a la entrega del "Aviso de Cobro", ¿el personal de Becas le/te solicitó respetar la sana distancia (mínima de 1.5 mts.)?	1 2 3	Sí No No aplica	
1.4	El personal de Becas, ¿utilizó cubrebocas durante el proceso de entrega (del "Aviso de Cobro")?	1 2 3	Sí No No aplica	
1.5	Durante el cobro de la beca ¿el personal del Banco (o Telecomm, la persona que le/te pagó el dinero), respetó la sana distancia (mínima de 1.5 mts.)?	1 2	Sí No	
1.6	El personal del Banco (o Telecomm, la persona que le/te pagó el dinero), ¿utilizó cubrebocas durante el proceso de entrega?	1 2	Sí No	
1.7	Usted/Tú ¿qué medidas sanitarias lleva/as a cabo para venir a recoger la beca? Circule las respuestas que mencione.	1 2 3 4 5 6	Cubrebocas Gel antibacterial Caretas Mantengo sana distancia Lavado constante de manos Otro (Especifique): _____	
1.8	¿Alguna persona de su/tu hogar se ha contagiado de COVID-19?	1 2 8 9	Sí No -----> No sabe -----> No responde ----->	Sig. sección Sig. Sección Sig. sección

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
1.9	¿Cuántas personas de su/tu hogar se han contagiado?	7 8 9	<div> <div></div> <div>Núm. Personas</div> </div> 7 o más No sabe No responde	

2. Convocatoria.

Las siguientes preguntas se relacionan con la información que recibió/recibiste antes de venir por la beca:

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
2.1	¿Quién le/te dijo o cómo supo/supiste que recibiría/as el día de hoy la beca? <div>Espere respuesta espontánea y circule la primera por la que se informó</div>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99	El director o profesor de la escuela El personal de Becas Un vecino o conocido Los compañeros de la escuela WhatsApp y otras redes sociales Servidor de la Nación Autoridad local Llamada telefónica del RA Promotora o vocal Otra (Especifique): _____ No sabe No responde	
2.2	¿Con cuántos días de anticipación le/te avisaron que tenía/as que venir a cobrar la beca el día de hoy?	0 7 8 9	<div> <div></div> <div>Días</div> </div> Hoy 7 o más No sabe No responde	
2.3	¿Le/te informaron sobre los requisitos y/o documentos necesarios para cobrar? (si le indicaron presentar alguna identificación)	1 2 8 9	Sí No No sabe No Responde	
2.4	¿Le/te informaron adecuadamente sobre la fecha, lugar y hora para la entrega de la beca?	1 2 8 9	Sí -----> No No sabe No Responde	Sig. Sección
2.5	¿Qué información considera/as que faltó? <div>Espere respuesta espontánea y circule las que mencione</div>	1 2 3 4 5	La hora La fecha El lugar Indicarme la documentación que debía traer Otra (Especifique): _____	

3. Problemas en el cobro de la beca.

(NOMBRE DE LA TUTORA/ BECARIO/A), las siguientes preguntas ayudarán a que mejore la atención cuando venga/as a recoger la beca:

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
3.1	¿Alguna vez ha/as tenido algún problema para cobrar la beca?	1 2	Sí No ----->	3.6
3.2	¿Cuál?	1 2 3 4 5 6 7	No me entregaron aviso de cobro Robo o extravío de Aviso de Cobro No tengo identificación Escuela no me integró al listado La huella no pasó Perdí la tarjeta Otro (Especifique): _____	
3.3	¿Se resolvió?	1 2	Sí No ----->	3.6
3.4	¿Cuánto tiempo tardó en resolverse?	998 8 999 9	<div> <div></div> <div>Cantidad</div> </div> <div> <div></div> <div>Periodo</div> </div> Periodo: 1 Días 2 Semanas 3 Meses No sabe No responde	
3.5	¿El personal de las Becas le/te ayudó para resolver el problema?	1 2 8 9	Sí No, fue alguien más (Especifique): _____ No sabe No responde	

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
3.6	El día de hoy ¿tuvo/tuviste algún problema para cobrar la beca?	1 2	Sí No- - - - - >	Sig. Sección
3.7	¿Qué problema tuvo/tuviste?	1 2 3 4	Olvidé mi identificación Aviso de cobro con errores No estaba mi nombre en la lista Otro (especifique) _____	
3.8	¿Tiene/s alguna sugerencia para resolver este tipo de problemas para cobrar la beca?	1 2 3	No Sí, ¿cuál? Especifique: _____	

4. Costo personales por acudir a la Mesa de Atención Temporal

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
4.1	¿Faltaste o perdiste clases para venir a cobrar tú beca? <div>Solo aplicar a becarios/as de EMS</div>	1 2	Sí No - - - - - >	4.3
4.2	¿Cuántas horas de clases perdiste? <div>Solo aplicar a becarios/as de EMS</div>		<div> Horas clase</div>	
4.3	¿Cuánto tiempo tarda/as normalmente en ir y venir a cobrar la beca? (Sólo el trayecto de ida y vuelta)		<div> Minutos</div>	
4.4	¿En qué se/te trasladó/trasladaste para venir a cobrar la beca?	1 2 3 4 5 6 7	Caminando - - - - - > Bicicleta - - - - - > Caballo u otro animal - - - - - > Auto o motocicleta privado - - - - - > Transporte público Lancha o balsa Otro (Especifique): _____	4.6 4.6 4.6 4.6
4.5	¿Cuánto dinero gastó/gastaste en pasajes para venir a cobrar la beca (tomando en cuenta lo que gastó, gastaste desde el lugar donde estaba/as hasta acá y de regreso)?	997 998 999	Monto \$ <div> Pesos</div> 997 pesos o más No sabe No responde	
4.6	¿Cuánto tiempo esperó/esperaste desde que llegó/llegaste a la sede hasta que te/le entregaron la beca?		<div> Minutos</div>	

5. Satisfacción logística de la MAT

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
5.1	¿Qué tan ordenada le/te parece la entrega de las becas? <div>Lea las opciones de respuesta</div>	1 2 3	Muy ordenada Medianamente ordenada Desordenada	
5.2	¿Le/te parece que es el mejor lugar para la entrega de los apoyos?	1 2	Sí - - - - - > No	5.6
5.3	¿Le/te gustaría que le/te cambien esta sede de entrega de la beca?	1 2	Sí No - - - - - >	5.6
5.4	¿Por qué? <div>Círcule respuestas que mencione.</div>	1 2 3 4 5	Inseguridad Lejanía Tiempo de traslado Alto costo para el traslado Otra (Especifique): _____	
5.5	¿A dónde le/te que gustaría la cambiarán?	1 2 3 4 5 6	Su colonia Su localidad Lugar más céntrico Presidencia municipal u oficina de ésta Escuela Otra (Especifique): _____	
5.6	¿Le/te gustaría cobrar la beca de otra manera?	1 2 3	Sí No - - - - - > No sabe	5.8

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
5.7	¿Cómo le/te gustaría cobrar la beca?	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Banco Tiendas (autoservicio u otras) Celular Tiendas de conveniencia (Oxxo, 7 eleven) Tarjeta Cobro sin tarjeta en cajero Giro telegráfico Que me lo entreguen en mi casa Otra (Especifique): _____	
5.8	¿Alguna vez has escuchado del aplicativo Bienestar Azteca para cobrar la beca? (http://bienestرازteca.com.mx) Solo aplicar a becarios/as de EMS	1 2	Sí No- >	Sig. Sección
5.9	¿Por qué no lo has utilizado? Solo aplicar a becarios/as de EMS Espere respuesta espontánea y circule las que mencione.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	No me han dicho que lo utilice No lo sé utilizar No hay Banco Azteca No hay tiendas donde cobrar No hay acceso a internet No tiene computadora o Smartphone Soy menor de 15 años No lo conozco Otra (Especifique): _____	

6. Atención y trato del personal de las Becas y del Banco del Bienestar o Telecomm

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
6.1	Mientras esperaba/as su/tu turno para cobrar la beca ¿le/te brindaron orientación sobre cómo se llevaría a cabo el proceso de cobro?	1 2	Sí No >	6.3
6.2	¿Cuál fue la principal forma en que le/te orientaron?	1 2 3 4	Le dieron instrucciones verbales Le dieron un folleto Información vía redes sociales Otra (Especifique): _____	
6.3	Mientras esperaba/as su/tu turno para cobrar la beca ¿se sintió/te sentiste cómodo/a... Leer opciones de respuesta.	1 2 3 4	siempre? > casi siempre? > sólo por algún tiempo? nunca?	6.5 6.5
6.4	¿Qué sugeriría/as para sentirse/te más cómodo/a mientras espera/as? Circule respuestas que mencione.	1 2 3 4 5 6 7 8	Que nos citen a distintas horas Que pongan sillas Una carpa (sol, lluvia) Que nos ofrezcan agua potable Que atiendan a la hora Que haya sanitarios Que atiendan primero a adultos mayores Otra (Especifique): _____	
6.5	¿Cómo considera/as que fue el trato del personal de Becas? (La persona que le/te entregó el aviso de cobro)	1 2 3	Bueno (Amable) Regular (Indiferente, serio) Malo (Grosero/Descortés, discriminatorio)	
6.6	La persona que te entregó el Aviso de Cobro ¿te tomó una fotografía mostrando el Aviso? Solo aplicar a becarios/as de EMS	1 2	Sí No	
6.7	¿Cómo considera/as que fue el trato del personal del Banco (o Telecomm, la persona que le/te pagó el dinero)?	1 2 3	Bueno (Amable) Regular (Indiferente, serio) Malo (Grosero/Descortés, discriminatorio)	
6.8	El trámite de cobro que realizó/realizaste, ¿le/te parece que fue... Leer opciones de respuesta. Marcar solo una	1 2 3	sin errores? con algunos errores? con muchos errores?	
6.9	Cuando le/te pagaron el dinero ¿lo contaron frente a usted/ti?	1 2 3	Sí No No, venía engrapado en un sobre	
6.10	¿El dinero que le/te pagaron estuvo completo?	1 2 3	Sí No No lo he contado	
6.11	¿Cómo considera/as la atención que recibió/recibiste al cobrar la beca? Leer opciones de respuesta. Marcar solo una	1 2 3	Rápida Lenta Muy lenta	

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
6.12	En general, ¿podría/as mencionar alguna propuesta para mejorar la atención para la próxima entrega de la beca? <div>Circule respuestas que mencione.</div>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Que la entrega dure menos tiempo Que les den turnos Que le den a elegir el horario Que le den un horario diferente Que pongan sillas Más amabilidad del personal Sillas para adultos mayores, mujeres embarazadas y/o personas con discapacidad Atención más rápida No tiene propuestas Que la entrega comience a tiempo Otra (Especifique): _____	

7. Transparencia y detección de acciones indebidas que atenten contra beneficiarios/as

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
7.1	¿El personal de las becas le/te ha informado que los trámites y servicios que ofrece el Programa son gratuitos?	1 2	Sí No	
7.2	¿Alguien del personal de Becas le/te pidió hoy dinero u otra cosa para que pudiera/as cobrar la beca?	1 2	Sí No ----- >	7.4
7.3	¿Qué le/te pidieron/pidió?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Votar a favor de un partido político Dinero Comida Ir a juntas políticas Regalos personales Favores sexuales Trabajo comunitario Insumos (artículos de papelería, limpieza, mantenimiento en general, etc.) Otro (Especifique): _____ No responde	
7.4	¿Sabe/es cómo hacer una queja o denuncia ante el Programa de becas?	1 2	Sí No ----- >	7.6
7.5	¿Cómo? <div>Espera respuesta espontánea y circule las que mencione</div>	1 2 3 4 5	Medio electrónico En las Oficinas de Representación Por teléfono En el buzón móvil que lleva el personal del programa a las MAT Otra (Especifique) _____	
7.6	Antes de que le/te pagaran la beca ¿sabía/as cuántos bimestres le/te iban a pagar?	1 2	Sí ----- > No	7.8
7.7	¿Sabe/es cuánto es el monto que le/te pagaron?	1 2	Sí No ----- >	7.9
7.8	¿Cómo supo/supiste que el monto que le/te dieron de la beca estaba completo?	1 2 3 4	La conté cuando me la entregaron La persona que me la entregó contó el dinero frente a mí Aviso de cobro especifica el monto a pagar Otra (Especifique): _____	
7.9	¿Qué tan segura se/te siente/es de regresar a su/ta casa con el dinero de la beca que acaba/as de recibir?	1 2 3	Muy segura Poco segura Insegura	
7.10	¿Sabe/s qué Institución o Programa del Gobierno le/te da el apoyo que hoy recibió/recibiste?	1 2 3 4 5 6 7 8	DIF Secretaría del Bienestar Prospera Becas para el Bienestar Benito Juárez Gobierno municipal Asociación Civil o ONG Otra (Especifique): _____ No sabe	
7.11	¿Sabes a qué nivel de gobierno pertenece... <div>Leer opciones de respuesta</div>	1 2 3 4 9	Municipal? Estatat? Federal? No es de gobierno No Sabe	

8. Expectativas de estudio, actividad laboral y uso de la beca.

SÓLO PARA BECARIOS/AS DE EMS. SI EL/LA ENTREVISTADO/A ES TUTOR/A, PASE A LA SECCIÓN 9.

Las siguientes preguntas son para conocer un poco de tus expectativas escolares y de vida.

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	PASE A:
8.1	¿Qué nivel máximo de estudios te gustaría alcanzar?	1 2 3 4 5 6	Preparatoria o bachillerato Carrera técnica o comercial Normal de licenciatura (maestro) Profesional o licenciatura Maestría (Posgrado) Doctorado (Posgrado)	
8.2	¿Alguna vez has pensado en dejar de estudiar?	1 2	Sí No ----- >	8.4
8.3	¿Por qué razón has pensado en abandonar la escuela?	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Escasos recursos económicos No le gusta estudiar La escuela queda lejos Bullying Acoso/hostigamiento sexual Discriminación Embarazo o Matrimonio Dificultad para estudiar a distancia Otra (Especifique): _____	
8.4	¿Actualmente trabajas?	1 2	Sí No ----- >	8.7
8.5	¿En qué trabajas? <div>Ubique la ocupación en alguno de los sectores económicos</div>	1 2 3 4 5 6 7	Trabajo Agropecuario Construcción Empleado doméstico Servicios/Educación/Transporte Comercio Industrial Otro(especifique) _____	
8.6	¿Cuál es la principal razón por la que trabajas?	1 2 3 4 5 6	Escasos recursos económicos No le gusta estudiar Para pagar gustos y gastos personales Mis papás me castigaron Ahorrar Otra (Especifique): _____	
8.7	¿En qué gastas principalmente el dinero de la beca? <div>Circule hasta dos opciones</div>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Útiles y materiales escolares Inscripción Pasajes Uniformes Gasto del hogar Gastos personales (celular, ropa que no sea uniforme) Internet Entretenimiento Es la primera vez que la recibo Otra (Especifique): _____	
8.8	¿Tienes acceso a internet?	1 2	Sí No ----- >	Sig. Sección
8.9	Principalmente ¿para qué utilizas el internet?	1 2 3 4	Clases Tareas Entretenimiento (redes sociales, juego, etc.) Otra (Especifique): _____	
8.10	Normalmente ¿cómo accedes a internet?	1 2 3 4 5	Red wifi en el hogar Café internet Casa de un amigo/a o familiar Datos móviles del celular Otra (Especifique): _____	
8.11	¿Cuántas horas a la semana usas el internet?		<div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>Horas</div> </div>	

9. Datos de recontacto.

No.	PREGUNTA	CÓDIGO	OPCIONES DE RESPUESTA	Agradezca y termine la entrevista
9.1	Finalmente ¿podría/as proporcionarme algún teléfono?	Tel	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	