



COORDINACIÓN NACIONAL
DE BECAS PARA EL BIENESTAR
BENITO JUÁREZ

BECAS
BENITO JUÁREZ



**COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MONITOREO
DIRECCIÓN DE ENLACE PARA LA EVALUACIÓN EXTERNA**

Estudio exploratorio interno sobre aspectos operativos de la atención en la entrega de becas de los Pp S072 Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez y S311 Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez en el primer semestre de 2021

Informe de Resultados

Ciudad de México, a 18 de junio de 2021





Andrés Manuel López Obrador

Presidente de los Estados Unidos Mexicanos

Delfina Gómez Álvarez

Secretaria de Educación Pública

Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez

Lic. Abraham Vázquez Piceno

Coordinador Nacional del Programa de Becas para el Bienestar Benito Juárez

Lic. Rogelio Omar Grados Zamudio

Director General de Planeación, Análisis, Evaluación y Monitoreo

Lic. Rodolfo Héctor Hugo Arroyo Del Muro

Director General de Administración y Finanzas

Mtro. Edgardo Christian Consuegra Mijangos

Director General de Gestión de Padrón, Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Lic. Marlene Karla González Torres

Directora General de Apoyo Jurídico y Transparencia

Director General de Coordinación y Seguimiento Territorial

Director General de Vinculación

EQUIPO DE ANÁLISIS Y REDACCIÓN DEL INFORME

Raúl Pérez Argumedo (Coordinador del estudio)

Gabriela Vázquez Cermeño

Silvia Andrea Vázquez Hernández

Susana Torres García

Renata Aldaz Portas

Alfredo Márquez Ojeda

Luis Alberto Cedeño Baltazar

Bajo la supervisión de Gilberto Sosa Sánchez, Director de Enlace para la Evaluación Externa

COLABORADORES DURANTE EL DESARROLLO DEL ESTUDIO DE CAMPO

Miguel Tobías Moreno

Cristian Ramiro Gallegos Castillo

Jorge Arturo Aguilar Garduño

José Iván Aguilar Castañeda

Hans Paul Magaña Guzmán

Manuel Álvarez Sánchez

Jesús Antonio Galicia Llanos

Hugo Alberto Márquez Cruz

Adolfo Alejandro Gamboa Vázquez



Contenido

Presentación	6
1. Metodología	7
1.1. Datos del levantamiento	7
1.2. Estrategia de levantamiento y descripción de instrumentos	7
1.3. Apoyos de las Oficinas de Representación Estatal (ORE)	8
1.4. Resultados del levantamiento en campo	9
1.5. Sistematización y análisis de la información	10
1.6. Perfil de las personas beneficiarias encuestadas	11
1.6.1. Personas beneficiarias encuestadas	11
1.6.2. Algunas características sociodemográficas de las personas becarias de EMS	12
1.6.3. Algunas características sociodemográficas de las personas tutoras de educación básica	14
1.6.4. Condición étnica de las personas beneficiarias	16
2. Características generales de las Mesas de Atención Temporal (MAT)	17
2.1. Tipos de Mesa de Atención Temporal	17
2.2. Medidas sanitarias tomadas ante la Pandemia	18
2.2.1. Percepción de medidas sanitarias por COVID-19 desde el punto de vista de los operadores	19
2.2.2. Medidas sanitarias e incidencia de COVID-19 entre las personas beneficiarias	20
2.3. Características del inmueble sede de las MAT	26
2.4. Características de limpieza, seguridad y mobiliario	27
2.5. Imagen institucional	30
2.6. Percepción general sobre la MAT desde la perspectiva de los funcionarios encuestadores	32
2.7. Percepción de seguridad en las localidades	33
2.7.1. La seguridad desde el punto de vista de los operadores	33
2.7.2. La inseguridad desde el punto de vista de las beneficiarias	35
3. Organización y convocatoria a las Mesas de Atención Temporal	37





- 3.1. Organización de las MAT..... 37**
- 3.1.1. Horarios escalonados y características de los grupos atendidos 39**
- 3.2. Convocatoria a las MAT..... 41**
- 3.2.1. Horario programado y horario real: diferencias por tipo de MAT 41**
- 3.2.2. Quién realiza la convocatoria y el medio por el que se avisa 42**
- 3.2.3. Días de anticipación con que se realiza la convocatoria a la MAT..... 44**
- 3.2.4. Información recibida sobre los requisitos para cobrar la beca 47**
- 3.3. Gestión de permisos para el uso de inmuebles para la realización de la MAT 48**
- 4. Orientación a las personas beneficiarias en las MAT 49**
- 4.1. Materiales y estrategias para la atención a beneficiarias 49**
- 4.2. Detección de necesidades de orientación a las beneficiarias 51**
- 4.3. Comunicación a las beneficiarias sobre la dinámica de la MAT 53**
- 4.4. Percepción de los RA sobre las beneficiarias en las entregas de las becas.. 54**
- 5. La entrega de avisos de cobro y/o de los apoyos..... 55**
- 5.1. Problemas que han tenido las beneficiarias para cobrar sus apoyos 56**
- 5.2. Cantidad de beneficiarias que no cobran su apoyo en la MAT..... 58**
- 5.3. Razones principales por las que las beneficiarias que no cobran su apoyo en la MAT señaladas por los operadores..... 59**
- 5.4. Coordinación y colaboración con otras instituciones y autoridades 61**
- 5.4.1. Colaboración de las autoridades Locales y/o Municipales..... 61**
- 5.4.2. Participación de los Servidores de la Nación y/o Becarios del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro..... 62**
- 5.4.3. Apoyo de la Seguridad Pública..... 63**
- 5.5. Percepción sobre la coordinación y organización institucional en las MAT. 64**
- 5.6. Percepción de la coordinación y colaboración con otras personas o instituciones desde la óptica de los operadores 65**
- 5.7. Etapas del proceso de entrega de apoyos en que se presentan las mayores dificultades desde la perspectiva de los operadores 67**





5.8. Valoración de la resolución de problemáticas para la entrega de avisos de cobro y apoyos (Operadores) 69

6. Conocimiento de los Programas 72

6.1. Conocimiento sobre las becas y montos 73

6.2. Gratuidad del servicio de entrega de apoyos 73

6.3. Transparencia y detección de acciones indebidas..... 74

6.3.1. Condicionamiento de los apoyos..... 74

6.3.2. Conocimiento sobre la presentación de quejas por parte de las beneficiarias..... 75

6.4. Presencia de partidos políticos en la MAT 77

6.5. Conocimiento sobre el origen de los recursos para las becas 78

7. Atención, trato y satisfacción con las MAT 80

7.1. Percepción de la atención y el trato del personal de las MAT 80

7.2. Valoración del trato de los operadores a las beneficiarias desde la perspectiva de los funcionarios encuestadores 88

7.2.1. Trato del personal de la Oficina de la Representación hacia las beneficiarias..... 89

7.2.2. Trato del personal de la Institución Liquidadora..... 90

7.3. Satisfacción logística con la MAT de las personas beneficiarias..... 91

8. Costos personales de las beneficiarias por acudir a las MAT 96

8.1. Inasistencia a clases por acudir a la MAT..... 100

9. Puestos de trabajo y condiciones laborales de los operadores..... 102

9.1. Perfiles de los operadores 102

9.2. Condiciones laborales de los operadores 104

9.3. Material y equipo por puesto de trabajo..... 115

9.4. Gastos extras 119

9.5. Supervisión laboral: frecuencia y beneficios..... 123

10. Becarias: expectativas, actividad laboral y uso de la beca e internet 127

10.1. Expectativas 127

10.2. Actividades laborales 130

10.3. Uso de los apoyos 135





10.4. Uso de la Internet.....	136
10.5. Aplicativo Bienestar Azteca y acceso a Internet	140
11. Hallazgos y resultados.....	144
11.1. El funcionamiento de las MAT.....	144
11.1.1. La convocatoria a las mesas de atención temporal.....	144
11.1.2. Los horarios de las MAT.....	145
11.1.3. La coordinación y colaboración con los socios institucionales y no institucionales /formales e informales para la realización de las MAT.	146
11.1.4. Problemas con el cobro de las becas.....	147
11.1.5. Los costos en que incurren las beneficiarias para asistir a las MAT.	148
11.1.6. La atención, trato y satisfacción logística con las MAT.	148
11.2. El desconocimiento de las beneficiarias sobre los programas.....	149
11.3. La imagen institucional de los programas y de la Coordinación Nacional.	149
11.4. La orientación a las personas beneficiarias.....	150
11.5. Las condiciones laborales, equipo y gastos del personal operativo.....	150
11.6. Características de los inmuebles y aspectos logísticos de las sedes de la MAT.	152
11.7. Las propuestas de las personas beneficiarias para mejorar la entrega de apoyos.....	153
11.8. Las personas becarias.....	153
11.8.1. Expectativas educativas.....	153
11.8.2. Actividad laboral.....	153
11.8.3. Uso de la beca.....	154
11.8.4. Uso de la Internet.....	154
11.8.5. Aplicativo Bienestar Azteca.....	154
Anexos:.....	156



Presentación

En este documento se muestran los hallazgos de un estudio exploratorio sobre aspectos operativos y de atención en la entrega de becas, obtenidos de la aplicación de cuestionarios a beneficiarias de los programas S072 y S311 en las Mesas de Atención Temporal (MAT) en 14 entidades del país.

El objetivo es presentar los resultados de la aplicación de cuestionarios a una muestra de beneficiarias, momentos después de haber cobrado sus becas, a fin de identificar áreas de oportunidad para la mejora del proceso de entrega y recepción. Se espera que con este ejercicio se fortalezca y mejore la atención de las beneficiarias, así como se coadyuve a hacer más eficiente el proceso de entrega de apoyos y su implementación. Cabe aclarar que a lo largo de todo el documento se les denominará: beneficiarias, becarias y tutoras, como términos genéricos que comprenden tanto a mujeres como a hombres, en el entendido de que se refiere a **personas beneficiarias**.

Las normas que sustentan la realización del presente estudio interno se establecen en la Fracción V del Artículo 75 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), que indica que las dependencias y entidades encargadas de entregar subsidios deben “Incorporar mecanismos periódicos de seguimiento, supervisión y evaluación que permitan ajustar las modalidades de su operación...” Además, en el numeral 4. OPERACIÓN de las RO 2021 de los Pp S072 y S311 se establece que la Coordinación Nacional realizará actividades de evaluación y supervisión de manera anual.

El documento se conforma de diez apartados, así como una discusión de resultados y conclusiones. En el primer apartado se describe la metodología del estudio; en el segundo se presentan las características generales de las Mesas de Atención Temporal (MAT); en el tercer apartado se describe la organización de las MAT, incluyendo la forma en que se realiza su convocatoria; el cuarto apartado presenta los hallazgos sobre la orientación a las personas beneficiarias en las MAT; el quinto apartado se centra en el proceso de entrega de avisos de cobro y/o de los apoyos; en el sexto se presentan los resultados sobre conocimiento de los programas tanto de las beneficiarias como de los operadores; el séptimo describe la atención y trato que se da a las beneficiarias en la MAT y qué tan satisfechas se sintieron ellas con las mesas; el apartado ocho muestra los costos personales en que incurren las beneficiarias para acudir a las MAT; en el nueve se presentan los resultados respecto a los puestos de trabajo y condiciones laborales de los operadores; y finalmente, en el apartado diez, se presenta información recabada durante el levantamiento sobre expectativas, actividad laboral y uso de la beca e internet de las becarias de Educación Media Superior (EMS).



1. Metodología

1.1. Datos del levantamiento

Las entidades federativas que conformaron la muestra fueron 14: Baja California, Coahuila, Chiapas, Durango, Hidalgo, Jalisco, México, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco, Veracruz y Yucatán. Básicamente los criterios utilizados para su selección fueron de tipo operativo: entidades que en ese momento continuaban con el proceso de entrega de becas y tenían rutas suficientes con un número mínimo necesario de personas beneficiarias a encuestar.

El periodo de levantamiento en campo fue del **12 al 20 de marzo de 2021**. En la propuesta original, la fecha de inicio del levantamiento sería el 15 de marzo (3ª semana de marzo), con una duración de 10 días de levantamiento. Sin embargo, debido a que la programación de las MAT concluía en la mayoría de las entidades el 19 de marzo, fue necesario adelantar la salida al viernes 12 de marzo en casi todos los casos. Adicionalmente, se redujo el periodo de levantamiento a un promedio de 6 días operativos con la finalidad de ceñirse a los Lineamientos de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal, que señalan que las comisiones en el territorio nacional no pueden exceder los siete (7) días naturales.

1.2. Estrategia de levantamiento y descripción de instrumentos

La estrategia de obtención de información incluyó dos tipos de técnicas y tres instrumentos. Las técnicas fueron:

- a. La observación e indagación, a través del llenado de una “cédula de cotejo operativo” aplicada por los comisionados (en adelante funcionarios encuestadores) y responsables del levantamiento de información, funcionarios adscritos a la Dirección General de Planeación (DGPAEM) y asignados uno por entidad; y,
- b. La aplicación de cuestionarios a la población de interés, que se realizaron directamente en las Mesas de Atención Temporal (MAT) tanto a beneficiarias (Tutore(a)s de becas en educación básica y en Becario(a)s Educación Media Superior) como a operadores de las mesas (Responsables de Atención y pagadores de las Instituciones Liquidadoras). Cuestionarios aplicados directamente por los funcionarios de la DGPAEM.

Los instrumentos de captación de información fueron los siguientes:

1. *Cuestionario para beneficiarios de Educación Básica y Media Superior Tutoras / Becarias*. Constó de 9 secciones con 71 preguntas y una duración promedio de 10 minutos. Incluye temas como: Medidas sanitarias por COVID-19; Problemas en el



cobro de la beca; Costos por acudir a la MAT; Satisfacción logística con la MAT, entre otros. Fue el principal instrumento utilizado por la cantidad de opiniones recuperadas de las beneficiarias. Citados en documento como: **CBEBMST-B**.

2. *Cuestionario para Operadores de Oficinas de Representación (ORE) e Instituciones Liquidadoras (IL)*. Se conformó de 5 apartados con 49 preguntas, con una duración promedio de 12 minutos. Contiene temas como: Características del puesto de trabajo; Material, equipo de trabajo, acompañamiento y supervisión; Capacitación, entre otros. Citados en documento como: **COORE-IL**.
3. *Cédula de Cotejo Operativo a Mesa de Atención*. Se conformó de 9 apartados con 69 preguntas. Es de observación e indagación y se aplicó durante el desarrollo de las MAT, con este cuestionario se iniciaba y se terminaba la jornada. Comprende temas como: la convocatoria, la imagen institucional del Programa, las características del Inmueble, la coordinación interinstitucional, entre otros. Citados en documento como: **CCOMA**.

La productividad requerida por día para cada encuestador fue de 20 a 25 cuestionarios para beneficiarios, dos para operadores y una cédula de cotejo operativo por Sede.

Previo a la salida de campo, se realizó la solicitud de apoyo a la Dirección General de Coordinación y Seguimiento Territorial (DGCST) mediante el oficio CNBBBJ/DGPAEM/0197/2021 de fecha 5 de marzo del presente, quién a su vez extendió sendos oficios de solicitud de apoyo a cada una de las Oficinas de Representación Estatal de las 14 entidades federativas de la muestra, quienes nombraron enlaces para la comunicación directa con los funcionarios encuestadores comisionados de la DGPAEM para el levantamiento.

Es preciso señalar que, debido al reducido tiempo con el que se contó para salir a campo y poder realizar el levantamiento durante el periodo operativo de las MAT, fue imposible contar con un aplicativo digital, por lo que los cuestionarios se imprimieron en papel para su aplicación y con posterioridad al levantamiento, se elaboraron los aplicativos de captura de datos en donde fue vaciada la información a fin de realizar el análisis.

1.3. Apoyos de las Oficinas de Representación Estatal (ORE)

La participación de cada una de las Representaciones Estatales de los 14 estados fue clave para el desarrollo del levantamiento en campo, sin su colaboración no se habrían conseguido los objetivos del estudio. El apoyo brindado fue en las siguientes actividades:

- a. Programación y selección de las rutas para acudir a las Mesas de Atención.
- b. Traslados a las Mesas de Atención.





- c. Facilitar que el personal de las instituciones liquidadoras accediera a ser entrevistado.
- d. Entrevistas con algunos Representantes Estatales y con el personal de las ORE, encargados de la organización de las MAT, principalmente los Responsables de Atención (RA).

1.4. Resultados del levantamiento en campo

Partiendo de la productividad diaria estimada, los resultados fueron superiores en un 12.7% al mínimo esperado (de 1,680 a 1,894) en los cuestionarios para beneficiarias y con 6 días de levantamiento. Para los otros instrumentos, en general fueron buenos resultados, incluso en el caso de los pagadores de las Instituciones Liquidadoras, en donde se tuvo el menor número de cuestionarios aplicados, que fue debido principalmente a que en diferentes sedes se tuvo al mismo pagador o no hubo pagador porque sólo se entregaron avisos de cobro en algunas de las MAT.

En síntesis, los resultados del levantamiento en campo fueron: 1,894 cuestionarios aplicados a beneficiarios, 133 a operadores y 86 cédulas de cotejo, realizados en 87 Mesas de Atención Temporal (Tabla 1.1).

Tabla 1.1 Resultados del levantamiento por entidad federativa y tipo de cuestionario

Entidad	Tipo de Cuestionarios						
	1. Beneficiarios			2. Operadores			3. Cédula de Cotejo
	Básica	EMS	Total	RA	Pagador	Total	
2 Baja California	123	2	125	3	1	4	2
5 Coahuila	62	68	130	6	2	8	7
7 Chiapas	59	66	125	8	3	11	5
10 Durango	85	53	138	7	4	11	8
13 Hidalgo	67	73	140	6	2	8	6
14 Jalisco	93	64	157	8	2	10	5
15 México	0	51	51	6	1	7	3
20 Oaxaca	77	60	137	3	4	7	6
21 Puebla	74	72	146	5	4	9	7
23 Quintana Roo	110	40	150	16	3	19	8
25 Sinaloa	37	113	150	10	5	15	9
27 Tabasco	88	93	181	5	4	9	5
30 Veracruz	50	84	134	5	3	8	8
31 Yucatán	66	64	130	5	2	7	7
Total	991	903	1,894	93	40	133	86

Fuente: elaboración propia conforme a los resultados del levantamiento de los cuestionarios CBEBMST-B, COORE-IL y CCOMA.





1.5. Sistematización y análisis de la información

Como se ha mencionado, los cuestionarios fueron aplicados directamente a las beneficiarias y plasmadas las respuestas en papel, por lo que al término del levantamiento se debió capturar electrónicamente tal información. Para esta actividad, personal de la DGPAEM elaboró plantillas de captura para cada uno de los instrumentos de recolección de información.

Esta tarea de programación requirió de mucho esfuerzo y pleno conocimiento de los instrumentos. Se debió probar y revisar en varias ocasiones cada una de las plantillas. Cabe mencionar, que en su diseño se incluyeron validaciones de información, a fin de asegurar la calidad de la información, esto es no permitir la captura de datos inconsistentes como, por ejemplo, en una variable numérica no se deben aceptar datos alfanuméricos.

De esta manera, definidas las versiones finales de las plantillas, se distribuyeron entre el personal de la DGPAEM a fin de iniciar el proceso de captura de cada uno de los cuestionarios recolectados en campo. Para ello, se realizaron varias sesiones por videoconferencia para explicar la mecánica de captura.

Al finalizar la captura se inició el proceso de armado de bases de datos, que consistió en la integración de todos los archivos generados por cada capturista en una sola base de datos por cada tipo de cuestionario.

Al término del armado de bases, se revisó la consistencia de la información depurándola de incongruencias y omisiones. Posteriormente, se continuó con la fase del análisis de la información, para ello se utilizó el paquete SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y para la elaboración de gráficas y tablas, el programa Microsoft Excel. Cabe precisar que, en el proceso de análisis de las variables numéricas, en su mayoría se aplicó el criterio estadístico de normalización, el que consiste en identificar los valores extremos con tres y más desviaciones estándar a fin de dejarlos fuera del cálculo de los promedios, este procedimiento se emplea para eliminar posibles errores que suelen presentarse en la obtención de información mediante encuestas.

Como último paso, los resultados se distribuyeron entre el personal que se dedicó a redactar el presente documento.



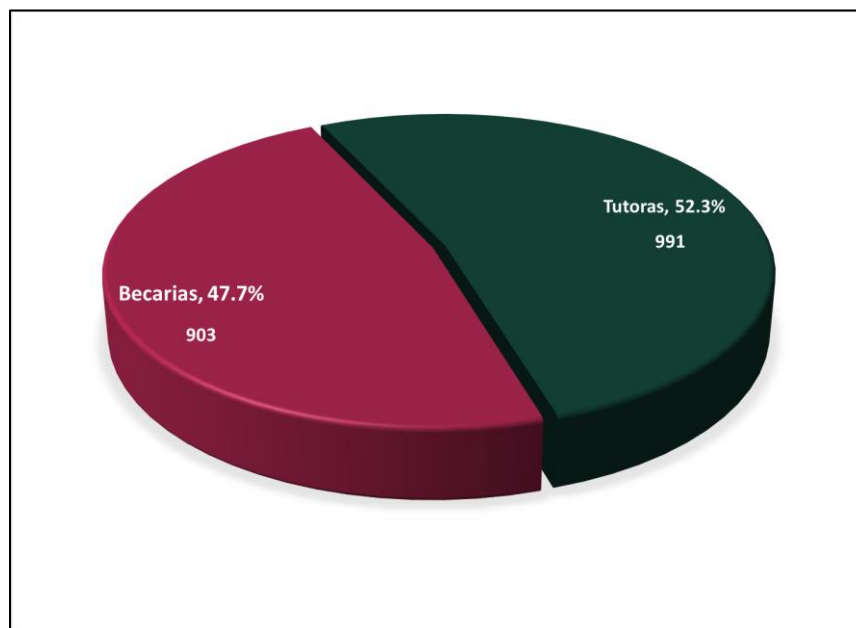


1.6. Perfil de las personas beneficiarias encuestadas

1.6.1. Personas beneficiarias encuestadas

Las personas beneficiarias encuestadas fueron de dos tipos: Becarias de Educación Media Superior (EMS) y Tutoras de Educación Básica. Las becarias de EMS constituyeron el 47.7% del total de la muestra, mientras que las tutoras comprendieron 52.3% (Gráfica 1.1).

Gráfica 1.1. Personas beneficiarias encuestadas

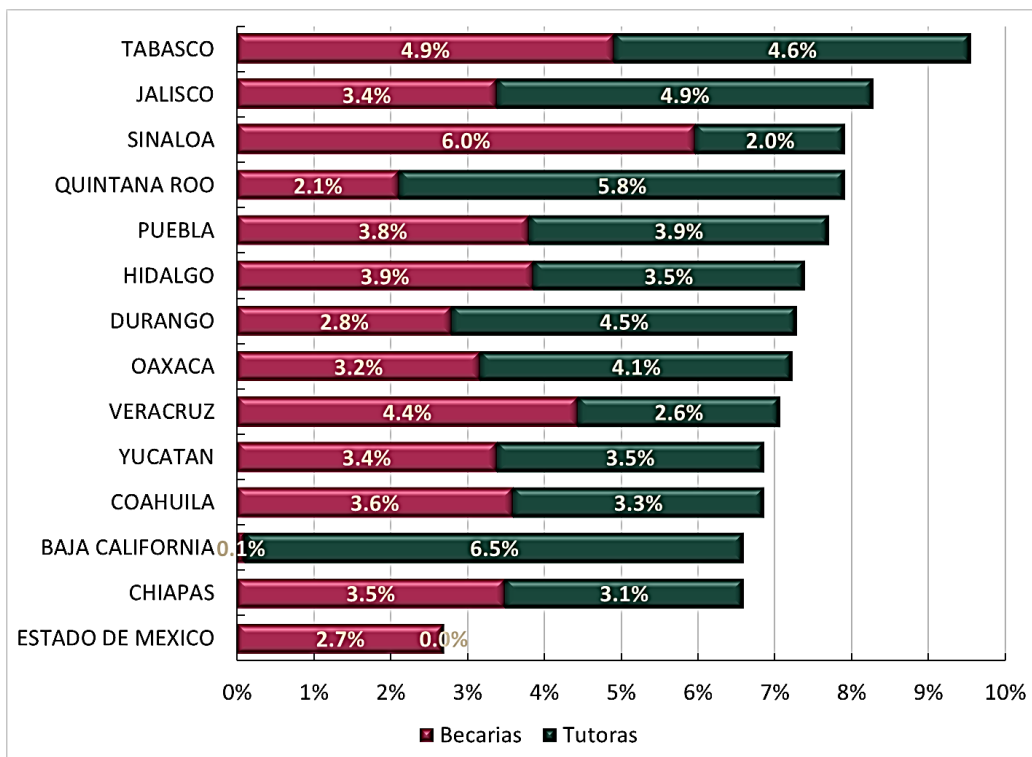


Fuente: CBEBMST-B, preguntas de identificación del informante.

Como se señaló en los resultados del levantamiento, se visitaron 14 entidades federativas en las que en promedio en cada una se entrevistó al 7.1% del total de beneficiarias. Por arriba de ese promedio estuvieron 8 entidades federativas, destacando Tabasco, Jalisco y Sinaloa con los más altos porcentajes tanto de becarias como de tutoras. Veracruz se ubicó en el promedio y 5 entidades por debajo de éste. Cabe destacar que estas últimas fueron entidades en las que no hubo MAT al menos un día, solo hubo mesas de un tipo de beneficiarios durante el periodo en campo, que los lugares en que se desarrollaban las mesas estaban muy retirados entre sí, lo que implicó mayor tiempo en los traslados o que se suspendieron algunas mesas por causas de seguridad durante el periodo de levantamiento.



Gráfica 1.2. Distribución porcentual de las personas beneficiarias encuestadas por entidad federativa



Fuente: CBEBMST-B, preguntas de ubicación de la sede e identificación del informante.

1.6.2. Algunas características sociodemográficas de las personas becarias de EMS

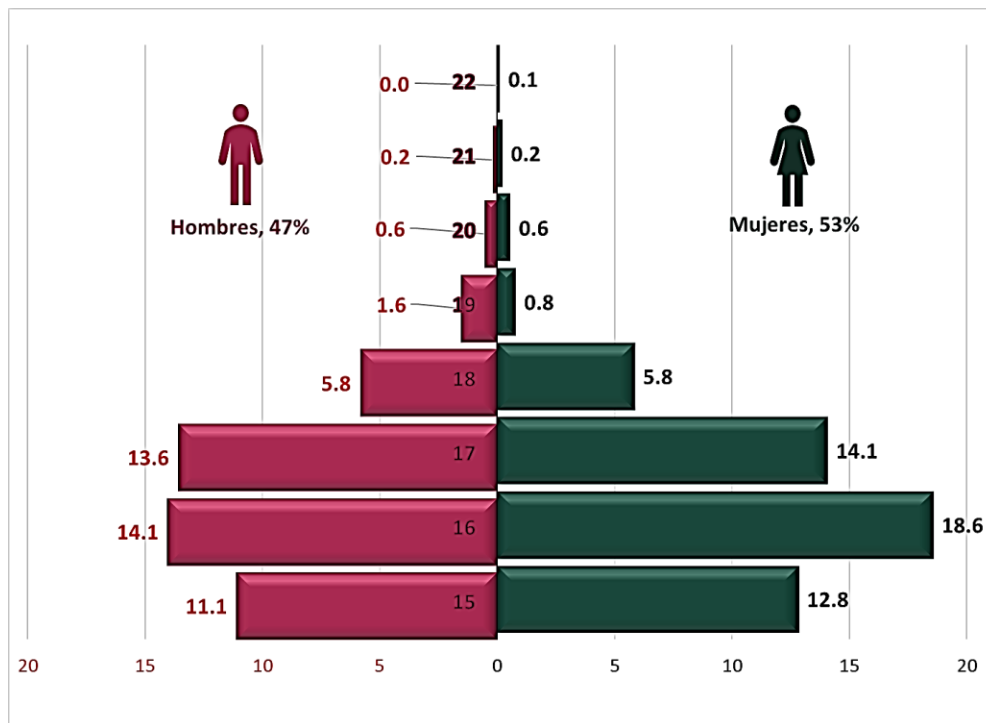
La edad promedio de las becarias de EMS fue de 16.4 años y respecto al sexo, 53% fueron mujeres y 47% hombres. En la gráfica 1.3 se puede ver su distribución por edad y sexo, en la que destaca que se concentran entre los 15 y los 17 años, siendo ligeramente mayor el número de mujeres, principalmente en la edad de 16 años (18.6% mujeres y 14.1% hombres). La edad máxima¹ fue de 22 años, habiendo ligeramente mayor número de varones entre los 18 y 21 años (8.2%) que de mujeres (7.5%).

¹ Se quitaron los datos extremos para el análisis, aquellos con más de 3 desviaciones estándar respecto a la media.





Gráfica 1.3. Edad y sexo de las personas becarias de EMS encuestadas (porcentajes)



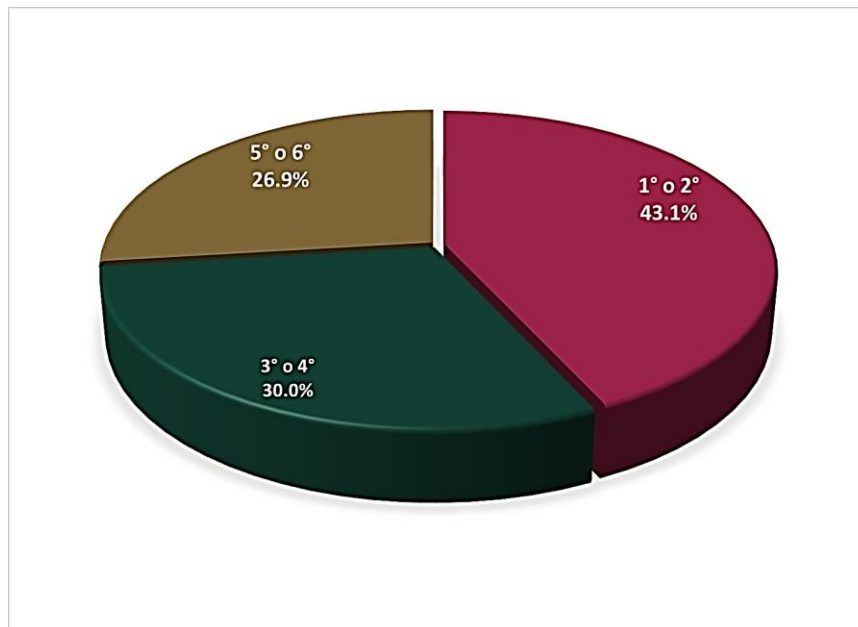
Fuente: CBEBMST-B, preguntas de identificación del informante.

Respecto al semestre que estudian, 43.1% de las becarias se encontraban en 1° o 2° semestre, 30% en 3° o 4° y el restante 26.9% en los semestres superiores 5° o 6° (Gráfica 1.4).





Gráfica 1.4. Semestre que estudian las personas becarias de EMS encuestadas (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, preguntas de identificación del informante.

1.6.3. Algunas características sociodemográficas de las personas tutoras de educación básica

La mayoría de las tutoras de Educación Básica (EB) fueron mujeres (96.7%), con un promedio de edad de 35.8 años, un mínimo de 14 años y un máximo de 62 años². Los grupos quinquenales de edad con mayor presencia fueron de los 25-29 años a los 40-44 años, que en el caso de las mujeres concentró tres cuartas partes del total (75.1%) y en los hombres a más de la mitad de los que fungen como tutores (1.9%). Esto indica que las tutoras de EB fueron mayoritariamente mujeres en edad reproductiva³ con hijos (Gráfica 1.5).

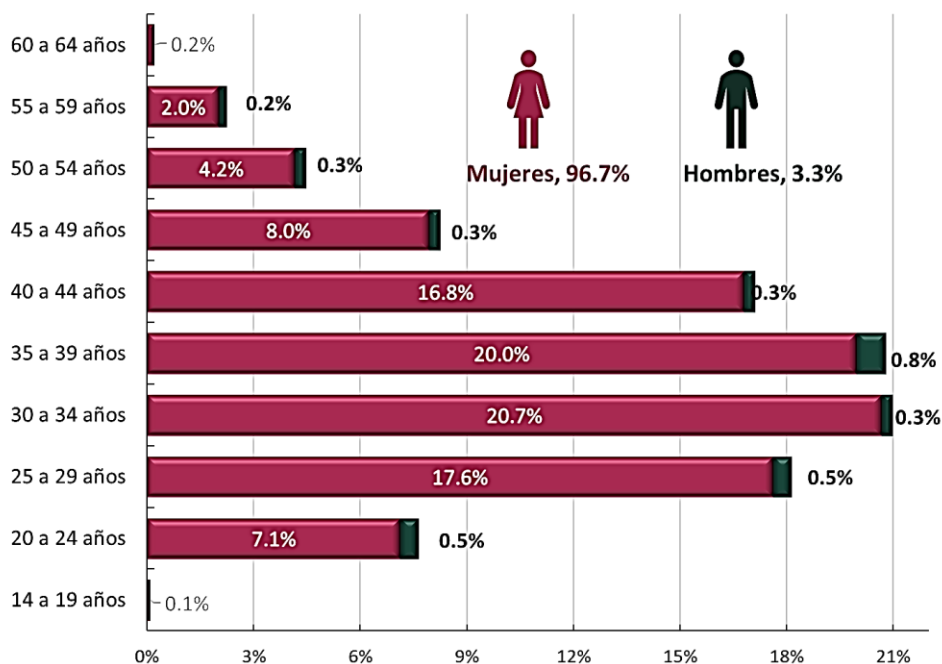
² Se quitaron los datos extremos para el análisis.

³ La edad reproductiva de las mujeres se considera entre los 15 y los 49 años de edad.





Gráfica 1.5. Edad y sexo de las tutoras de Educación Básica encuestadas (porcentajes)



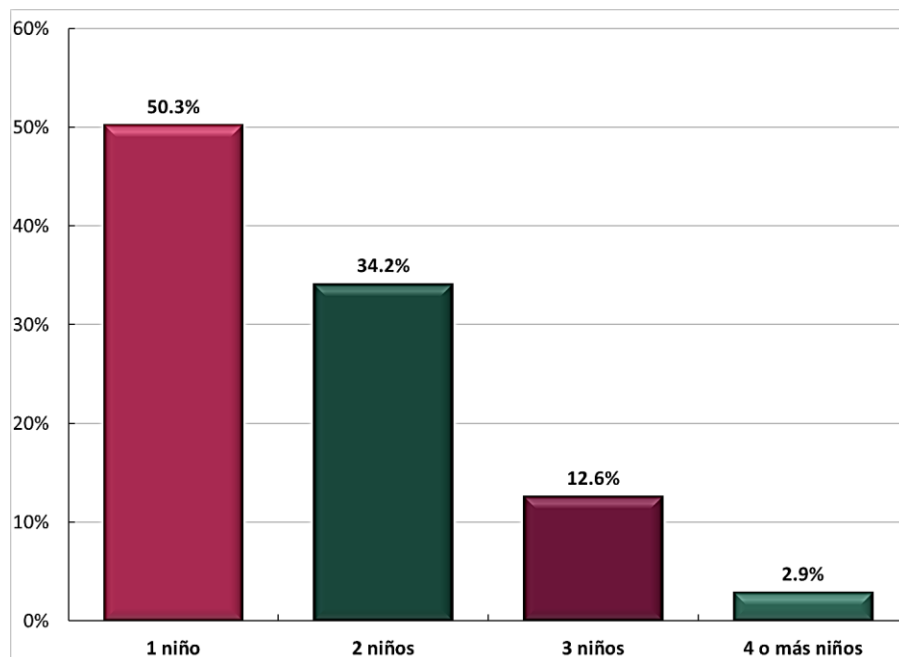
Fuente: CBEBMST-B, preguntas de identificación del informante.

Respecto al número de niños con derecho a beca del hogar que representa cada tutora, se tuvo que el promedio fue de 1.7 niños con derecho a beca por hogar. En la mitad de los casos (50.3%) había un menor en el hogar, en cerca de un tercio (34.2%) dos niños, en 12.6% tres menores y solo en cerca del 3 por ciento (2.9%) cuatro o más niños con derecho a beca dentro del hogar (Gráfica 1.6).





Gráfica 1.6. Número de niños con derecho a beca en el hogar de las tutoras de Educación Básica encuestadas (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, preguntas de identificación del informante.

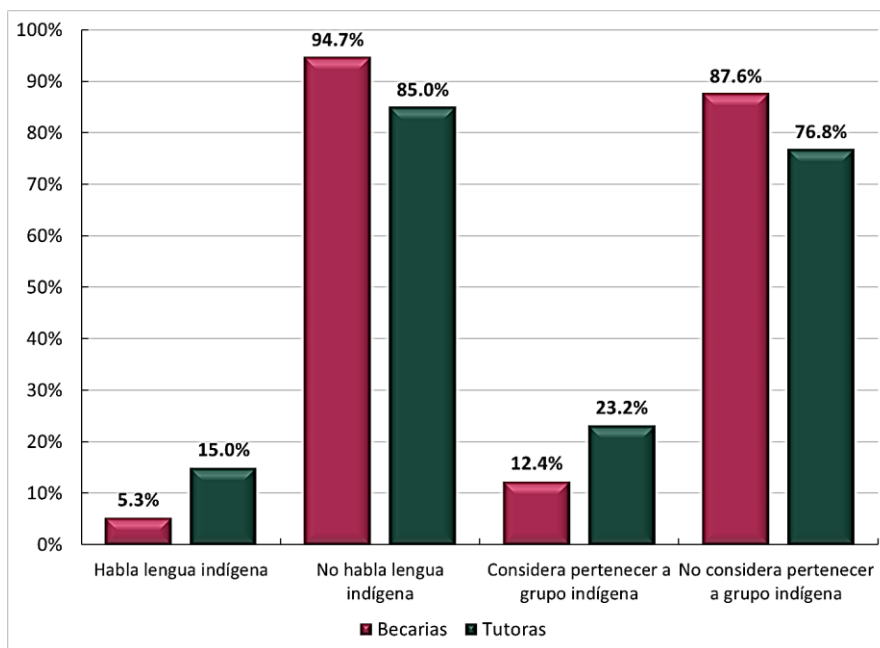
1.6.4. Condición étnica de las personas beneficiarias

Se indagó la condición étnica de las beneficiarias, encontrándose que el 5.3% de becarias y 15.0% de tutoras afirmaron hablar lengua indígena y, en el caso de las becarias, más del doble del porcentaje que señaló hablar, se reconoció perteneciente a un grupo indígena (12.4%), mientras que en el caso de las tutoras el porcentaje aumentó a 23.2% (Gráfica 1.7).





Gráfica 1.7. Condición étnica de las personas beneficiarias encuestadas (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, preguntas de identificación del informante.

2. Características generales de las Mesas de Atención Temporal (MAT)

2.1. Tipos de Mesa de Atención Temporal

El levantamiento de la información se realizó en un total de 87 Mesas de Atención Temporal (MAT), de las cuales en 85.1% se entregaron a las beneficiarias tanto Avisos de Cobro como el cobro de la beca a través de una Institución Liquidadora (en adelante Aviso y Cobro). El restante 14.9% de las Mesas, sólo se entregaron Avisos de cobro y éstas fueron exclusivamente para el programa de Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez (EMS).

De las Mesas en las que hubo entrega de Aviso y Cobro, 32 de ellas (36.8%) fueron sólo para el Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez (Básica), en 22 (25.3%) se atendieron solo becarias de EMS y en las restantes 20 (23%) se atendió a beneficiarias de ambos programas (Tabla 2.1).





Tabla 2.1. Mesas de Atención Temporal según programas atendidos y tipo de entrega

Programas atendidos en MAT	Tipo de Entrega				Totales	
	Aviso y Cobro		Sólo Aviso			
	Abs.	Rel.	Abs.	Rel.	Abs.	Rel.
Básica	32	36.8%	0	0.0%	32	36.8%
Básica y EMS	20	23.0%	0	0.0%	20	23.0%
EMS	22	25.3%	13	14.9%	35	40.2%
Total	74	85.1%	13	14.9%	87	100.0%

Fuente: elaboración propia conforme a los resultados del levantamiento de los cuestionarios CBEBMST-B, COORE-IL y CCOMA.

2.2. Medidas sanitarias tomadas ante la Pandemia

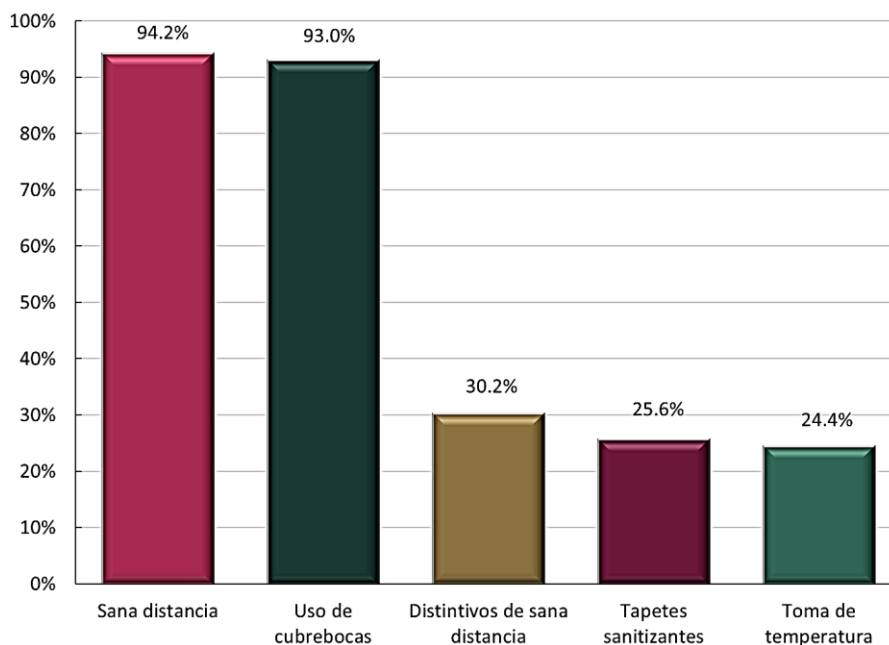
Para continuar la operación de los programas a cargo de la CNBBBJ ante la pandemia por Covid-19 que se vive en la actualidad a nivel mundial, se tuvieron que implementar medidas sanitarias para cuidar el bienestar del personal y de las personas beneficiarias que acuden a las Mesas de Atención Temporal. En este contexto, durante el levantamiento los funcionarios encuestadores recabaron información para ver el grado en que se incorporaron estas medidas en las sedes visitadas.

Los resultados del levantamiento por observación mostraron que en 94.2% de las sedes se tomó la sana distancia, el 93.0% utilizó cubrebocas, en el 30.2% se usaron distintivos de sana distancia, el 25.6% se usaron tapetes sanitizantes y en el 24.4% de las sedes se tomó la temperatura (Gráfica 2.1).





Gráfica 2.1. Medidas sanitarias en las MAT ante COVID-19 (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 3.9.

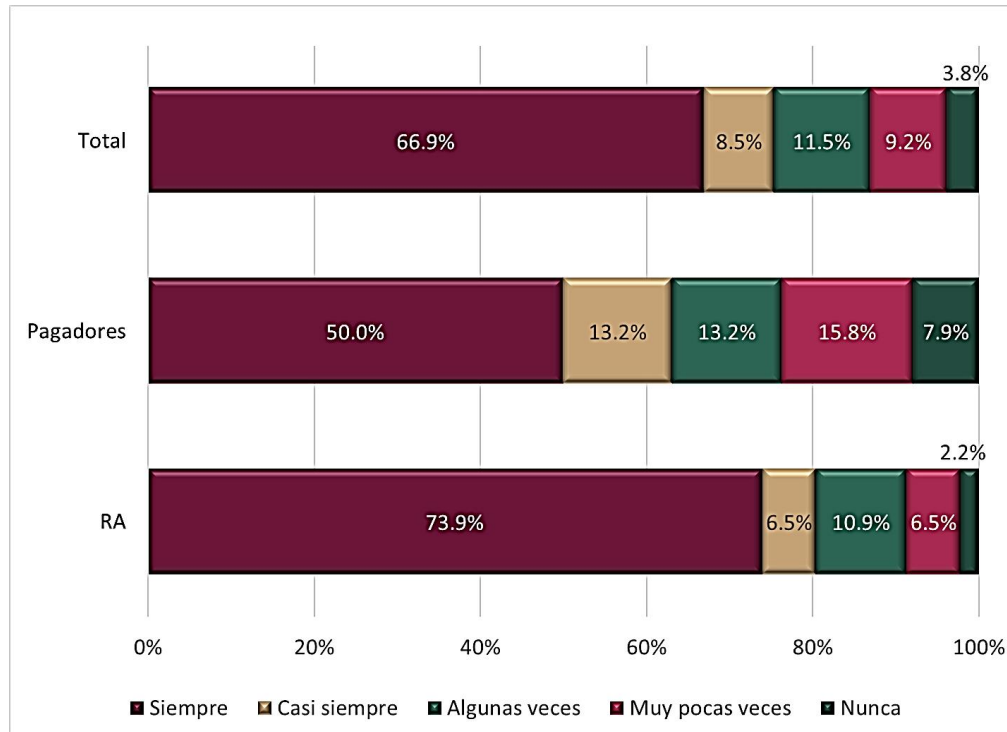
2.2.1. Percepción de medidas sanitarias por COVID-19 desde el punto de vista de los operadores

El 75.4% del total de los operadores consideraron que “siempre” y “casi siempre” eran suficientes las medidas adoptadas sobre COVID-19 para realizar su trabajo en las MAT, aunque hay diferencias importantes por tipo de operador: 79.6% de los RA y 60.0% de los pagadores estuvieron comprendidos en estas apreciaciones (Gráfica 2.2). Aun cuando ambos trabajen en las mismas sedes, sus actividades implican diferente nivel de acercamiento e interacción con las beneficiarias a las que atienden, lo que quizás incide en su percepción acerca del rubro indagado.





Gráfica 2.2. Distribución porcentual de la frecuencia de medidas adoptadas en las MAT debido a COVID-19 según la valoración de los operadores



Fuente: COORE - IL, pregunta 5.1.

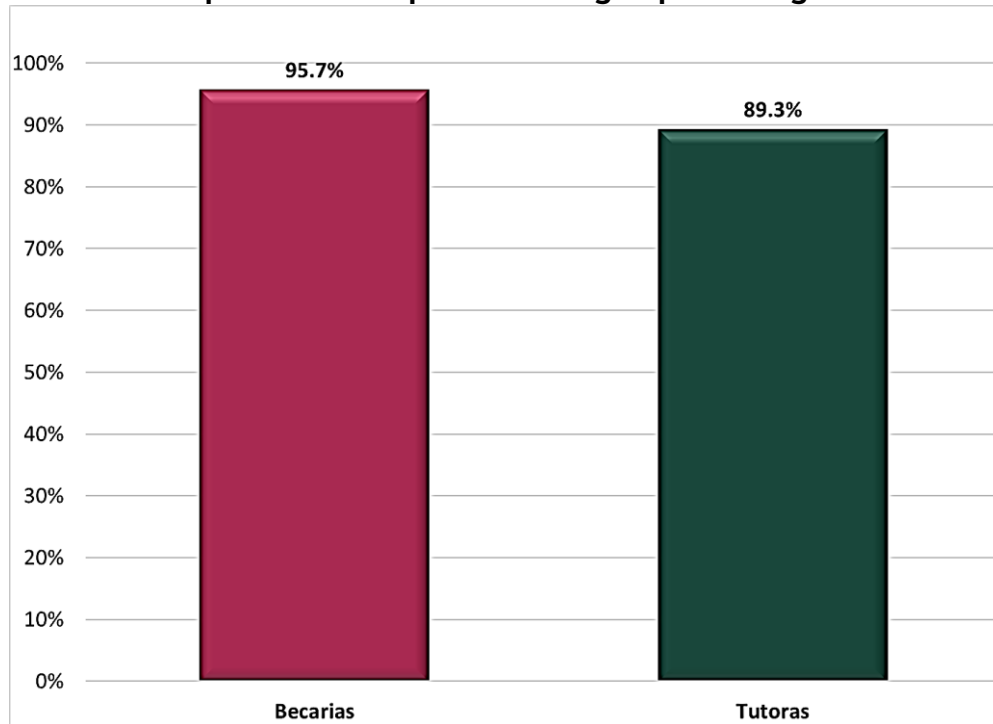
2.2.2. Medidas sanitarias e incidencia de COVID-19 entre las personas beneficiarias

En cuanto a las medidas sanitarias ante COVID-19 se preguntó a las beneficiarias si les habían mencionado las medidas sanitarias antes de recoger sus apoyos, encontrándose que 95.7% de las becarias y 89.3% de las tutoras, sí les fueron mencionadas estas medidas (Gráfica 2.3).





Gráfica 2.3. Distribución porcentual de personas beneficiarias a quienes se les mencionaron las medidas sanitarias por COVID-19 que debían seguir para recoger sus becas



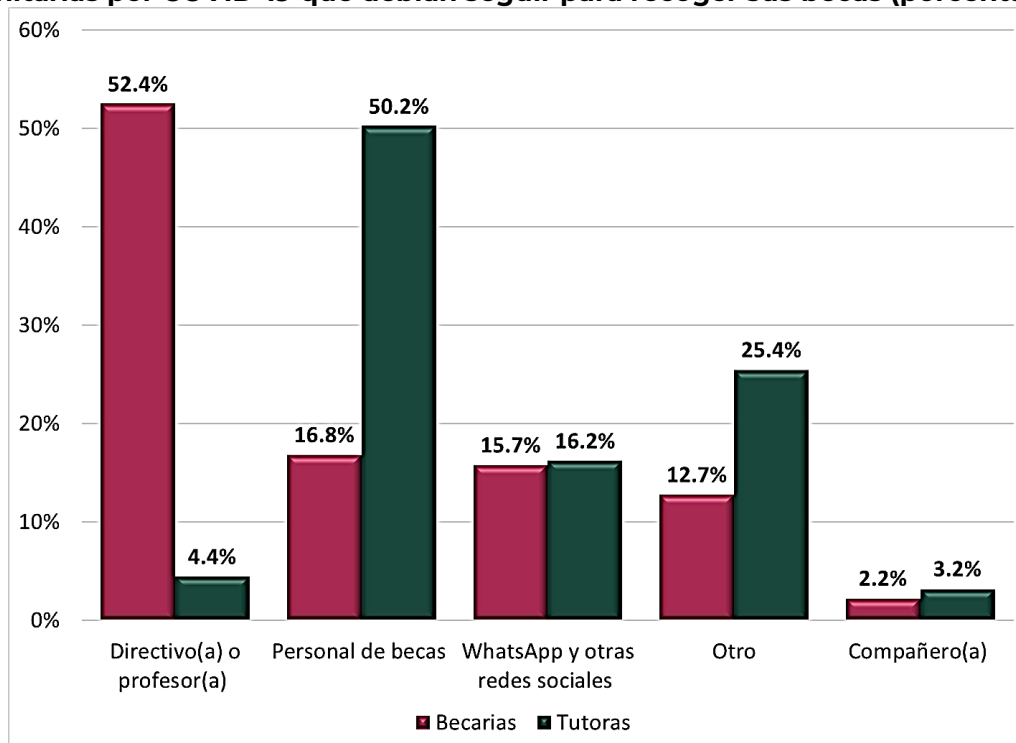
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 1.1.

Del total de beneficiarias que afirmaron haber recibido información sobre estas medidas, más de la mitad de las becarias (52.4%) señalaron que se las informó el director o un profesor de su escuela, mientras que, en el caso de las tutoras, la mitad de éstas recibió la información por parte del personal de becas. Con porcentajes más bajos, recibieron información por otras fuentes, principalmente a través de WhatsApp y otras redes sociales (15.7% y 16.2%, respectivamente) (Gráfica 2.4).





Gráfica 2.4. Persona o medio por el que fueron informadas las beneficiarias sobre las medidas sanitarias por COVID-19 que debían seguir para recoger sus becas (porcentajes)



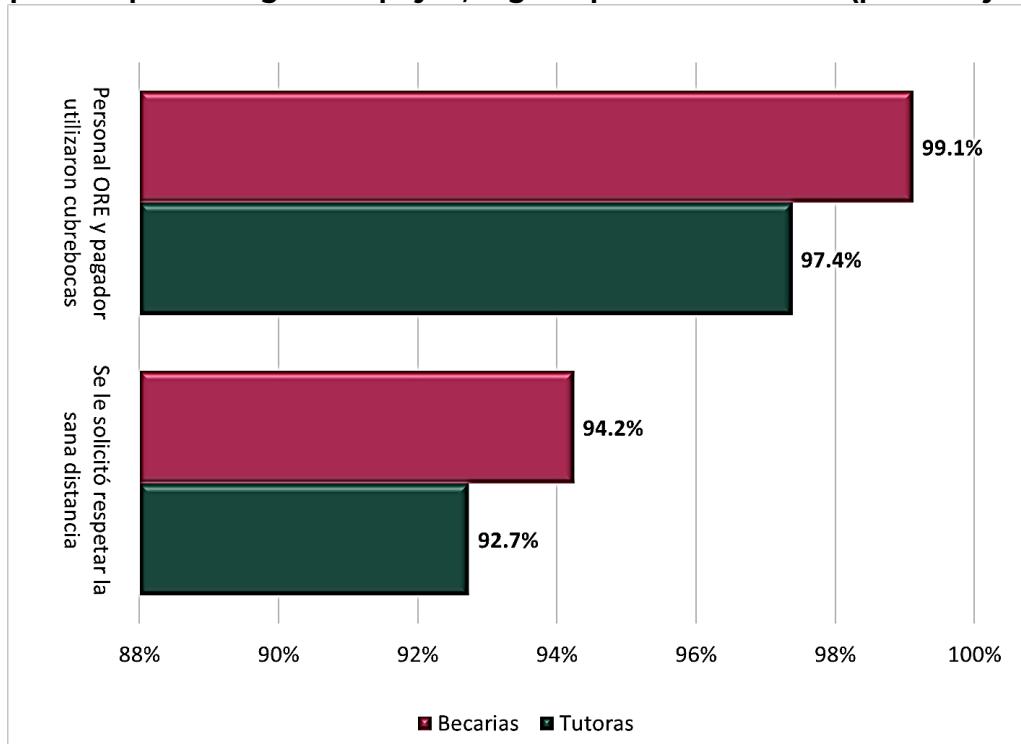
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 1.2.

Las beneficiarias reconocieron que durante el proceso de entrega para recoger sus becas en más del 90% de los casos se cumplió con medidas de protección contra COVID-19. Mencionaron que el personal de becas y pagadores utilizaron cubrebocas en porcentajes superiores al 97% y se les solicitó respetar la sana distancia en más del 92% a ambos tipos de beneficiarias (Gráfica 2.5).





Gráfica 2.5. Medidas sanitarias por COVID-19 implementadas en las sedes MAT durante el proceso para recoger los apoyos, según tipo de beneficiaria (porcentajes)



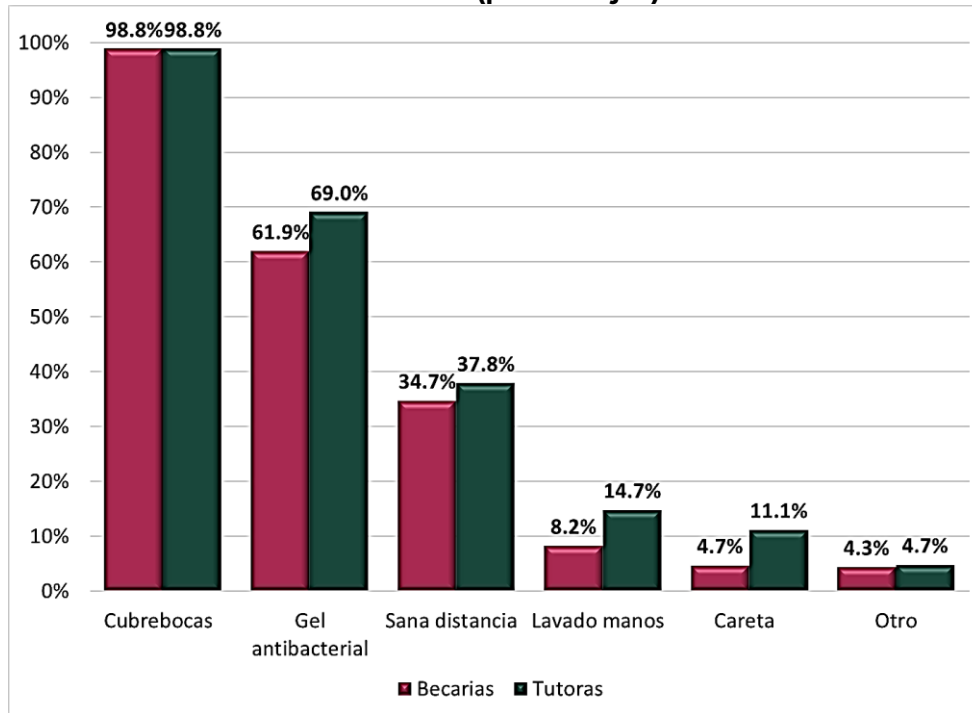
Fuente: CBEBMST-B, preguntas 1.3 a 1.6.

Al preguntar a las beneficiarias sobre las medidas sanitarias frente a COVID-19 que ellas llevaron a cabo para recoger sus apoyos, prácticamente todas mencionaron el uso del cubrebocas; en segundo término, con porcentajes de 61.9% becarias y 69.0% tutoras, mencionaron el gel antibacterial; en tercer lugar, la sana distancia (34.7% y 37.8%, respectivamente). Con porcentajes menores a los tres anteriores mencionaron el lavado de manos, portación de careta y otros (Gráfica 2.6).





Gráfica 2.6. Medidas sanitarias por COVID-19 adoptadas por las beneficiarias al acudir a recoger sus becas (porcentajes)



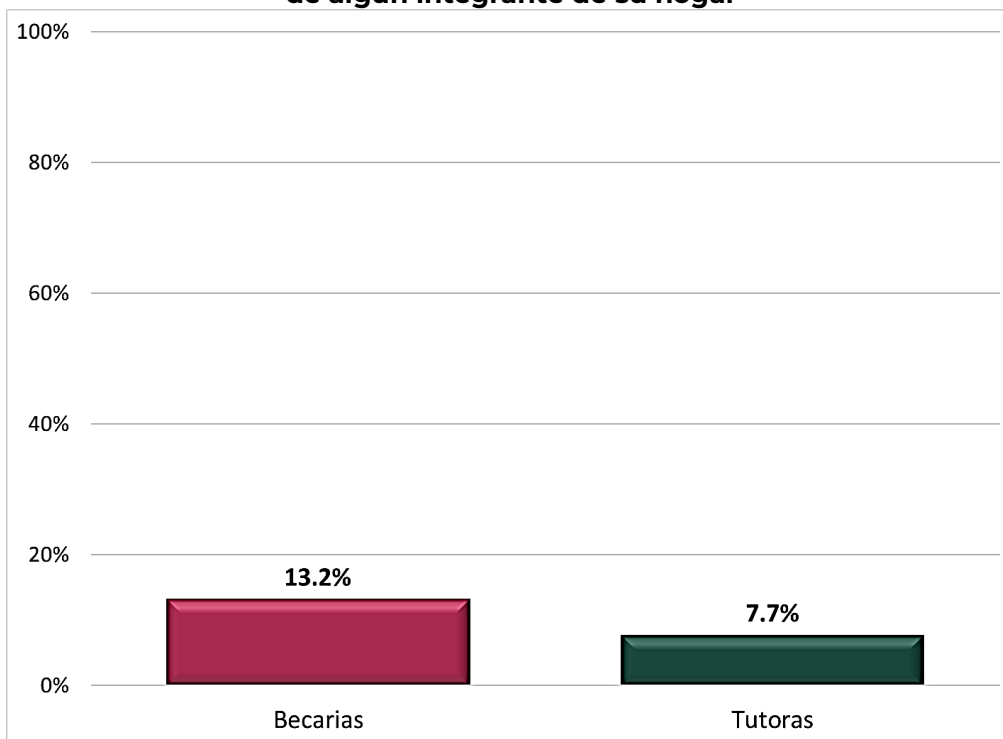
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 1.7.

Se preguntó a las beneficiarias si algún integrante de su hogar se había contagiado de COVID-19, teniendo respuesta afirmativa en únicamente el 13.2% de becarias y 7.7% de tutoras (Gráfica 2.7).





Gráfica 2.7. Distribución porcentual de beneficiarias que mencionaron contagio de COVID-19 de algún integrante de su hogar



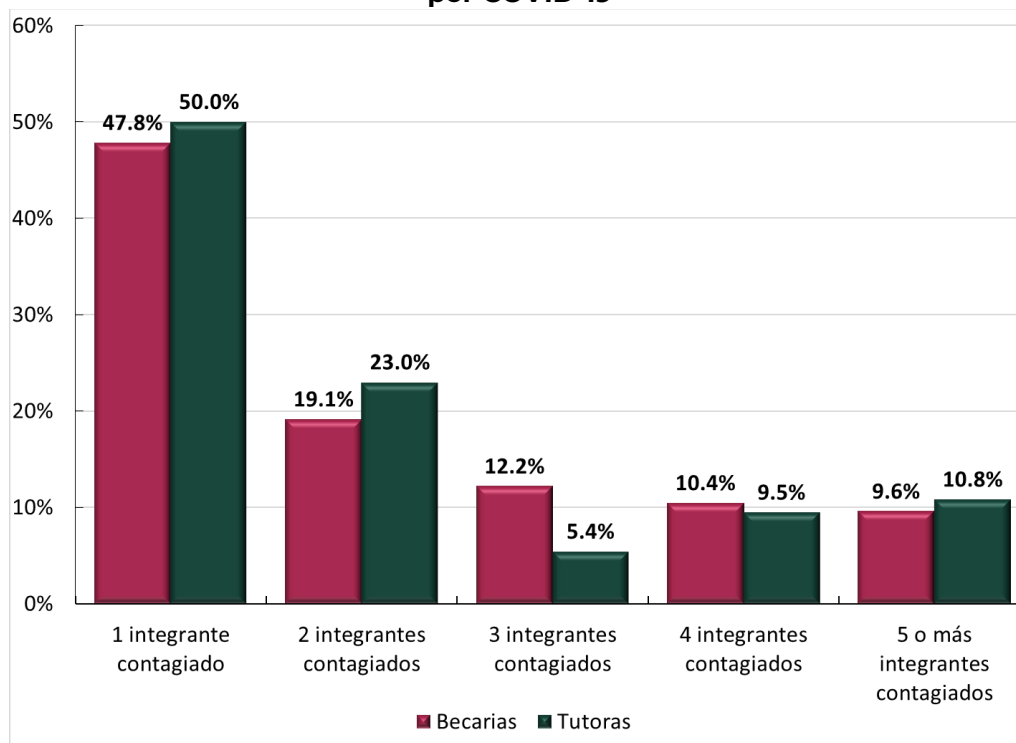
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 1.8.

Asimismo, a estas personas se les preguntó cuántos integrantes de su hogar se habían contagiado, encontrándose que, en promedio, se contagiaron 2.1 miembros en el caso de las becarias de EMS y hubo 2.2 miembros contagiados en los hogares de las tutoras. En la mitad de estos hogares, solo un integrante se contagió (47.8% becarias y 50.0% tutoras). Dos integrantes del hogar se contagiaron en cerca de una quinta parte de los casos (19.1% becarias y 23.0% tutoras). De tres, cuatro o más integrantes, los porcentajes estuvieron alrededor del 10 por ciento en cada caso, sumando entre ellos la tercera parte de los casos (Gráfica 2.8).





Gráfica 2.8. Distribución porcentual de la cantidad de integrantes en un hogar contagiados por COVID-19



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 1.9.

2.3. Características del inmueble sede de las MAT

Al llevar a cabo la observación con respecto al tipo de inmueble que se utilizó para realizar las Mesas de Atención, se obtuvo que en el 36.0% la sede fue en una escuela, el 18.6% en una cancha deportiva, el 10.5% en salón de usos múltiples, en Centro Comunitario se encontró un 8.1%, en la oficina de Gobierno 7.0%, mientras que los inmuebles menos utilizados para este fin fueron casa ejidal en un 3.5% y bodega en 1.2% (Tabla 2.2).

Tabla 2.2. Tipo de inmueble utilizado para las MAT

Tipo de Inmueble	Abs.	Rel.
Escuela	31	36.0%
Cancha deportiva	16	18.6%
Salón uso múltiple	9	10.5%
Centro comunitario	7	8.1%
Oficina de Gobierno	6	7.0%
Parque público	5	5.8%
Gimnasio	4	4.7%
Auditorio	4	4.7%
Casa ejidal	3	3.5%





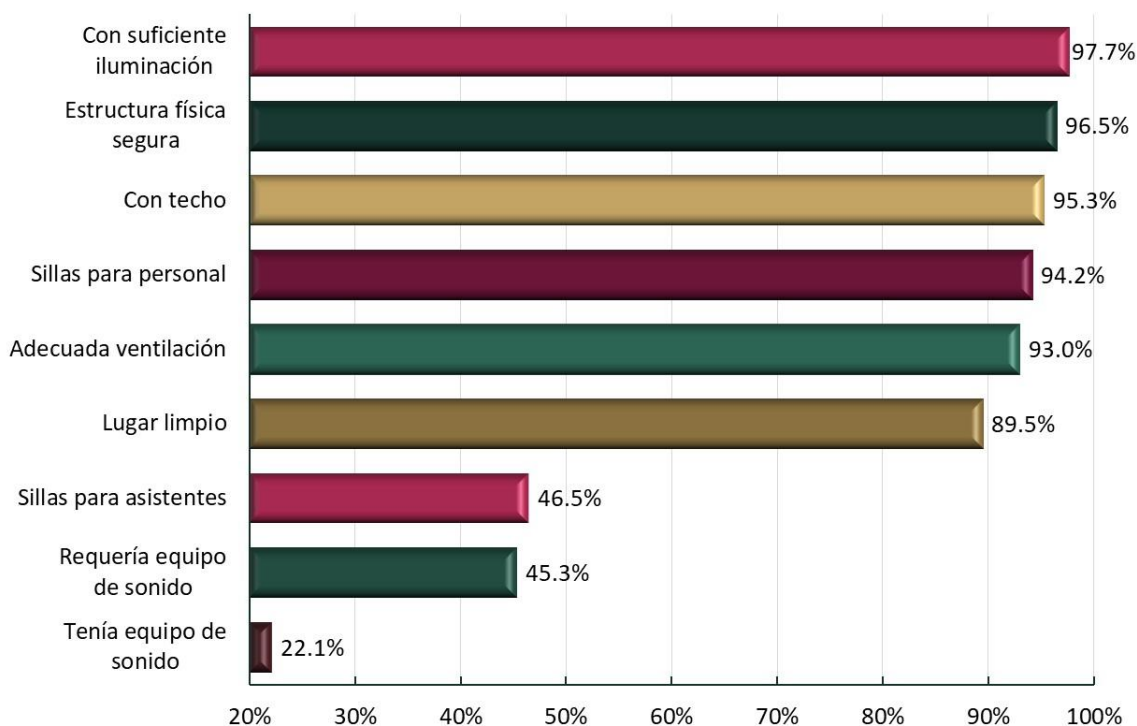
Tipo de Inmueble	Abs.	Rel.
Bodega	1	1.2%
Total	86	100%

Fuente: CCOMA, pregunta 3.1.

2.4. Características de limpieza, seguridad y mobiliario

De acuerdo con los registros que se obtuvieron en las sedes en este levantamiento mediante la observación de los funcionarios encuestadores, se encontró que el 97.7% de las sedes contaban con suficiente iluminación, la estructura física del inmueble segura en el 96.5%, el 95.3% con techo para cubrir las actividades en la MAT, en el 94.2% había sillas para el personal, el 93.0% contaron con una adecuada ventilación y el 89.5% de las sedes se encontraron limpias. Asimismo, se encontró que sólo en el 46.5% se proporcionó sillas para todos los asistentes y el 45.3% de las sedes por su amplitud se consideró que requerían de un equipo de sonido, pero solo la mitad (22.1%) contaron con dicho equipo (Gráfica 2.9).

Gráfica 2.9. Características del Inmueble (porcentajes)



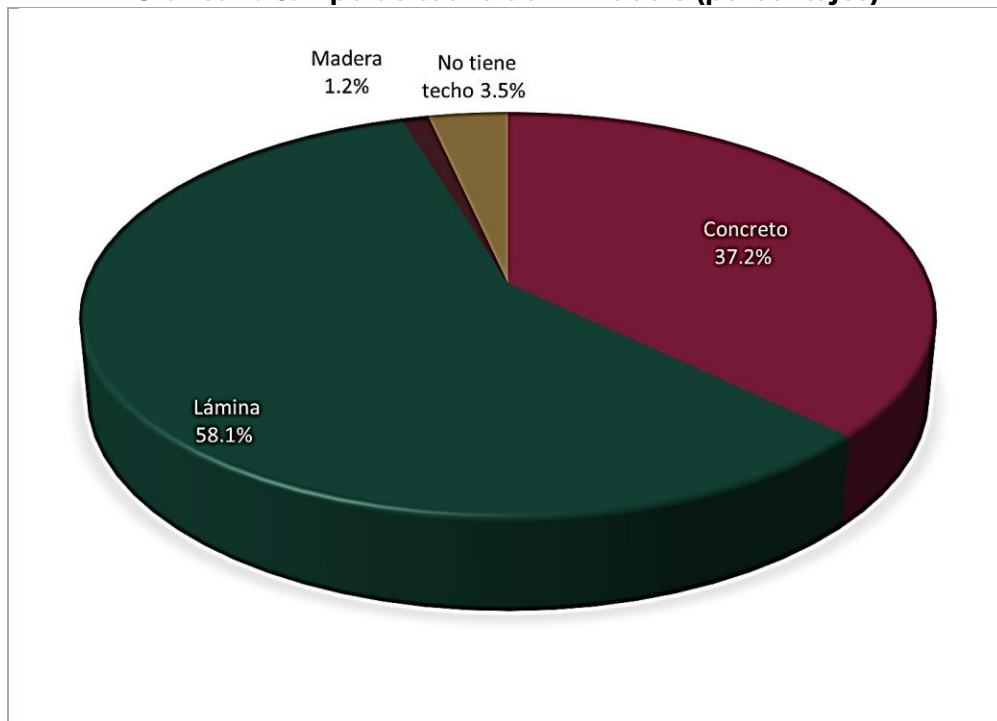
Fuente: CCOMA, pregunta 3.4.





Se destaca que la mayor parte de los inmuebles tenían techo (96.5%). El tipo de techo más común de estas sedes fue de lámina (58.1%), seguido por concreto (37.2%), el 1.2% de madera y el restante 3.5% no tenía techo (Gráfica 2.10).

Gráfica 2.10. Tipo de techo del Inmueble (porcentajes)



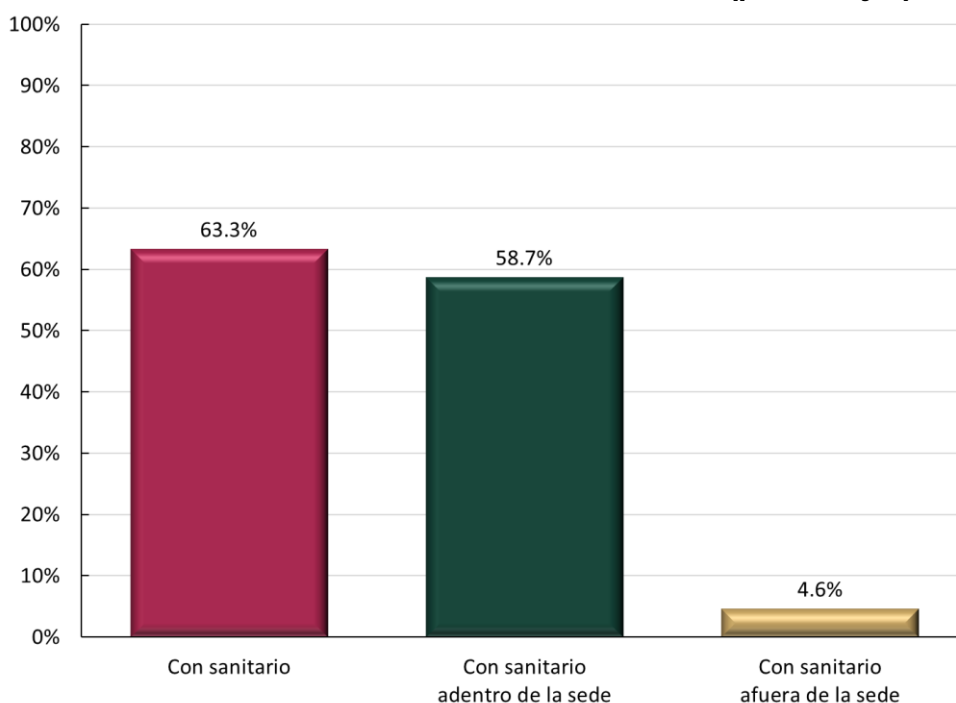
Fuente: CCOMA, pregunta 3.8.

En cuanto a la existencia del servicio sanitario para los asistentes a las Mesas de Atención Temporal, se encontró que únicamente en 63.3% de los inmuebles contaban con éste, mientras que de este total el 58.7% se encontraban dentro del inmueble y el 4.6% fuera del inmueble usado como MAT (Gráfica 2.11).





Gráfica 2.11. Servicio sanitario en las sedes MAT (porcentajes)



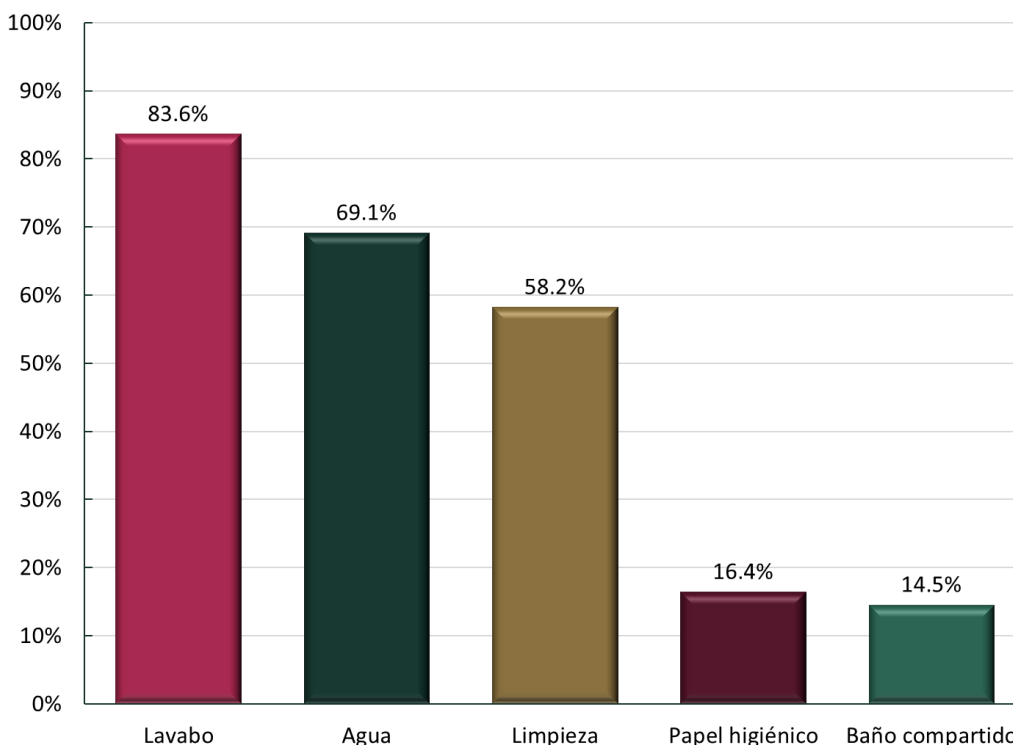
Fuente: CCOMA, preguntas 3.5 y 3.6.

Se observó que las condiciones del servicio sanitario no son las mejores, dado que del 66.5% de los inmuebles que disponían de este servicio, únicamente el 83.6% tenían lavabo para el aseo de manos, en el 69.1% había agua, en el 58.2% se encontraban limpios y sólo el 16.4% de ellos contaban con papel higiénico. Por otro lado, el 14.5% eran baños compartidos, es decir, eran utilizados por hombres y mujeres (Gráfica 2.12).





Gráfica 2.12. Condiciones de los servicios sanitarios en las sedes MAT (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 3.7.

2.5. Imagen institucional

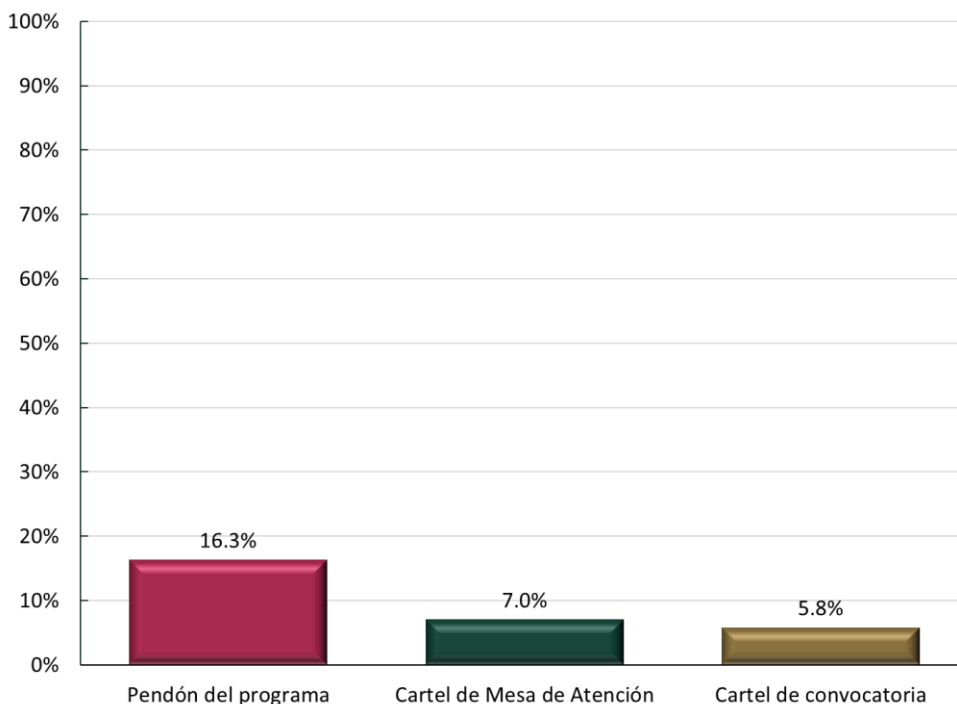
Durante el levantamiento en campo, los funcionarios encuestadores observaron muy escasos elementos de la imagen institucional de la CNBBBJ en las Mesas de Atención. Únicamente en 16.3% de las sedes visitadas se observó un pendón del programa o de la Coordinación Nacional; en 7.0% de las sedes hubo un cartel indicando que era la Mesa de Atención y en sólo en 5.8% hubo un cartel informando de la convocatoria⁴ (Gráfica 2.13). En las demás sedes no se observaron indicaciones del tipo de evento que se está llevando a cabo, ni de la institución que brinda el apoyo, así como tampoco se observaron elementos como buzón móvil de quejas, cartel con la dirección de la Sede Auxiliar del Programa y/o número telefónico de la Sede o del área de Atención Ciudadana, que pudieran ser útiles para ubicación e información de las personas beneficiarias.

⁴ Se observó que de manera excepcional en un par de entidades se utilizaron mantas con la imagen institucional, y al menos en una de ellas fueron costeadas por el propio personal de la ORE.





Gráfica 2.13. Imagen institucional en las sedes MAT (porcentajes)



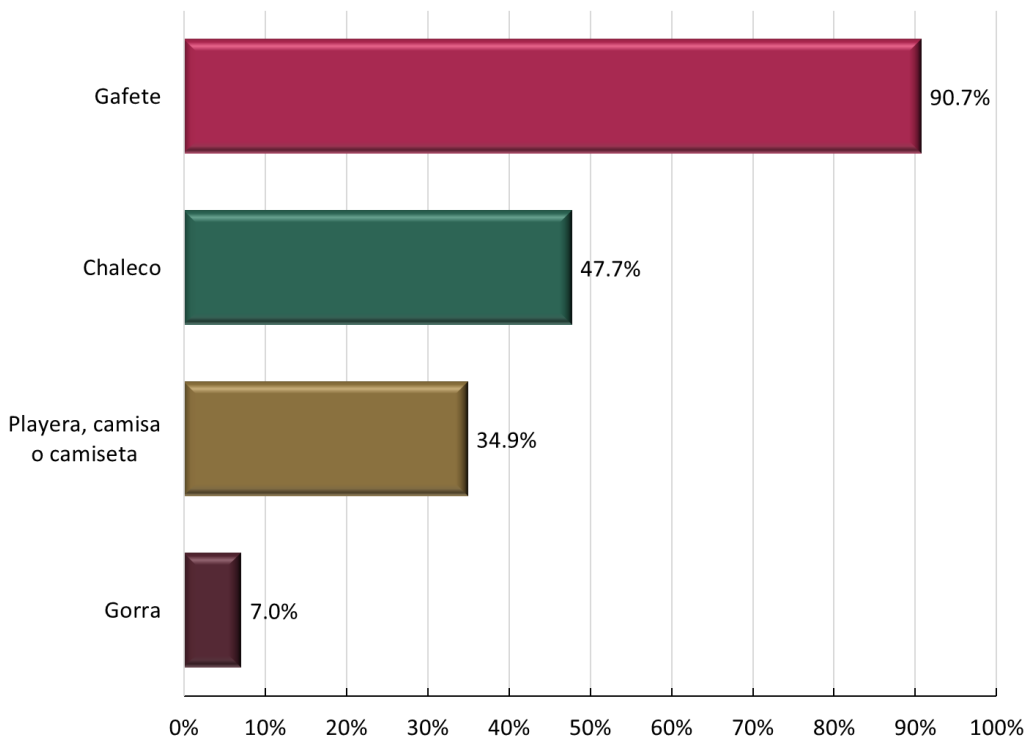
Fuente: CCOMA, pregunta 2.1.

Con respecto a la vestimenta que portaba el personal de la Oficina de Representación Estatal (ORE) que colaboró en la Mesas de Atención Temporal visitadas, se observó que en 90.7% portaban un gafete, en 47.7% vestían chaleco, en 34.9% playera, camisa o camiseta, y en 7.0% de las sedes tenían puesta una gorra. Cabe mencionar que, en la mayoría de las sedes el personal operativo comentó que la vestimenta fue adquirida o adaptada por ellos mismos, por dos motivos, para que las beneficiarias los identificaran y por su seguridad en los trayectos a las localidades sede (Gráfica 2.14).





Gráfica 2.14. Vestimenta institucional del personal de la ORE en las MAT



Fuente: CCOMA, pregunta 2.2.

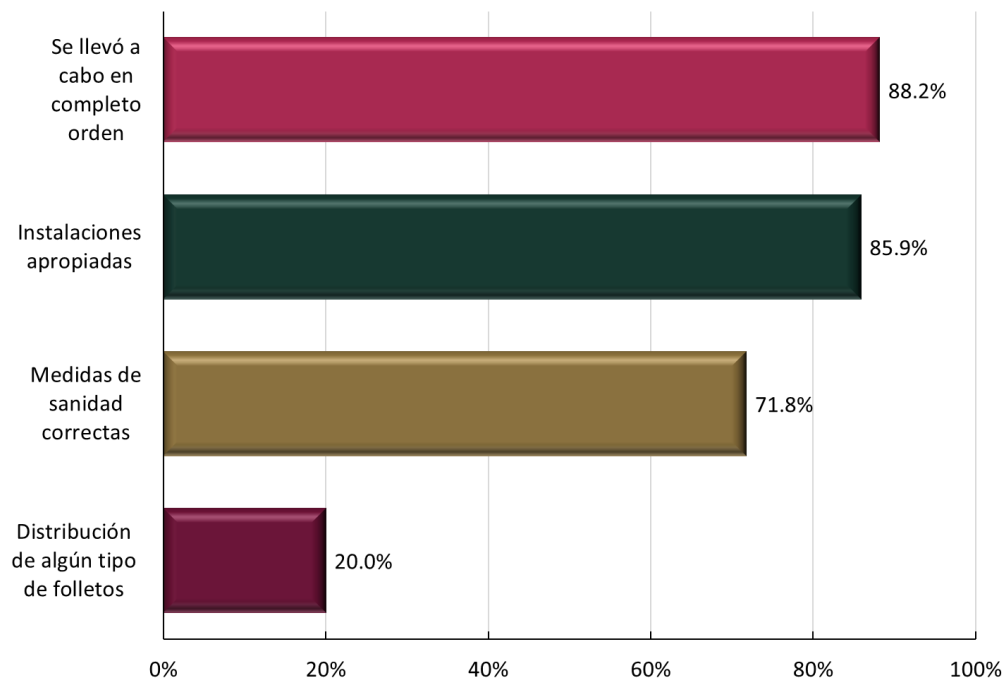
2.6. Percepción general sobre la MAT desde la perspectiva de los funcionarios encuestadores

En la percepción sobre la mesa, en general se citó que se llevó a cabo en completo orden en el 88.2%, fueron instalaciones apropiadas en el 85.9% de las sedes, las medidas sanitarias para el combate contra COVID-19 dentro de las sedes les parecieron correctas en 71.8% y en el 20.0% hubo distribución a las beneficiarias de folletos impresos o electrónicos y/o mensajes de WhatsApp (Gráfica 2.15).





Gráfica 2.15. Percepción general del encuestador sobre la Mesa de Atención Temporal



Fuente: CCOMA, pregunta 9.1.

2.7. Percepción de seguridad en las localidades

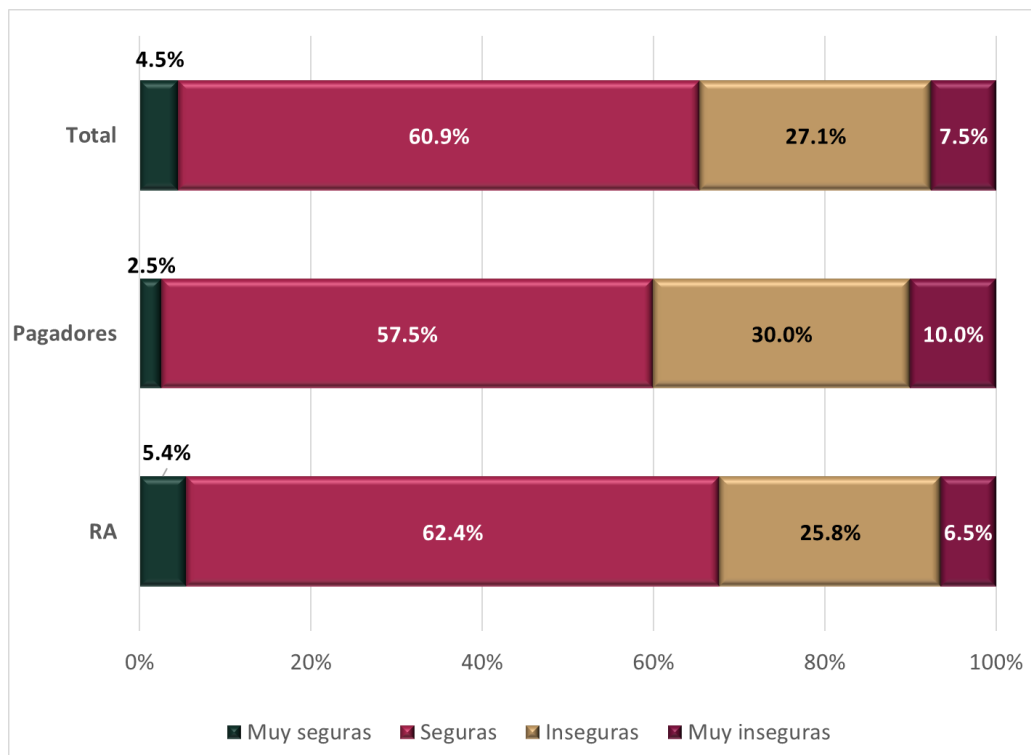
2.7.1. La seguridad desde el punto de vista de los operadores

El 65.4% de los operadores opinaron que las localidades que suelen atender eran “muy seguras” y “seguras”. No obstante, los porcentajes más altos correspondieron a las categorías de “seguras” (60.9%) e “inseguras” (27.1%). Por tipo de operador hubo algunas discrepancias: 62.4% de los RA dijeron que eran “seguras” y 25.8% que eran “inseguras”, mientras que 57.5% de los pagadores indicaron que “seguras” y 30.0% que eran “inseguras” (Gráfica 2.16).





Gráfica 2.16. Distribución porcentual de la Percepción de seguridad en las localidades que el operador atiende



Fuente: COORE – IL, pregunta 1.12.

Cabe decir que el 39.1% de los operadores reportó haber visto o sufrido algún evento de violencia o criminalidad y por tipo de operador el porcentaje más elevado corresponde a los RA (44.1%) (Tabla 2.3).

Tabla 2.3. Distribución porcentual de ningún o algún evento de violencia (visto o sufrido) por los operadores en las localidades que atiende

Evento visto o sufrido	RA		Pagadores		Total	
	Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel
Ninguno	52	55.9%	29	72.5%	81	60.9%
Algún evento	41	44.1%	11	27.5%	52	39.1%

Fuente: COORE - IL, pregunta 1.13.

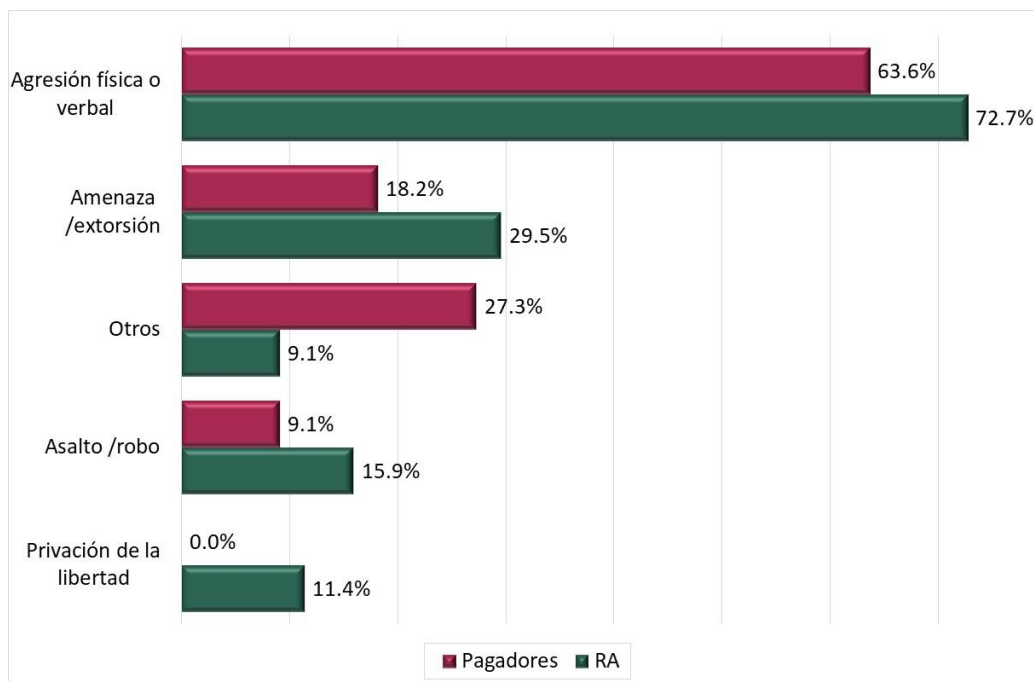
Del tipo de evento de violencia o criminalidad visto o vivido por los 52 operadores arriba mencionados, destaca la “agresión física o verbal”: 72.7% de los RA y 63.6% de los pagadores





mencionaron esta situación, seguida de la “amenaza y extorsión”, con 29.5% y 18.2%, respectivamente. Entre los pagadores la categoría “otros” tiene un valor de 27.3%, y aquí se incluyen: accidente de tráfico, discusión entre señoras e intento de privación de la libertad. Por su parte, los RA hicieron referencia al “asalto/robo” (15.9%) y la “privación de la libertad” (11.4%) (Gráfica 2.17).

Gráfica 2.17. Distribución porcentual del tipo de evento que han visto o sufrido RA y pagadores en las localidades que atienden



Fuente: COORE - IL, pregunta 13.

2.7.2. La inseguridad desde el punto de vista de las beneficiarias

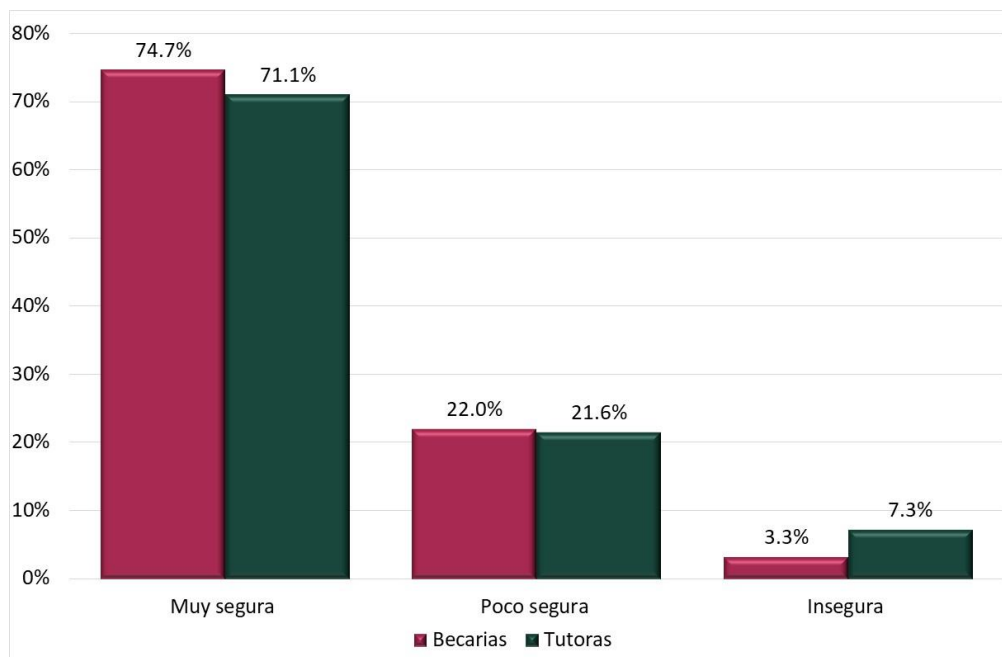
La seguridad es un factor importante cuando las beneficiarias y sus familias recorren el trayecto de la MAT hacia sus hogares con el dinero que reciben; algunos trayectos pueden ser de minutos, pero otros pueden llegar a tomar varias horas.

Según la información obtenida durante el levantamiento en campo, tanto becarias como tutoras, se sienten muy seguras al regresar a sus hogares con el dinero que acaban de recibir (Gráfica 2.18).





Gráfica 2.18. Percepción de seguridad de las beneficiarias al cobrar sus becas (porcentajes)



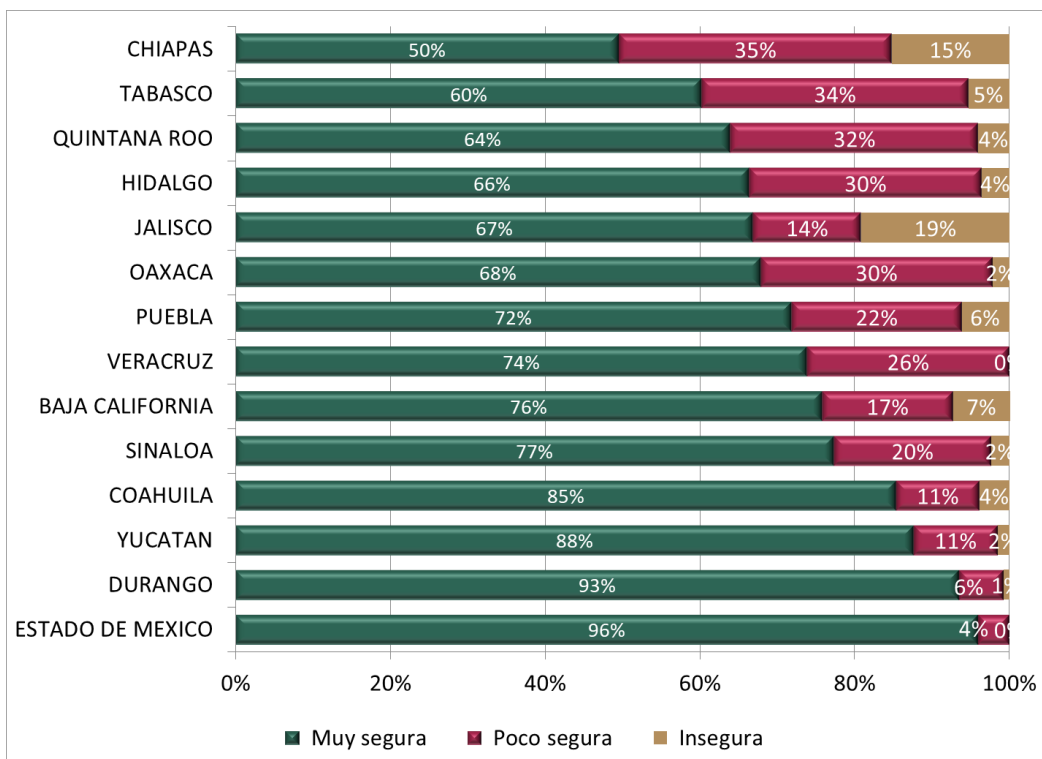
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.9.

Sin embargo, esa percepción de seguridad no es la misma en todo el territorio nacional. Según los datos obtenidos en este levantamiento de campo, de los estados visitados, el Estado de México es la zona que reporta mayor percepción de seguridad, seguido de Durango y Yucatán; mientras que en Chiapas, Tabasco y Quintana Roo es donde beneficiarias se sienten más inseguras (Gráfica 2.19).





Gráfica 2.19. Percepción de seguridad de las beneficiarias al cobrar sus becas por entidad federativa (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.9.

3. Organización y convocatoria a las Mesas de Atención Temporal

3.1. Organización de las MAT

La organización de las Mesas de Atención Temporal fue diversa y se observó que dependía de factores tales como si se convocaba a beneficiarias de uno o ambos programas, o si se realizaba el cobro de la beca o sólo se entregaba el aviso de cobro, así como del personal disponible para la atención.

En la Tabla 3.1 se presentan los promedios generales de personas que colaboran en la organización y realización de las MAT. En ella se observa que el promedio de beneficiarias convocadas a las Mesas fue de 288.4 personas con una duración aproximada de 4 horas con 26 minutos, en las que participaron en promedio 4.2 operadores de la ORE, 1.3 pagadores, 1.4 Servidores de la Nación, menos de un becario del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro y 1.3 personas de otro tipo de personal.





Al diferenciar por programas atendidos, se observa que los promedios aumentaron en cuanto al número de beneficiarias convocadas cuando se atendió al programa de Básica y, respecto a la duración de la mesa, cuando se atendió a ambos programas en la misma mesa. Por el contrario, los promedios de ambos indicadores se redujeron cuando solo se atendió a becarias de EMS.

En la misma tabla se observa que en las mesas mixtas (Básica y EMS) hay mayor presencia de personal tanto de la ORE como Servidores de la Nación y de Seguridad Pública. En el extremo opuesto, es en las mesas que atienden solo a Básica en donde en promedio hubo menos personal de la ORE y en las de EMS en donde hubo menos presencia de Servidores de la Nación y becarios de JCF. Destaca finalmente, que es en las mesas de EMS en donde hay mayor presencia de otro personal, siendo de este tipo principalmente autoridades escolares.

Tabla 3.1. Promedio de personas asistentes a las MAT según programas atendidos y duración de la MAT

Programas atendidos	Beneficiarias convocadas	Personal ORE	Personal IL	Servidores de la Nación	Jóvenes Construyendo el Futuro	Seguridad Pública	Otro personal	Duración MAT (horas)
Total	288.4	4.2	1.3	1.4	0.7	4.2	1.3	4:26
Básica	335.0	3.9	1.4	1.4	0.6	4.1	0.7	4:22
Básica y EMS	332.0	4.6	1.4	2.4	1.3	5.5	0.4	4:52
EMS	213.7	4.2	1.0	0.8	0.4	3.2	2.4	4:12

Fuente: CCOMA preguntas Horario Real Inicio y Término y 4.1.

Para apreciar en mayor medida la diversidad de la organización de las mesas, en la Tabla 3.2 se presenta la misma información que en la tabla anterior, pero sólo incluyendo los casos extremos en cuanto a número de beneficiarias convocadas y duración de la MAT. Con esta información destaca Jalisco como la entidad en que se tuvo el promedio de mesas de mayor duración, que fueron de Básica con un promedio de duración de 7 horas y 27 minutos, en comparación con la entidad de Puebla que tuvo en el promedio de mesas de menor duración siendo éstas de una hora con 55 minutos y en donde se atendió a becarias de EMS.

Respecto a los casos extremos del número de beneficiarias convocadas a las MAT, se tiene como el promedio más alto el caso de Chiapas, en las que el promedio de beneficiarias convocadas a mesas mixtas (Básica y EMS) fue de 1,114.3 personas; por su parte, el caso con



el menor número de beneficiarias convocadas se dio en Sinaloa⁵ con un promedio de 24 beneficiarias convocadas de Básica.

Tabla 3.2. Organización de las MAT según Programas atendidos: Número de beneficiarias convocadas, Duración de la MAT y Personal asistente. Entidades Federativas con casos extremos (promedios)

Entidad federativa y tipo de caso	Programas atendidos	Beneficiarias convocadas	Personal ORE	Personal IL	Servidores de la Nación	Jóvenes Construyendo el Futuro	Seguridad Pública	Otro	Duración MAT
Jalisco: mayor duración	Básica	988.0	3.5	1.0	1.0	1.0	2.5	2.0	07:27
Puebla: menor duración	EMS	59.3	1.7	1.0	0	0	5.0	0	01:55
Chiapas: mayor número de beneficiarias convocadas	Básica y EMS	1114.3	7.0	2.3	3.0	0	12.0	0	06:46
Sinaloa: menor número de beneficiarias convocadas	Básica	24.0	8.0	2.0	4.0	0	4.0	0	03:15

Fuente: CCOMA preguntas Horario Real Inicio y Término y 4.1.

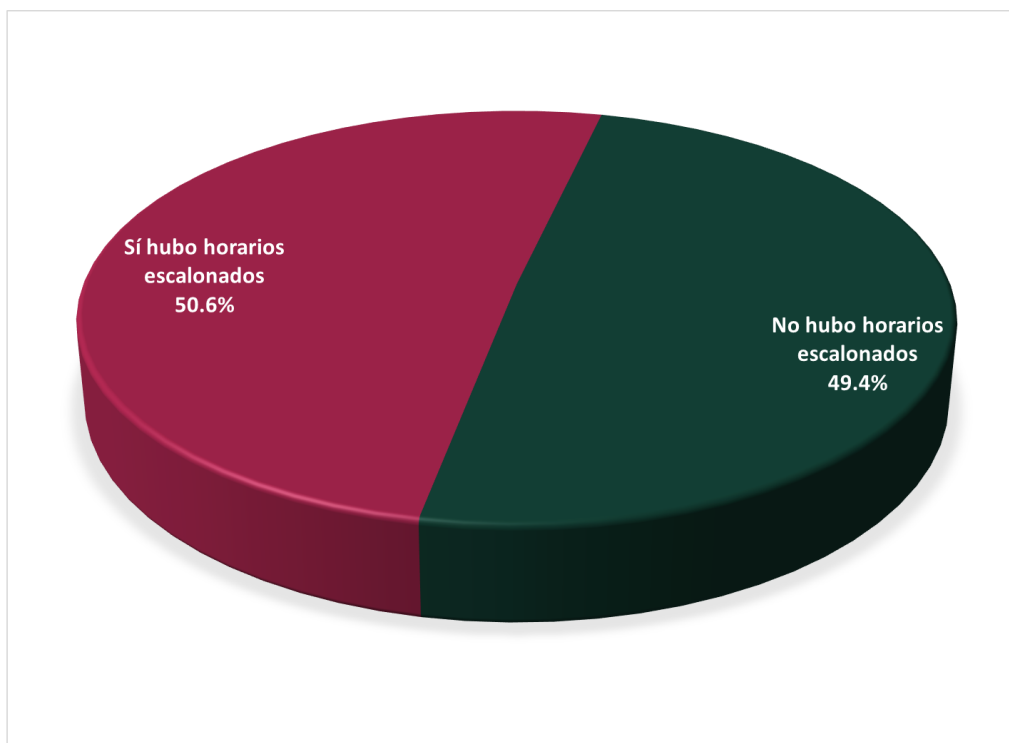
3.1.1. Horarios escalonados y características de los grupos atendidos

Otro elemento que se indagó sobre la organización de las MAT, fue si se atendió en horarios escalonados a la población beneficiaria. De acuerdo con los resultados, las MAT se llevaron a cabo en grupos escalonados solo en la mitad de las MAT (50.6%) (Gráfica 3.1).

⁵ En Sinaloa se tuvo en promedio una mayor presencia de personal de la ORE, lo cual se debió a que se visitaron sedes MAT en localidades donde se ubican las oficinas de las sedes auxiliares, por ello, hubo la posibilidad de que acudiera personal asignado a esa sede o UAR, sin la necesidad de realizar gastos adicionales por traslado y asignación de viáticos.



Gráfica 3.1. Atención a beneficiarias en horarios escalonados en la MAT (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 1.16.

Las MAT que contaron con la atención a beneficiarias en horarios escalonados, en promedio los grupos estuvieron conformados por 65 personas, con un mínimo de 6 personas y un máximo de 218. Respecto al tiempo de duración del horario escalonado, en promedio fue de 58 minutos, con un mínimo de 6 minutos y un máximo de dos horas y nueve minutos (129 min.); y con relación al número de grupos atendidos por día, se tuvo en promedio 6 grupos, con un mínimo de 2 y un máximo de 15 grupos atendidos diariamente (Tabla 3.3).

Tabla 3.3. Características de los grupos atendidos en horarios escalonados en MAT⁶

Características de los grupos escalonados	N	Media	Mínimo	Máximo
Número de personas en cada grupo	38	65	6	218
Tiempo en promedio que se ocupa por cada grupo (minutos)	39	58	6	129
Número de grupos atendidos por día	36	6	2	15

Fuente: CCOMA, preguntas 1.17 a 1.19.

⁶ Se excluyeron los valores extremos.

3.2. Convocatoria a las MAT

3.2.1. Horario programado y horario real: diferencias por tipo de MAT

En la Tabla 3.4 se presentan las diferencias entre el horario programado y el horario real en las MAT, tanto al inicio como al término de las mesas. En promedio hubo una diferencia de 22 minutos entre el horario de inicio programado y el real, si bien en 45.1% de las mesas se inició en el horario programado. En el horario de término la diferencia promedio fue de 42 minutos; en este caso un tercio de las MAT (32.9%) concluyeron antes o de acuerdo con el horario programado.

En las mesas donde hubo entrega de Aviso y Cobro y se atendió solamente a becarias de EMS fue donde se presentaron las mayores diferencias tanto en el inicio como en el término de las MAT: 2:00 horas entre lo programado y lo real al inicio, y hasta 3:30 horas al cierre.

Por otra parte, las mesas en las que hubo mayor concordancia entre el horario programado y el real fueron las MAT donde se entregaron solo Avisos de Cobro a becarias de EMS. Esto muestra que cuando solo participa el personal de la ORE, sin que tenga que coordinarse con el personal de las Instituciones Liquidadoras u otros actores, le es más factible cumplir con los horarios programados.

Tabla 3.4. Diferencias entre horario programado y real de las MAT (promedios)⁷

Programas atendidos	N	Diferencia Horario de inicio programado vs. real			Diferencia Horario de término programado vs. real		
		Media	Mínimo	Máximo	Media	Mínimo	Máximo
Total	71	00:22	Sin diferencia	02:00	00:42	Antes	03:30
Básica	23	00:15	Sin diferencia	01:00	00:31	Antes	02:10
Básica y EMS	21	00:25	Sin diferencia	01:50	00:45	Antes	02:30
EMS Aviso y cobro	17	00:33	Sin diferencia	02:00	01:04	Antes	03:30
EMS solo Aviso	10	00:14	Sin diferencia	01:00	00:22	Antes	01:30

Fuente: CCOMA preguntas sobre Horario Programado y Real de Inicio y Término.

Adicionalmente, se observa que hubo mayor concordancia entre los horarios programados y los reales en las mesas que atienden al Programa de Educación Básica. Esta correlación es importante puesto que es un elemento por considerar en una revisión más detallada de

⁷ Se excluyeron del análisis los valores extremos.





la atención hacia las beneficiarias, quienes se pueden sentir insatisfechas con la atención cuando no se cumple con el horario.

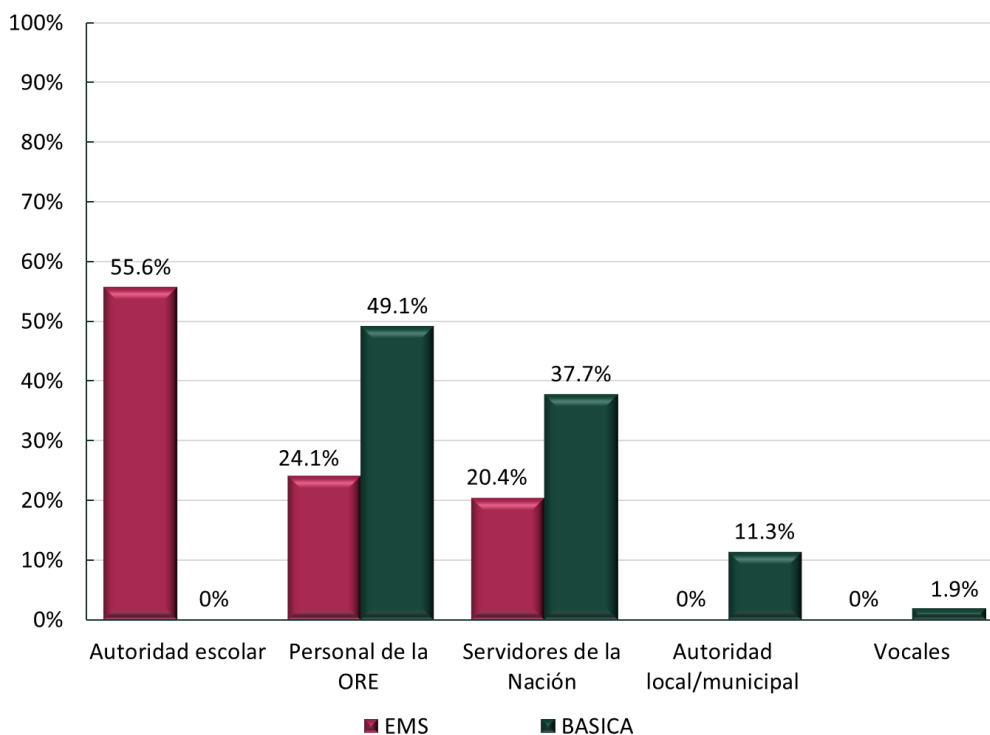
Un elemento por revisar es cómo asegurar para que el personal de la Institución Liquidadora cumpla con el horario acordado para reducir el tiempo de espera de las beneficiarias en la entrega de sus apoyos, cuando también ellos dependen de los apoyos que les brinda la seguridad pública para el resguardo de los valores.

3.2.2. Quién realiza la convocatoria y el medio por el que se avisa

Desde lo indagado por los funcionarios encuestadores

Con relación a quién dio el aviso a las beneficiarias de la convocatoria para acudir a la MAT, en la gráfica 3.2 se observa que en un 55.6% de las becarias de EMS fueron avisadas por las autoridades escolares, mientras que el personal de la ORE convocó en 49.1% a las tutoras; en éste proceso se observó una participación de los Servidores de la Nación en ambos tipos de beneficiarias, por lo que tenemos para EMS 20.4% y 37.7% para Básica, mientras que a las Tutoras de Básica, también fueron avisados por las autoridades locales o estatales en 11.3% y por vocales en 1.9%.

Gráfica 3.2. Personas o autoridades que realizan la convocatoria a la MAT (porcentajes)



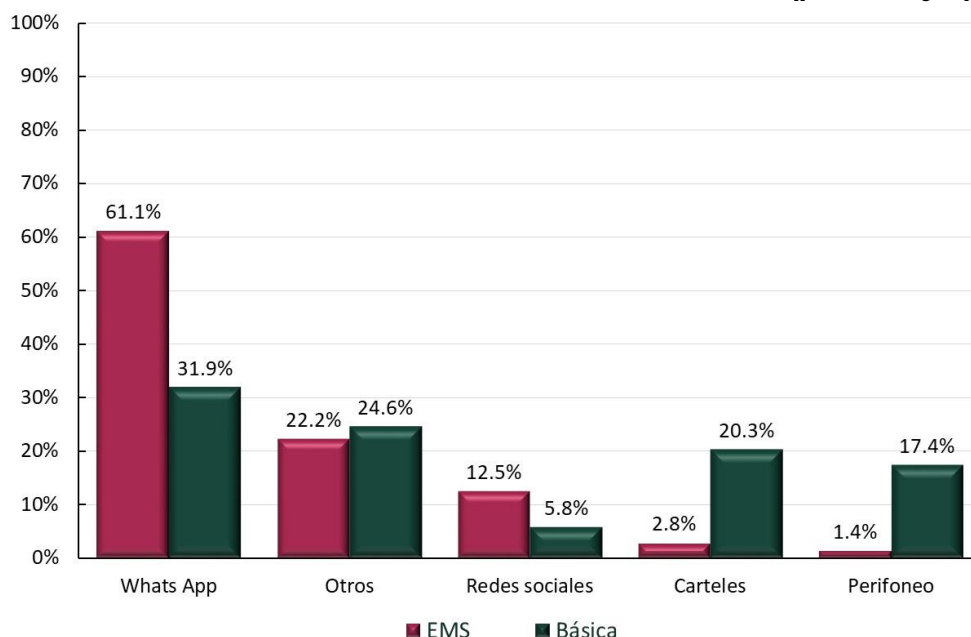
Fuente: CCOMA, preguntas 1.4 y 1.10.





En este contexto, se indagó sobre los diferentes medios por los cuales se les dio aviso a las beneficiarias de la convocatoria, resultando que en EMS al 61.1% le informaron por mensajes vía WhatsApp y 12.5% por redes sociales, para Básica el 31.9% y 5.8% por estos medios, respectivamente. Por carteles y perifoneo, se encontró que para Básica fueron avisadas en un 20.3% y 17.4% respectivamente y en cuanto a EMS estos medios tuvieron porcentajes mínimos de 2.8% y 1.4% respectivamente. En EMS, en una quinta parte los casos (22.2%) se informó a través de otros medios, que corresponden a la escuela, correo electrónico y llamada telefónica; en Básica en una cuarta parte (24.6%) les informaron por otros medios, que incluyen “llamadas telefónicas”, “se pasan la voz”, entre otros medios diferentes (Gráfica 3.3).

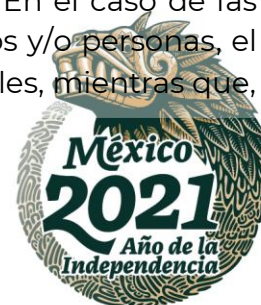
Gráfica 3.3. Medio de aviso de la convocatoria a la MAT (porcentajes)



Fuente: CCOMA, preguntas 1.5 y 1.11.

La convocatoria desde la perspectiva de las personas beneficiarias

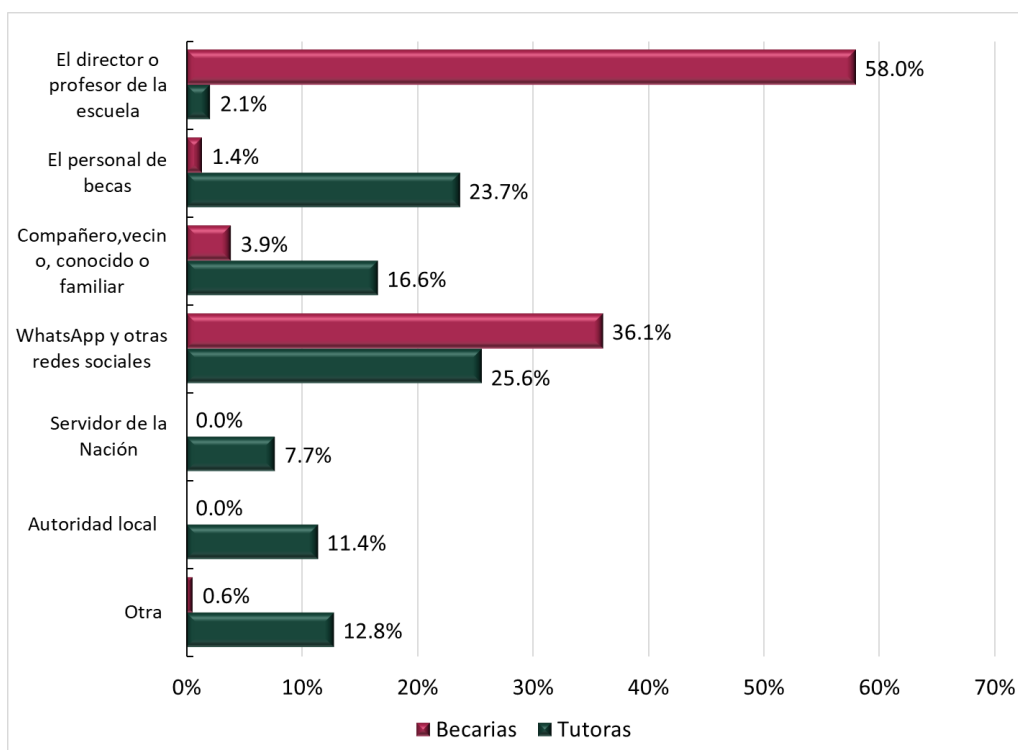
De acuerdo con los datos de la Gráfica 3.4, casi el 60% de las becarias de EMS fueron convocadas para el cobro de la beca a través del director o algún profesor de la escuela, mientras que el 36.1% fue a través de WhatsApp y otras redes sociales. En el caso de las tutoras, la convocatoria fue recibida por una mayor diversidad de medios y/o personas, el 25.6% dijo haber sido convocado mediante WhatsApp y otras redes sociales, mientras que,





el 23.7% recibió la información por parte del personal de Becas y el 16.6% a través de algún conocido o familiar. En el caso de las becarias ninguno reportó haber sido convocado por los Servidores de la Nación o alguna autoridad local, por lo que estas figuras, de acuerdo a los datos obtenidos, tuvieron incidencia únicamente en la realización de la convocatoria para las tutoras.

Gráfica 3.4 Distribución porcentual de los medios por los que se enteran las beneficiarias para acudir a la MAT



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 2.1.

3.2.3. Días de anticipación con que se realiza la convocatoria a la MAT

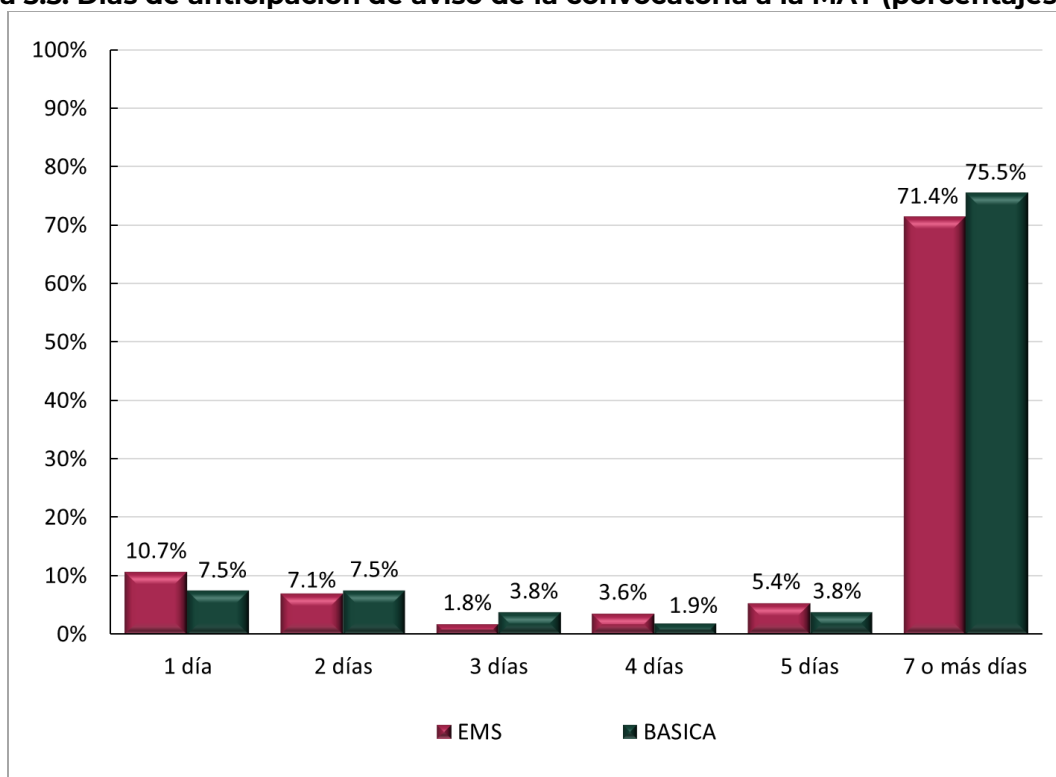
Desde lo indagado por los funcionarios encuestadores

Se indagó que la convocatoria se llevó a cabo en su mayoría con 7 o más días de anticipación, 71.4% y 75.5% en EMS y Básica, respectivamente, mientras que les dieron aviso en 1 día o menos al 10.7% y 7.5% en EMS y Básica, respectivamente (Gráfica 3.5).





Gráfica 3.5. Días de anticipación de aviso de la convocatoria a la MAT (porcentajes)



Fuente: CCOMA, preguntas 1.3 y 1.9.

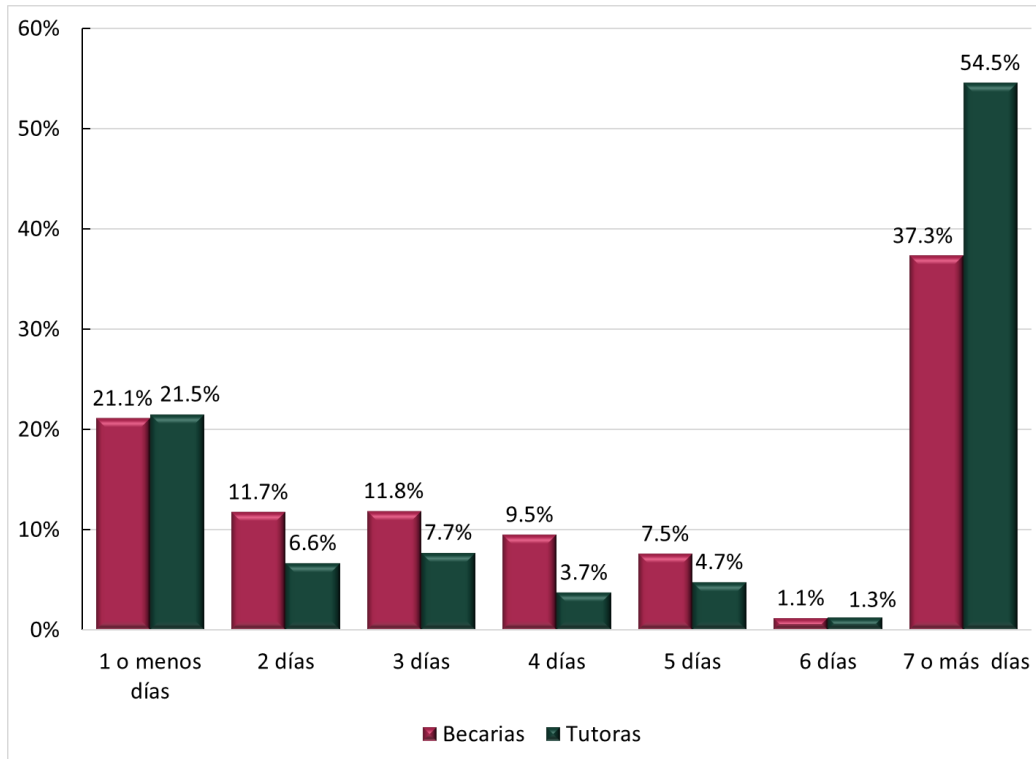
Desde la perspectiva de las personas beneficiarias

Respecto al tiempo de anticipación de la convocatoria a la MAT, el 37.3% de las becarias fueron avisadas en un periodo de 7 o más días, mientras que para las tutoras fue del 54.5% (Gráfica 3.6). Destaca que poco más del 20% de ambos grupos dijeron haber sido convocadas tan solo con un día de anticipación o menos. Esto es un elemento que debe tomarse en cuenta para la mejora respecto a la convocatoria, ya que podría influir de manera negativa en el hecho de que las beneficiarias no puedan acudir a cobrar la beca en el día y horario establecido.





Gráfica 3.6 Distribución porcentual de los días de anticipación con los que fueron convocadas las beneficiarias a las MAT



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 2.2.

Al comparar las respuestas de las beneficiarias sobre los días de anticipación de la convocatoria respecto a lo observado por los funcionarios encuestadores, resalta que la tendencia en ambos casos es similar: una mayoría de las beneficiarias fueron convocadas con 7 o más días de anticipación. No obstante, esta similitud en la tendencia, los porcentajes en que la convocatoria se hizo con mayor anticipación son más bajos de acuerdo con la respuesta de las beneficiarias, principalmente las becarias, con las que la diferencia porcentual fue de 34.1 puntos, mientras que, entre lo observado por los funcionarios encuestadores y la respuesta de las tutoras hubo una diferencia porcentual de 21.3 puntos.

La diferencia porcentual se concentra entre quienes fueron convocadas con menor tiempo de anticipación: aquellas a quienes se avisó con 1 día o menos de anticipación. En estos casos las diferencias entre lo observado por los encuestadores y lo señalado por las beneficiarias fue de 10.4 puntos porcentuales en el caso de las becarias y de 14.0 puntos porcentuales en el caso de las tutoras. Se reitera como área de oportunidad el que la convocatoria se realice con más tiempo de anticipación, para que las personas beneficiarias



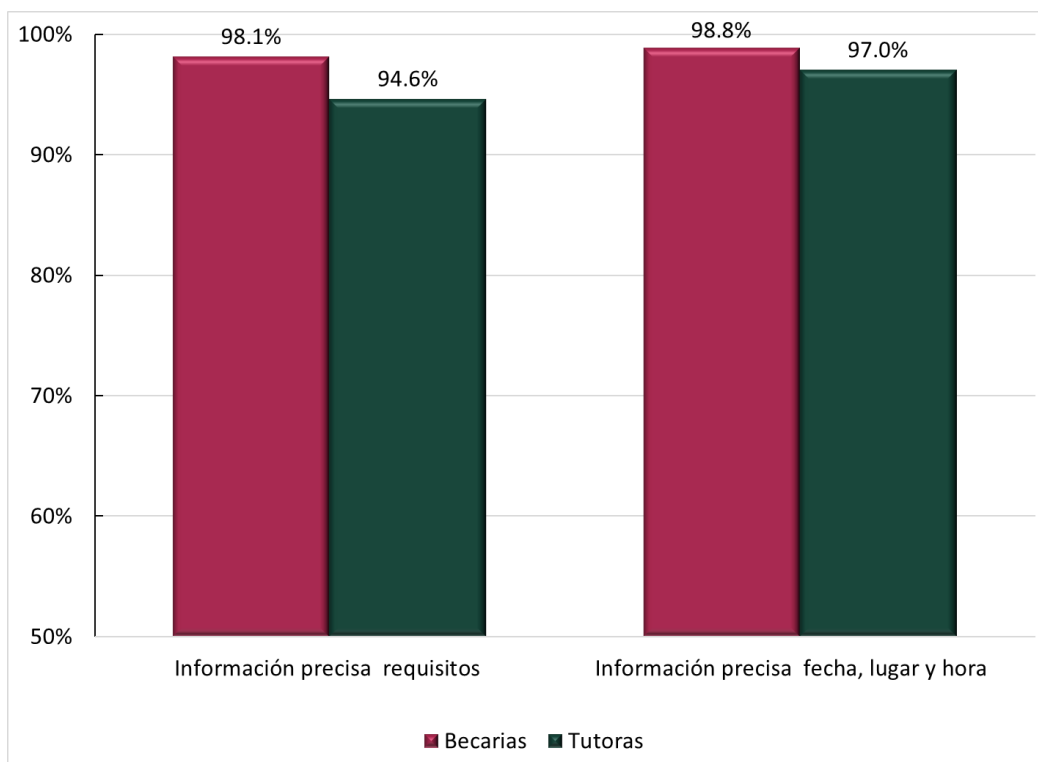


puedan asistir a las MAT en la fecha y horario asignados, lo que favorecerá la mejora en la atención y la satisfacción de éstas respecto a este proceso.

3.2.4. Información recibida sobre los requisitos para cobrar la beca

La Gráfica 3.7 muestra la distribución porcentual de personas beneficiarias que recibieron información precisa sobre los requisitos necesarios para cobrar la beca. Es importante enfatizar que en su mayoría ambos grupos indicaron haber recibido la información adecuada sobre los requisitos necesarios para el cobro de la beca, 98.1% de las becarias y 94.6% de las tutoras. Del mismo modo, tuvieron la información precisa sobre fecha, lugar y hora para presentarse a cobrar la beca, 98.8% y 97.0%, de becarias y tutoras respectivamente. Estos datos dan cuenta de que, en general, la información proporcionada respecto al espacio y tiempo de la convocatoria es puntual. Lograr que todos las beneficiarias obtengan dicha información, podría ayudar a reducir el número de personas que no acuden a cobrar la beca.

Gráfica 3.7. Distribución porcentual de beneficiarias que recibieron información precisa acerca de los requisitos, fecha, lugar y hora para acudir a cobrar la beca



Fuente: CBEBMST-B, preguntas 2.3 y 2.4.

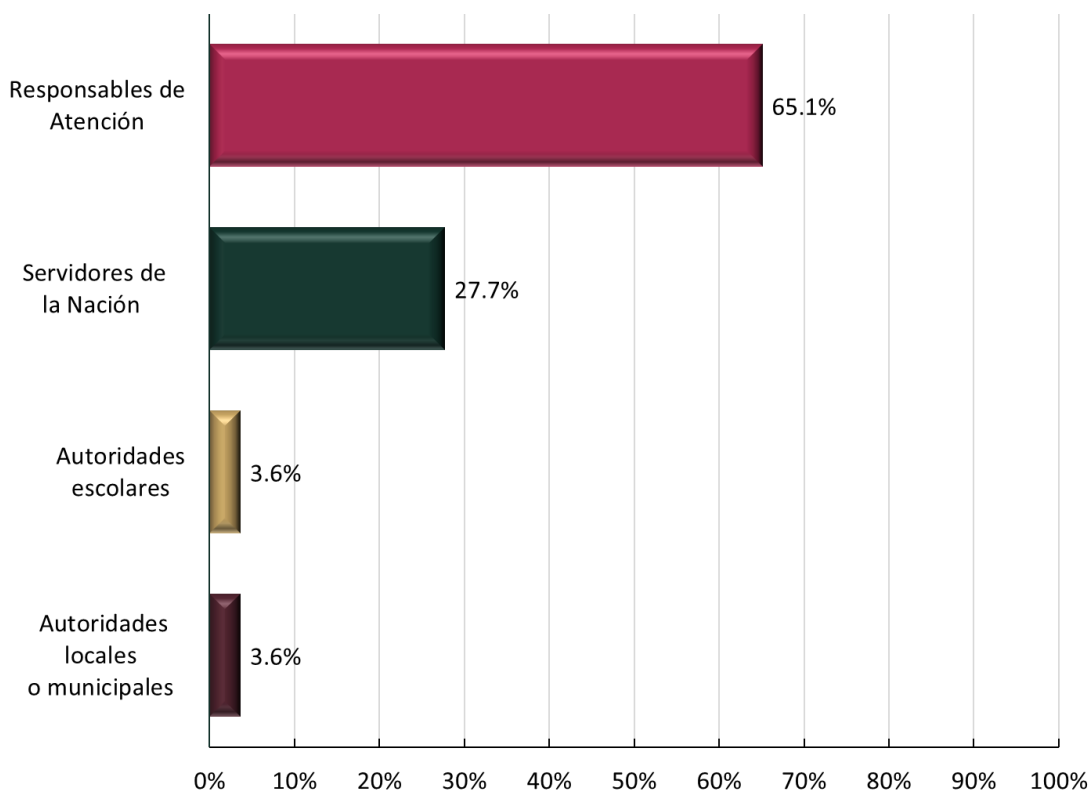




3.3. Gestión de permisos para el uso de inmuebles para la realización de la MAT

De acuerdo con los datos observados con respecto a la autoridad que solicitó el permiso para utilizar el inmueble donde se instaló la Mesa de Atención Temporal, se encontró que es principalmente el personal de la ORE quien se encarga de este trámite en un 65.1% de los casos, mientras que los Servidores de la Nación participan en un 27.7%, las autoridades escolares y autoridades locales o municipales con 3.6% (Gráfica 3.8).

Gráfica 3.8. Autoridad o personal que tramitó el permiso para usar el inmueble como sede MAT (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 1.20.



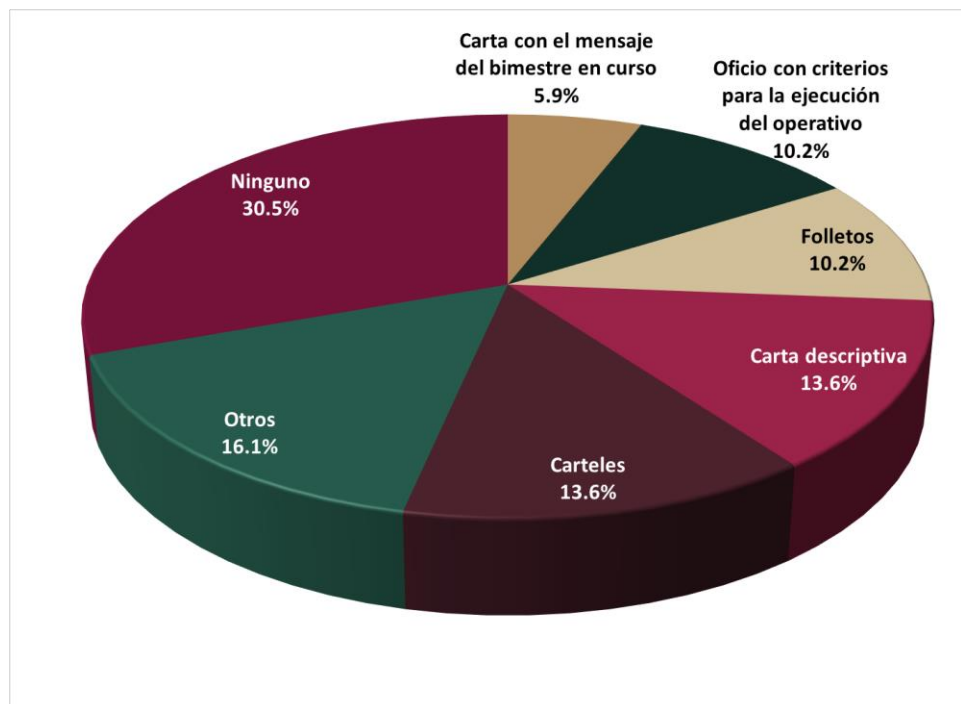


4. Orientación a las personas beneficiarias en las MAT

4.1. Materiales y estrategias para la atención a beneficiarias

El 30.5% de los RA indicó que carecían de algún material para “orientar” a las beneficiarias durante los operativos en las MAT. Los materiales con que contaban los RA fueron: la “Carta descriptiva” (13.6%), los “Carteles” (13.6%) y la categoría “Otros” (16.1%). En “Otros” se encontraban la inducción o mensaje verbal (3.4%), el acceso al SIOO (1.7%) y las ROP (1.7%), pero las respuestas fueron muy diversas (Gráfica 4.1).

Gráfica 4.1. Distribución porcentual de los materiales con que cuentan los RA para orientar a las beneficiarias en las MAT



Fuente: COORE - IL, pregunta 4.2.

Asimismo, el trabajo de campo confirmó que no hay sesiones de orientación hacia las beneficiarias sino algunas instrucciones o indicaciones que son básicas para la mecánica de la entrega de las becas. Los datos arriba presentados también confirman esta idea y parecen apuntar a la heterogeneidad de materiales en los que los RA se apoyaron para el cumplimiento de esta labor en las MAT.

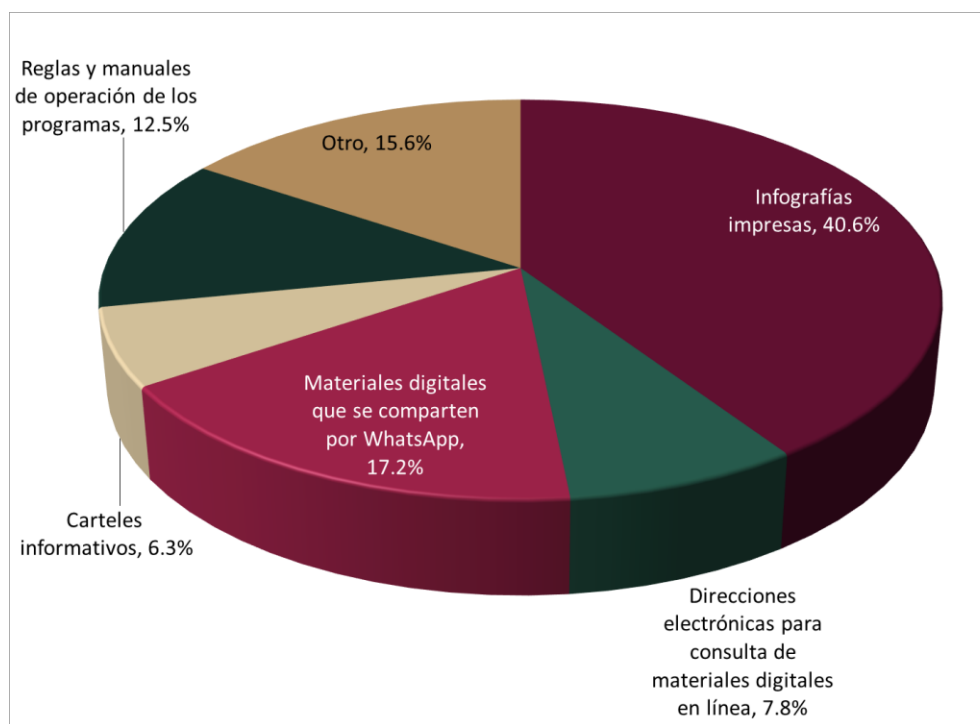




En lo relativo al material de apoyo (impreso o digital) suministrado por la institución para “orientar” a las beneficiarias sobre la entrega de becas en las MAT, el 31.2% de los RA respondieron que no les era proporcionado y 68.8% que sí.

Los materiales proporcionados a los RA en mayor medida fueron infografías impresas, con el 40.6% del total y materiales digitales que se comparten por WhatsApp (17.2%) (Gráfica 4.2).

Gráfica 4.2. Distribución porcentual del tipo de material (impreso o digital) proporcionado a los RA para orientar a las beneficiarias en las MAT



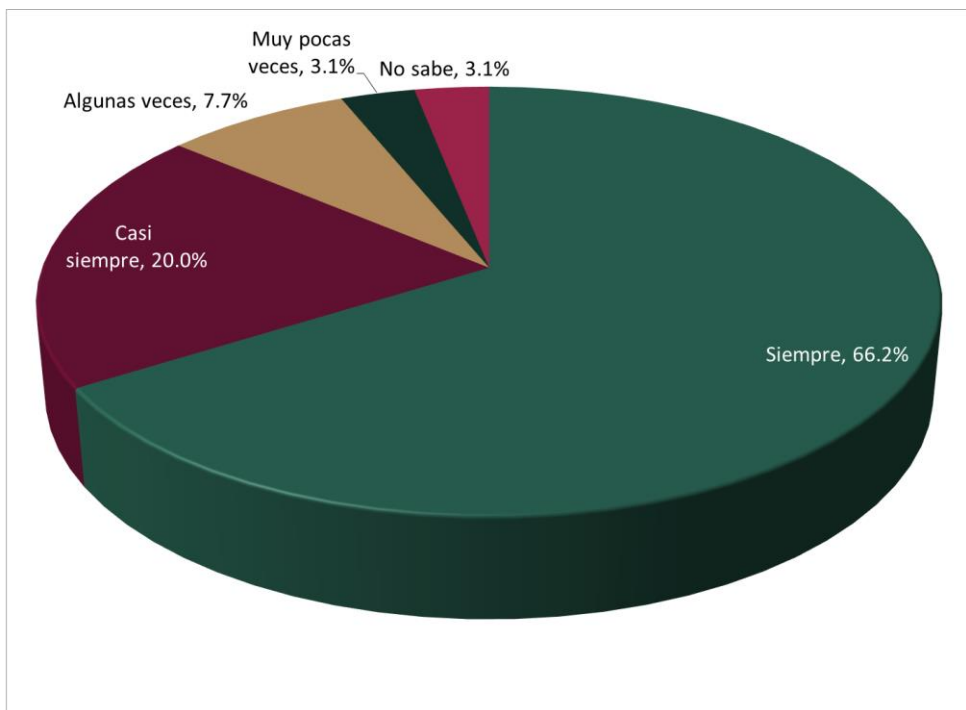
Fuente: COORE - IL, pregunta 4.8.

Asimismo, se tuvo que el 66.2% de los RA respondieron que “siempre” les sirvieron los materiales que recibieron para lograr “orientar” a las beneficiarias en las MAT y 20.0% “casi siempre”, mientras que 3.1% indicaron que “pocas veces” (Gráfica 4.3).





Gráfica 4.3. Distribución porcentual de la frecuencia en la utilidad de los materiales con que cuentan los RA para orientar a las beneficiarias en las MAT



Fuente: COORE - IL, pregunta 4.9.

El 29.0% de los RA señalaron que ellos elaboraron algunos materiales de apoyo para “orientar” a las beneficiarias en las MAT, frente a un 71.0% que no lo hizo.

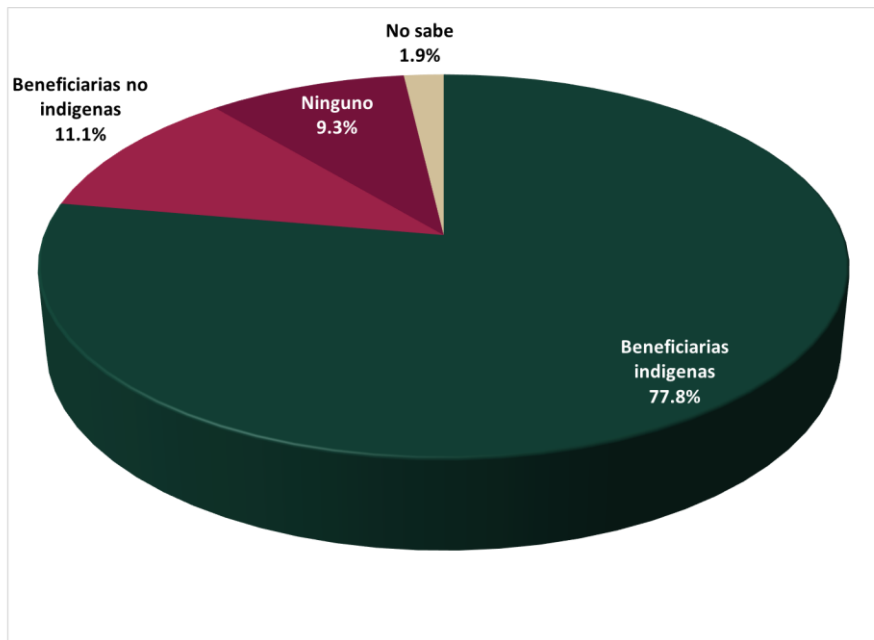
4.2. Detección de necesidades de orientación a las beneficiarias

El 58.1% de los RA manifestó atender a población indígena en algún momento de los operativos de entrega de apoyos. Por su parte, un 77.8% de estos RA opinó que las beneficiarias indígenas es el grupo que requería de un mayor acompañamiento institucional en la “orientación” que se otorga en las MAT (Gráfica 4.4).





Gráfica 4.4. Distribución porcentual de la opinión de los RA acerca del grupo de beneficiarias que requiere de un mayor acompañamiento institucional en la orientación de las MAT



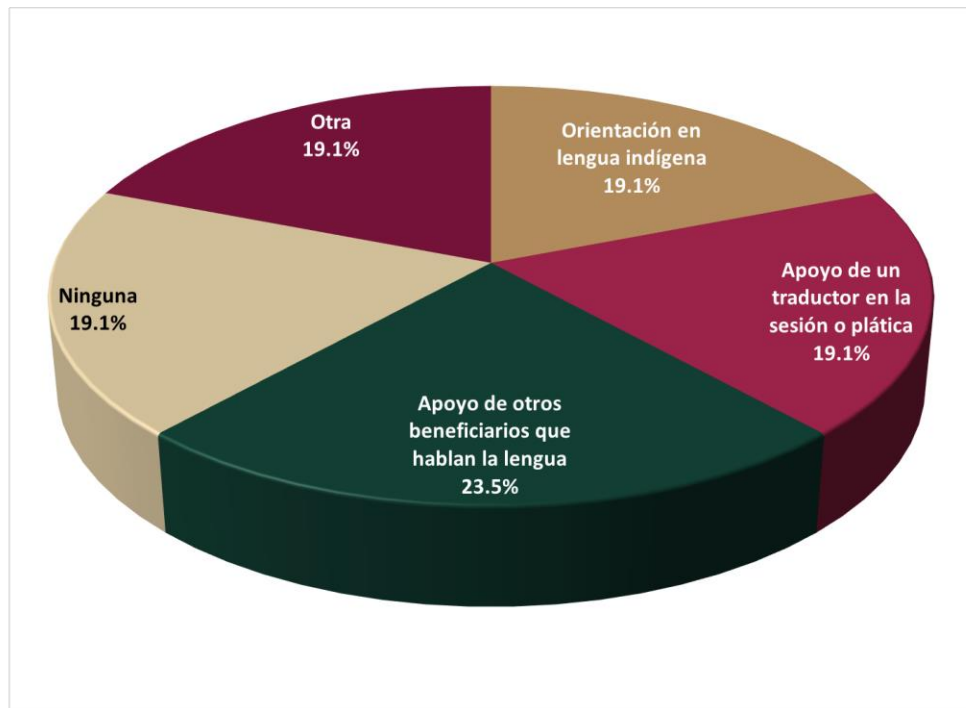
Fuente: COORE - IL, pregunta 4.4.

Asimismo, la principal acción de los RA para atender a las beneficiarias indígenas es el “Apoyo de otros beneficiarios que hablan la lengua” (23.5%), seguida del “Apoyo de un traductor en la sesión o plática” (19.1%) y la “Orientación en lengua indígena” (19.1%), categorías que en los hechos podrían no ser excluyentes (Gráfica 4.5).





Gráfica 4.5. Distribución porcentual de las acciones implementadas por los RA para atender a las beneficiarias indígenas



Fuente: COORE - IL, pregunta 4.5.

El 35.5% de los RA dijo que sí tenía alguna estrategia didáctica para la orientación a las becarias de EMS en las MAT. El trabajo de campo parece no confirmar estas respuestas, pues las instrucciones verbales para la entrega de apoyos suelen ser generales y acotadas.

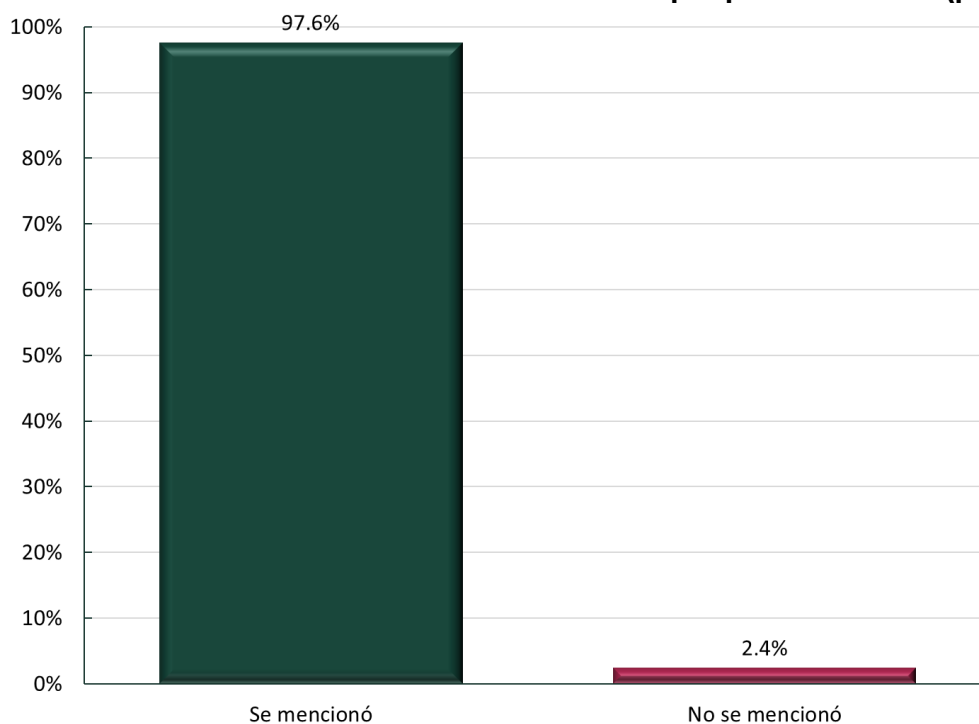
4.3. Comunicación a las beneficiarias sobre la dinámica de la MAT

De acuerdo con la observación de los funcionarios encuestadores, en 97.6% de las MAT, los RA les mencionaron a las beneficiarias la dinámica a seguir para la entrega del aviso de cobro y/o cobro de los apoyos, en un porcentaje muy bajo del 2.4% no les fue mencionada esta dinámica (Gráfica 4.6).





Gráfica 4.6. Mención de la dinámica de cobro en las MAT por parte de los RA (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 5.2.

Asimismo, cuando las personas beneficiarias respondieron afirmativamente que mientras esperaban les brindaron orientación sobre el proceso de cobro (86.3%), casi el total (98.7%) indicaron que la principal forma en que recibieron orientación durante el proceso de cobro de la beca fue por medio de “instrucciones verbales” (CBEBMST-B, pregunta 6.2).

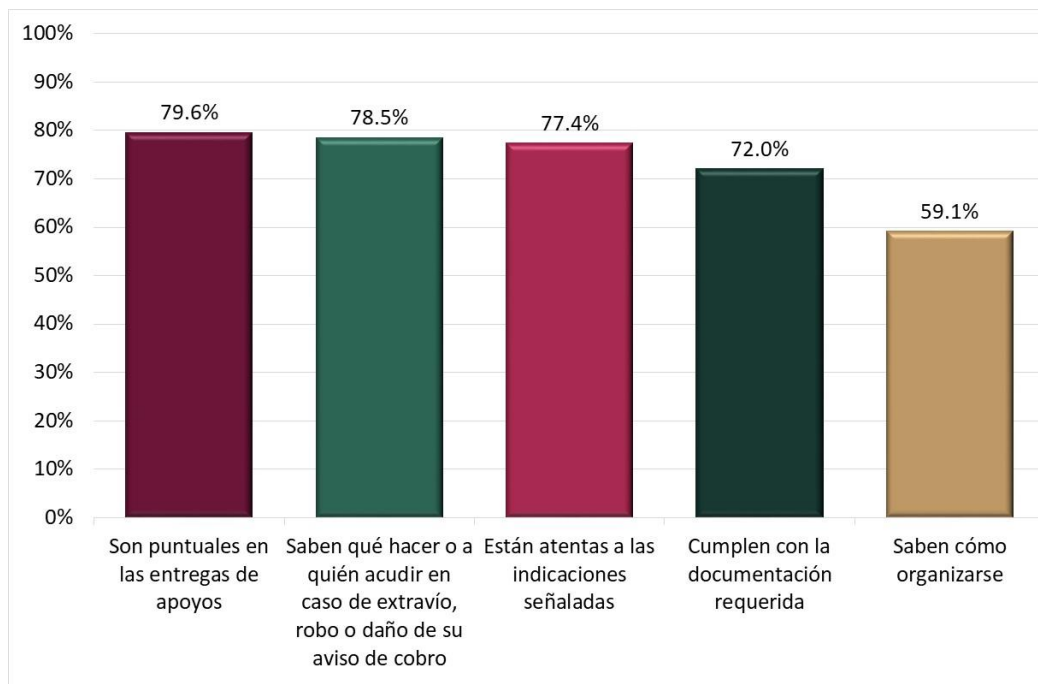
4.4. Percepción de los RA sobre las beneficiarias en las entregas de las becas

El 79.6% de los RA consideraron que las beneficiarias “Son puntuales en las entregas de los apoyos”, seguido del 78.5% que dijeron que “Saben qué hacer o a quién acudir en caso de extravío, robo o daño de su aviso de cobro”; en último lugar quedó la categoría “Saben cómo organizarse” con 59.1% (Gráfica 4.7).





Gráfica 4.7. Distribución porcentual de la opinión de los RA acerca de los aspectos que cumplen las beneficiarias en las entregas de apoyos



Fuente: COORE - IL, pregunta 4.1.

Los rubros acerca de los cuales se les preguntó a los operadores pueden ser “materia prima” para que la Coordinación Nacional y las ORE generen información específica que ayude a orientar de manera apropiada a las personas beneficiarias acerca del proceso y se reduzcan los problemas o dificultades que en este sentido se presentan. Por ejemplo, ayudarían a generar mensajes acerca de la relevancia de llegar con puntualidad a la entrega de los apoyos, conocer con claridad la documentación que requieren para la entrega de sus apoyos, tener una idea general y básica del proceso de entrega de apoyos, etc.

5. La entrega de avisos de cobro y/o de los apoyos

Los procedimientos para la Entrega de Avisos de Cobro y/o Entrega de Apoyos en las ORE y sus Sedes Auxiliares, se han establecido a través de oficios y documentos emitidos por la Dirección General de Coordinación Sectorial y Territorial (DGSCT) de la CNBBBBJ y que durante el levantamiento los funcionarios encuestadores observaron el cumplimiento cabal de tales procedimientos en las distintas sedes visitadas. Bajo este contexto, en este apartado se presenta información sobre los problemas que mencionaron las beneficiarias para cobrar sus becas, la cantidad aproximada de beneficiarias que no cobra la beca en una



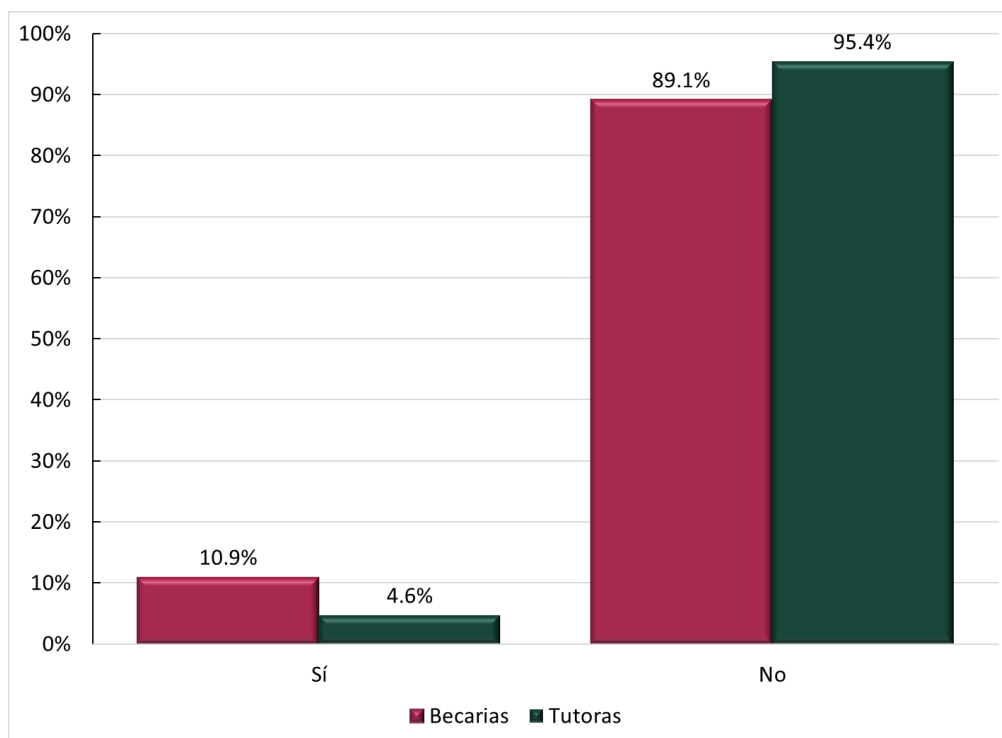


MAT y las razones principales por las que no cobran su apoyo en la MAT señaladas por los operadores. Asimismo, se presenta información sobre la coordinación y colaboración con otras instituciones y autoridades, así como de la percepción de los operadores de las etapas del proceso de entrega de apoyos en que se presentan las mayores dificultades y su valoración de la resolución de problemáticas para la entrega de avisos de cobro y apoyos.

5.1. Problemas que han tenido las beneficiarias para cobrar sus apoyos

La gráfica 5.1 presenta la distribución porcentual de becarias y tutoras que han tenido algún problema para cobrar la beca. Tal como se observa, en el caso de las becarias, el 10.9% dijo haber tenido algún tipo de problema para el cobro de la beca, mientras que el 4.6% de las tutoras indicaron lo mismo. Por otro lado, el 89.1% y 95.4% de cada grupo, señalaron que no ha tenido ningún problema para realizar el cobro.

Gráfica 5.1 Distribución porcentual de beneficiarias que indicaron haber tenido problemas para cobrar la beca



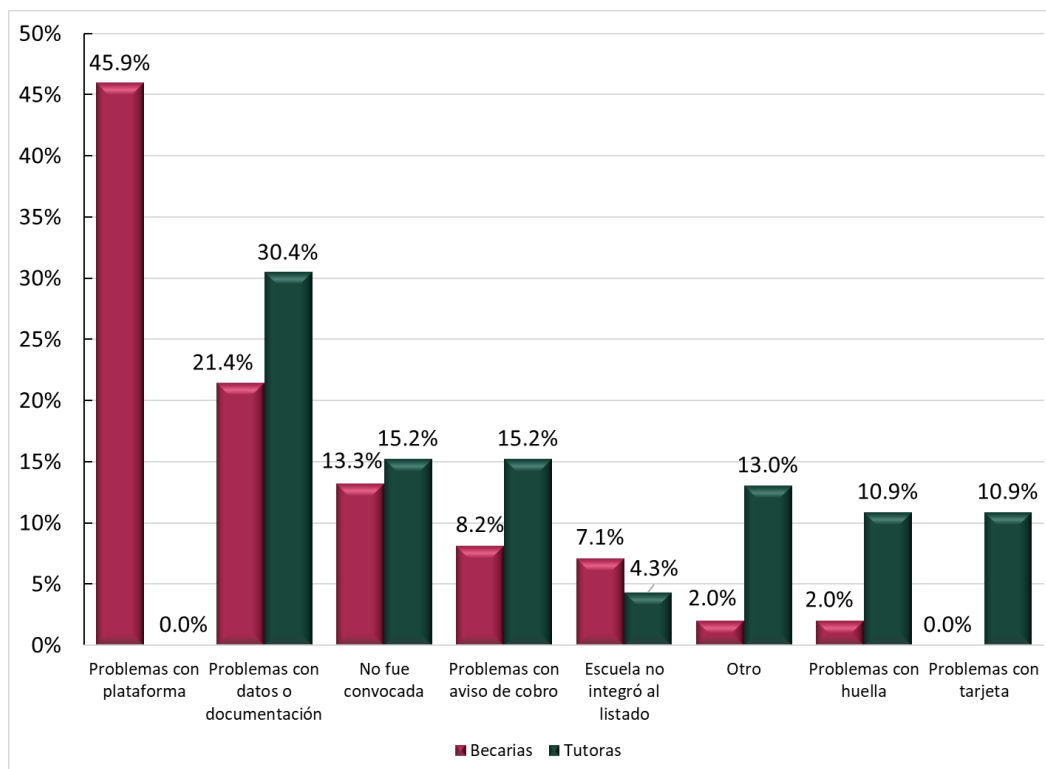
Fuente: CBEBMST-B, preguntas 3.1 y 3.6.





Del total de personas beneficiarias que indicaron haber tenido algún problema para cobrar la beca, destaca que casi el 46% de becarias manifestaron que tuvieron problemas con la plataforma para hacer su registro. En el caso de las tutoras el problema más recurrente se relaciona con inconvenientes en la documentación o datos personales (30.4%), en el caso de las becarias, 21.4% refirieron este problema. Como puede observarse, el 13.3% de becarias y 15.2% de tutoras mencionaron no haber sido convocadas para la entrega de becas y en relación con problemas del aviso de cobro 8.2% y 15.2% de cada grupo tuvieron este problema en algún momento (Gráfica 5.2). En la categoría “otro” que en el caso de las tutoras representa el 13.0%, se engloban respuestas relacionadas con no haber asistido a cobrar la beca, no aparecer en los listados para la entrega del apoyo o algún retraso en la entrega de éste. En este sentido, los datos recabados aportan áreas de oportunidad para ambos programas que podrían reducir el número de personas beneficiarias que enfrentan problemas para cobrar la beca.

Gráfica 5.2. Distribución porcentual por tipo de problema para cobro de la beca según tipo de beneficiaria



Fuente: CBEBMST-B, preguntas 3.2 y 3.7.



La Tabla 5.1 muestra el tiempo que tardaron en solucionarse los problemas en relación con el cobro de su beca reportados por las personas beneficiarias. De acuerdo con esta información, la mayor parte de becarias y tutoras que tuvieron algún problema mencionaron que el tiempo de resolución fue de 1 a 3 meses, 37.5% y 40.9%, respectivamente, seguido de 1 a 15 días, 32.5% y 36.4% para cada grupo y finalmente el 30% de becarias y 22.7% de tutoras reportaron que tardaron más de 3 meses en tener una solución sobre el problema con el cobro.

Tabla 5.1. Distribución porcentual del tiempo de resolución del problema con el cobro de la beca, según tipo de beneficiaria

Tiempo de resolución del problema	Becarias	Tutoras
1 a 15 días	32.5%	36.4%
De 1 a 3 meses	37.5%	40.9%
Más de 3 meses	30.0%	22.7%
Total	100%	100%

Fuente: CBEBMST-B, pregunta 3.4.

5.2. Cantidad de beneficiarias que no cobran su apoyo en la MAT

Desde lo observado por los funcionarios encuestadores

Para el cierre de las Mesas de Atención Temporal, se hace una conciliación de cifras del número de beneficiarias convocadas respecto al número que no fueron a cobrar su apoyo. En la Tabla 5.2, se presentan los indicadores calculados sobre el porcentaje de beneficiarias que no cobraron su apoyo en las MAT visitadas, destaca que en promedio fueron 8.0 becarias y 5.1 tutoras que no cobraron su apoyo.

Debido a que en varias MAT se logró entregar el total de avisos y/o apoyos a las beneficiarias, se tiene un porcentaje menor a uno como el mínimo resultante tanto entre becarias como entre tutoras. Por otra parte, el máximo número de beneficiarias que no cobraron su apoyo fue para el caso de becarias de 29.9 y para el de tutoras de 40.0.

Tabla 5.2. Porcentaje promedio de beneficiarias que no cobraron o no recogieron su aviso en la MAT⁸

Indicador	Becarias	Tutoras
Media	8.0	5.1
Mínimo	0.5	0.3
Máximo	29.9	40.0

⁸ Se eliminaron del análisis los casos extremos.



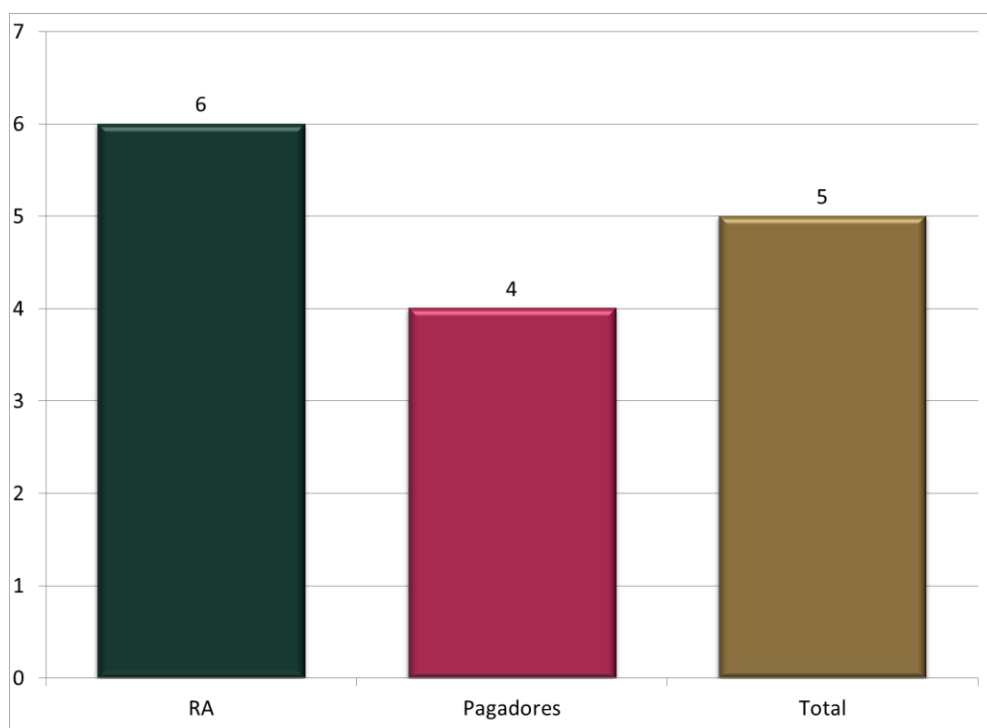


Fuente: CCOMA, pregunta 8.4.

Desde la perspectiva de los operadores

Se consultó a los RA y pagadores para que indicaran una proporción general de las beneficiarias que fueron convocadas a las MAT y que no asistieron o no recibieron su apoyo. La respuesta de los RA fue que en promedio 6 de cada 100 personas no pudieron recibir su apoyo; en la opinión de los pagadores fue de 4 de cada 100 personas (Gráfica 5.3).

Gráfica 5.3. Promedio de personas convocadas que no reciben sus becas en las MAT, según los RA y los pagadores



Fuente: COORE - IL, pregunta 4.11.

5.3. Razones principales por las que las beneficiarias que no cobran su apoyo en la MAT señaladas por los operadores

En relación con lo anterior, los operadores expresaron que las principales razones por las que las beneficiarias no acuden a cobrar sus becas son: la “Inasistencia del beneficiario” (36.7%) y la “Falta de documentos apropiados para validar la identidad” (26.5%) (Gráfica 5.4).

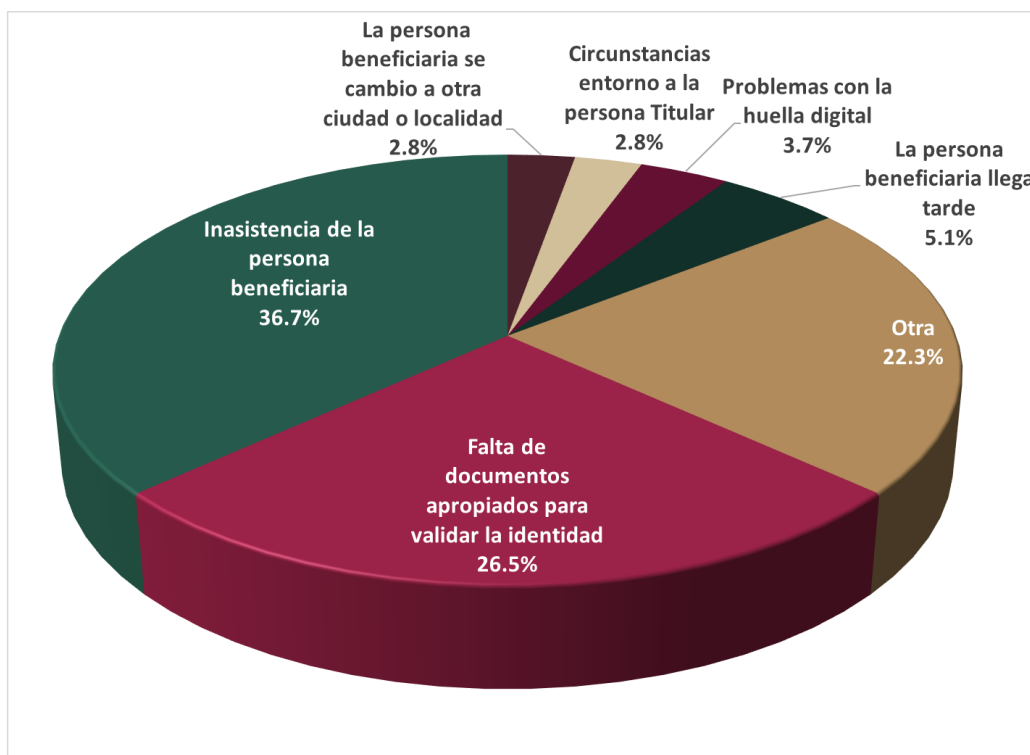




Con respecto a la “Inasistencia del beneficiario”, algunos operadores emitieron respuestas vinculadas a situaciones de enfermedad o motivos laborales, que son algunas de las causas que por las cuales las beneficiarias faltaban a la entrega de apoyos.

Otras respuestas, también relacionadas con las situaciones personales y/o de los hogares de las beneficiarias se reagruparon para englobarlas en lo que se denominó “Circunstancias entorno a la persona Titular” (2.8%), que en breve significó que personas no titulares querían recoger las becas debido a la ausencia temporal o indefinida de la titular.

Gráfica 5.4. Distribución porcentual de las principales razones por las que las beneficiarias no pudieron recibir su apoyo en las MAT según la opinión de los operadores



Fuente: COORE - IL, preguntas 4.12 y 4.13.

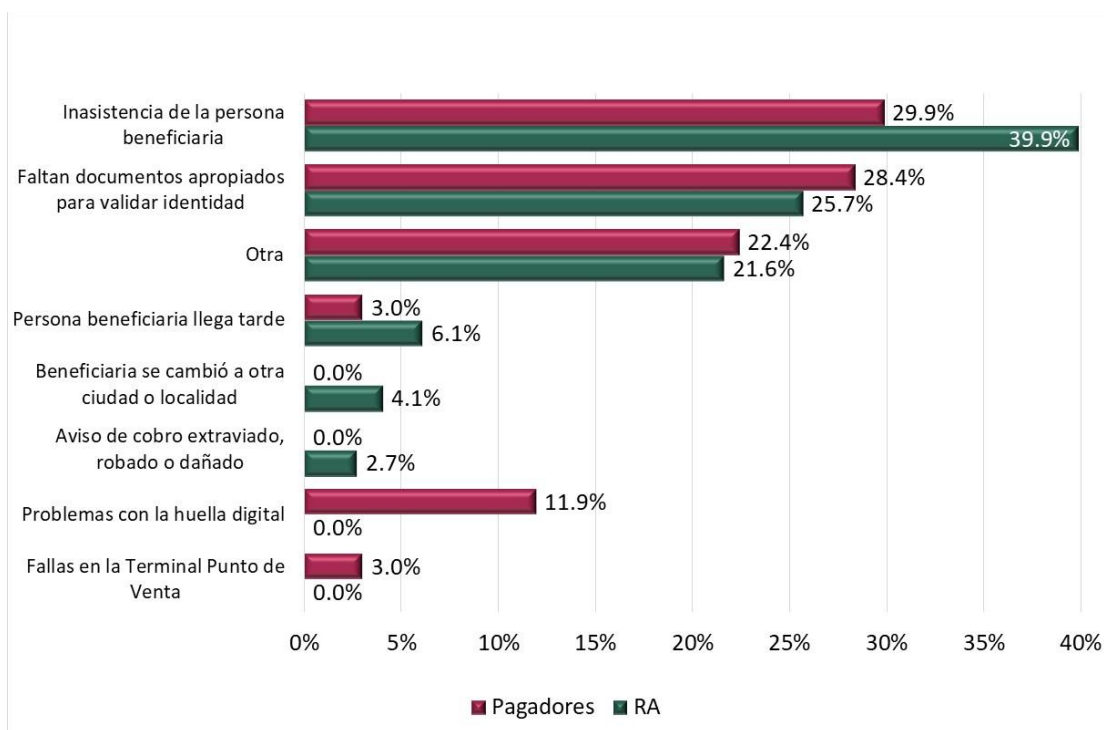
Las principales razones por tipo de operador son las mismas, pero hubo algunas variaciones en sus porcentajes, siendo la mayor en la “Inasistencia del beneficiario”, que para los RA fue de 39.9% y para pagadores de 29.9%. Esto es comprensible dada la naturaleza de su trabajo





e interacción con las beneficiarias, lo cual se reafirma con razones que los RA mencionaron y los pagadores no, y viceversa (Gráfica 5.5).

Gráfica 5.5. Distribución porcentual de las principales razones por las que las beneficiarias no pudieron recibir su apoyo en las MAT por tipo de operador



Fuente: COORE - IL, pregunta 4.12 y 4.13.

5.4. Coordinación y colaboración con otras instituciones y autoridades

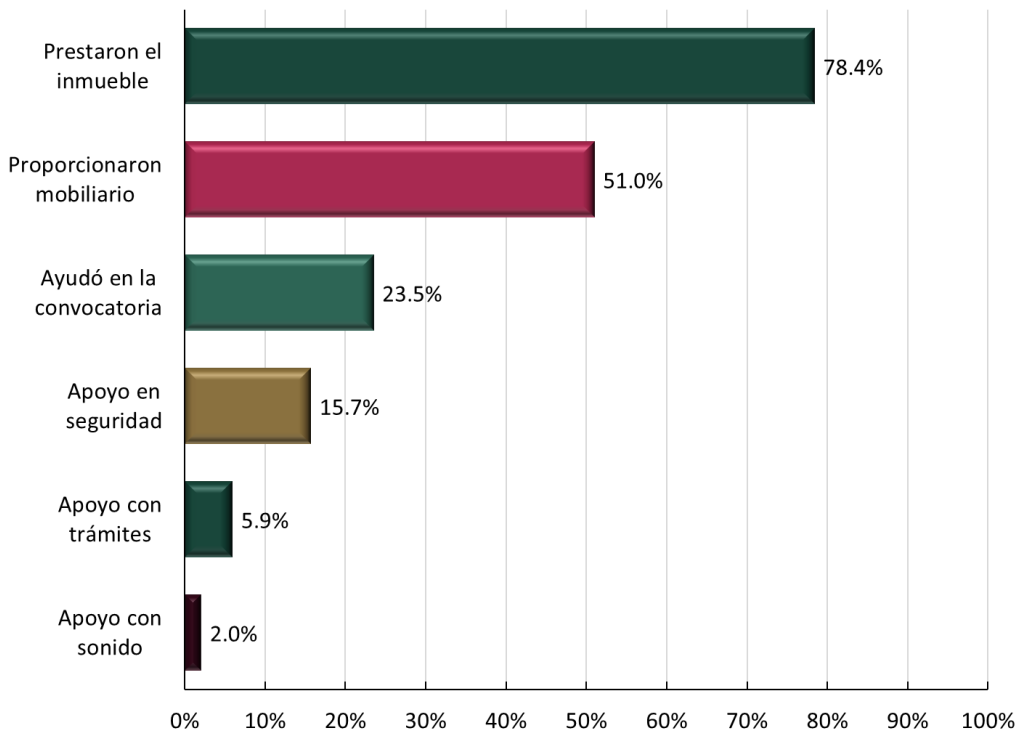
5.4.1. Colaboración de las autoridades Locales y/o Municipales

En cuanto a la colaboración de las autoridades locales y/o municipales se obtuvo que, de las sedes visitadas, en el 59.3% de ellas se recibió apoyo en las Mesas de Atención, éste consistió en el 78.4% de los casos que prestaron el inmueble, el 51.0% proporcionaron mobiliario, el 23.5% ayudó en la convocatoria, entre los principales (Gráfica 5.6).





Gráfica 5.6. Apoyo de las Autoridades locales y/o municipales en la realización de las MAT (porcentajes)



Fuente: CCOMA, preguntas 4.2 y 4.3.

5.4.2. Participación de los Servidores de la Nación y/o Becarios del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro

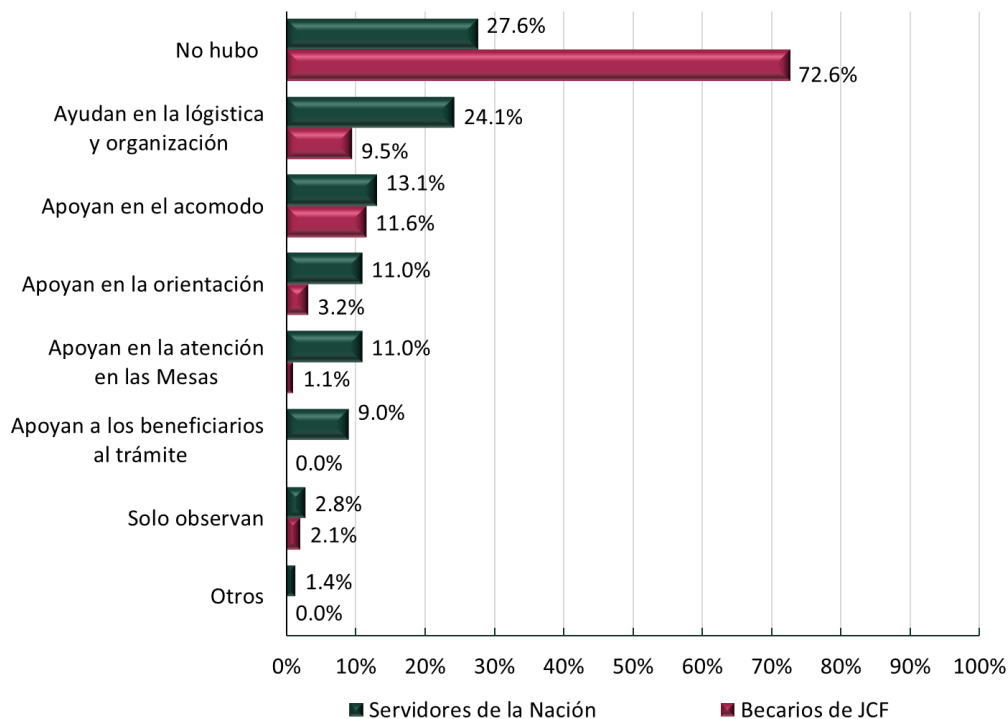
En las Mesas de Atención Temporal hubo participación de Servidores de la Nación y Becarios del Programa “Jóvenes Construyendo el Futuro”, obteniendo que en un 24.1% y 9.5% ayudaron en la logística y organización, el 13.1% y 11.6% apoyaron en el acomodo de las beneficiarias, el 11.0% y 3.2% apoyaron en la orientación, solo el 11.0% y 1.1% de Servidores de la Nación y Becarios JCF, respectivamente, apoyaron en la atención en las Mesas, y el 2.8% de Servidores de la Nación y 2.1% de JCF, estuvieron observando; los Servidores de la Nación en un 9.0% apoyaron a las beneficiarias con algún trámite.

Un caso particular en la coordinación con estas figuras institucionales fue observado en Veracruz, donde pareciera no haber distinción entre los Servidores de la Nación y el personal de la ORE, dado que los Servidores de la Nación realizan la entrega de los avisos de cobro en las MAT y los RA se encargan también de otros programas sociales, no únicamente de los correspondientes a la CNBBBJ.



Cabe señalar que en 27.6% y 72.6% del total de las sedes visitadas no hubo Servidores de la Nación y Becarios JCF, respectivamente (Gráfica 5.7).

Gráfica 5.7. Participación en las MAT de los Servidores de la Nación y los Becarios JCF



Fuente: CCOMA, preguntas 4.4 y 4.5.

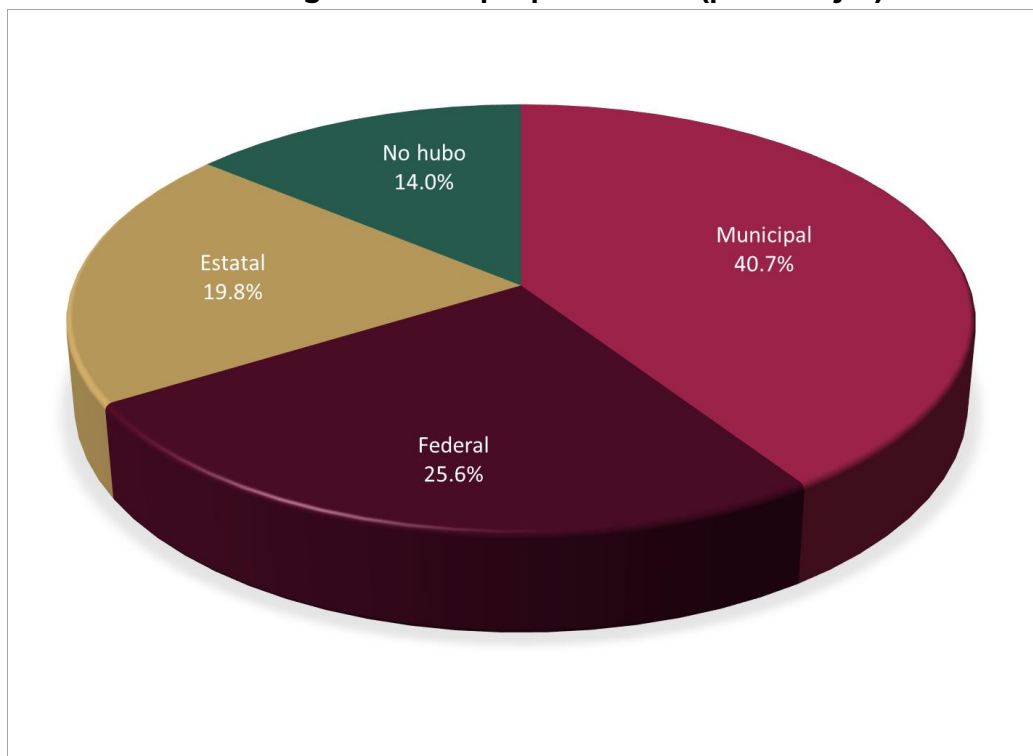
5.4.3. Apoyo de la Seguridad Pública

Un elemento relevante en las Mesas de Atención Temporal es la participación de la seguridad pública para el resguardo de los valores en las MAT. Para dar cuenta de este aspecto, se observó a que orden de Gobierno pertenecían los elementos de Seguridad Pública, encontrándose que 40.7% correspondió a la Seguridad Pública Municipal, 25.6% al Federal y 19.8% al Estatal. Cabe aclarar que no hubo presencia de elementos de seguridad en un 14.0% de las sedes, debido a que solo se realizó la entrega de avisos de cobro de becas de EMS, mientras que en una sede de Básica no se presentó la seguridad pública aún y cuando se pagaron las becas (Gráfica 5.8).





Gráfica 5.8. Participación de los elementos de seguridad pública en las MAT, según nivel de gobierno al que pertenecen (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 4.6.

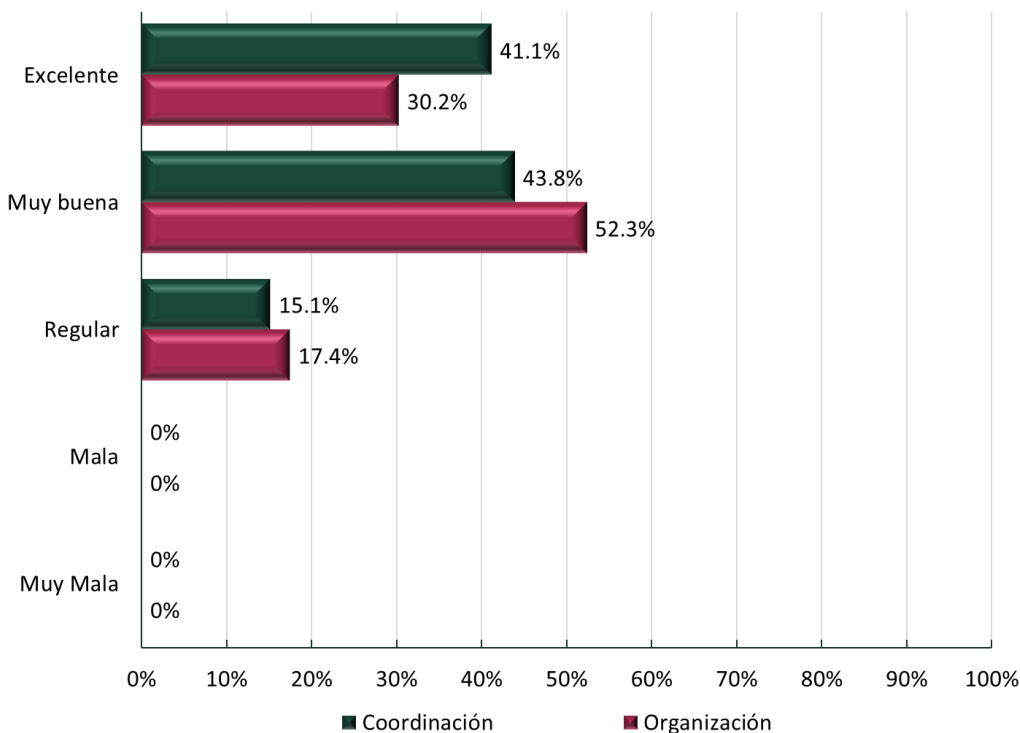
5.5. Percepción sobre la coordinación y organización institucional en las MAT

Conforme a la opinión de los funcionarios encuestadores, la organización fue muy buena en 52.3% y la coordinación en 43.8% del total de las MAT; mientras que refieren que el 41.1% y el 30.2% hubo una excelente coordinación y organización. Únicamente el 15.1% de la coordinación y el 17.4% organización refieren que fue regular, en tanto ninguno percibió que alguna sede fuera mala o muy mala (Gráfica 5.9).





Gráfica 5.9. Opinión de la organización y coordinación en las MAT, según los funcionarios encuestadores (porcentajes)



Fuente: CCOMA, preguntas 4.7 y 4.8.

5.6. Percepción de la coordinación y colaboración con otras personas o instituciones desde la óptica de los operadores

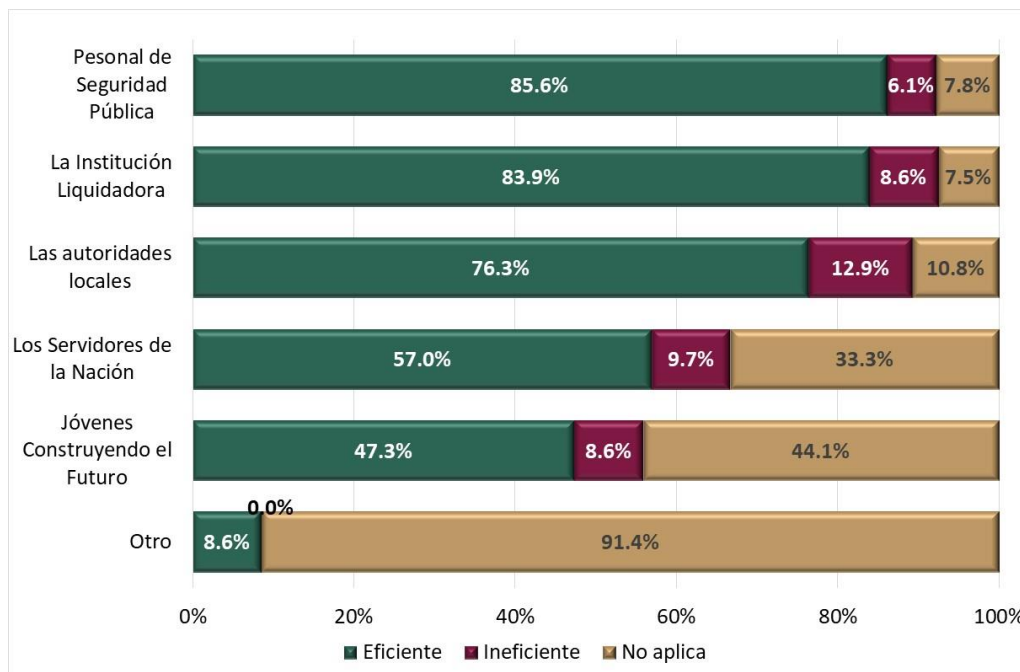
El 85.6% de los RA consideraron que era “Eficiente” la colaboración con el personal de Seguridad Pública, seguida de la correspondiente con la Institución Liquidadora (83.9%). El porcentaje más alto de la colaboración “Ineficiente”, según la valoración de los RA, en 12.9% fue con las autoridades locales; y en segundo lugar estuvo con la Institución Liquidadora (8.6%) (Gráfica 5.10).

La colaboración con los Servidores de la Nación y Jóvenes Construyendo el Futuro tuvo altos porcentajes en la categoría de “No aplica”, 33.3% y 44.1% respectivamente, dado que en las entregas de avisos de cobro para EMS estas figuras no participan. Cabe mencionar, que la categoría “No aplica” se estableció para identificar que en la sede donde se aplicó el cuestionario no se presentó dicha figura operativa.





Gráfica 5.10. Distribución porcentual de la valoración de los RA sobre la colaboración de otras personas e instituciones en la MAT



Fuente: COORE - IL, pregunta 5.2.

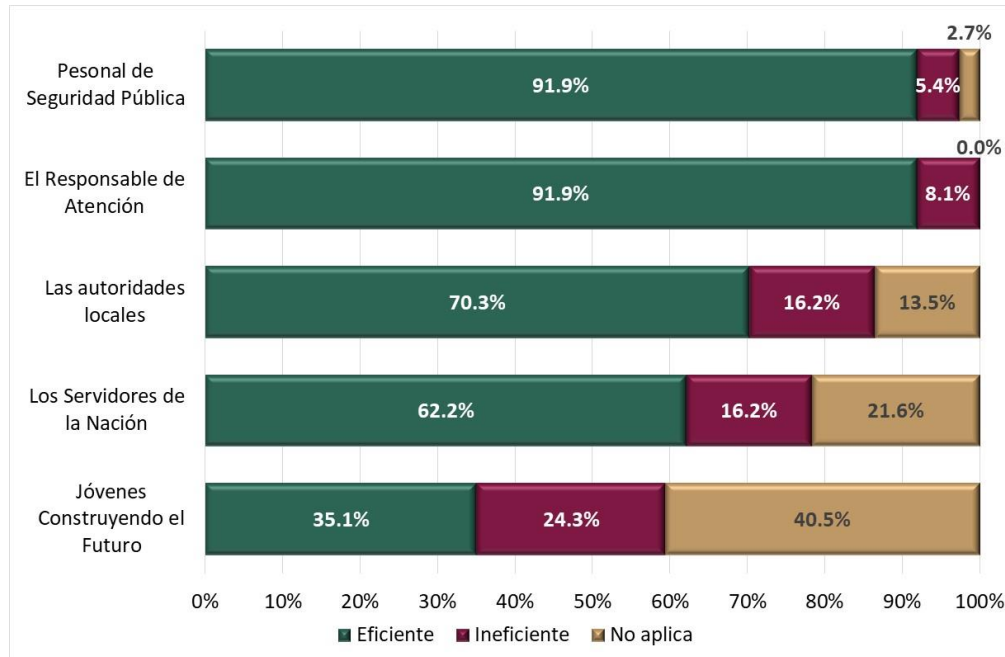
Por su parte el 91.9% los pagadores consideran que es “Eficiente” la colaboración que tienen, tanto con el personal de Seguridad Pública como con el Responsable de Atención. El porcentaje más alto de la colaboración “Ineficiente”, desde la perspectiva de estos operadores, es en 24.3% con Jóvenes Construyendo el Futuro; y después con Servidores de la Nación y las Autoridades locales (16.4%) (Gráfica 5.11).

De acuerdo con los pagadores, la colaboración con Jóvenes Construyendo el Futuro tiene el más alto porcentaje en la categoría de “No aplica”: 40.5 y después con los Servidores de la Nación, con 21.6.





Gráfica 5.11. Distribución porcentual de la valoración de los pagadores sobre la colaboración de otras personas e instituciones en la MAT



Fuente: COORE - IL, pregunta 5.2.

5.7. Etapas del proceso de entrega de apoyos en que se presentan las mayores dificultades desde la perspectiva de los operadores

El 31.1% de las respuestas de los RA mostraron que “La convocatoria” fue la principal etapa o actividad en la que se presentaron los problemas más relevantes del proceso de entrega de los apoyos⁹. “La recepción de los insumos” tuvo un porcentaje de 12.3. Las etapas/actividades relacionadas con los avisos de cobro en conjunto sumaron el 21.7% de las respuestas¹⁰. La categoría “Otro” integró el 17.0% de las respuestas (Gráfica 5.12).

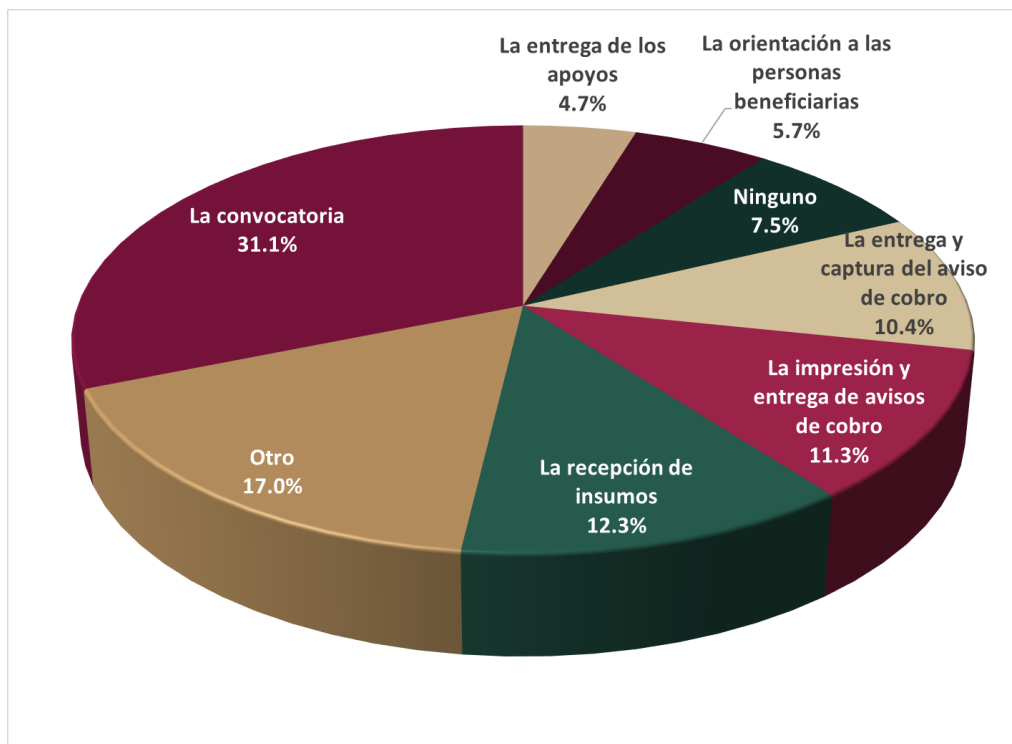
⁹ Dado que varias respuestas se recategorizaron, aquí se incluyeron algunas que parecen muy particulares, como: “Las beneficiarias llegan a una hora específica, aun cuando se les convocó en diferentes horarios”. Lo cierto es que este tipo de actitudes podrían ser parte de las múltiples situaciones y factores que los RA tenían que sortear para la entrega de los apoyos.

¹⁰ La impresión y entrega de los avisos de cobro consiste en que el personal autorizado de la ORE: (i) imprime Avisos de cobro a través del SIOP y (ii) entrega dichos avisos mediante oficio con cifras control a la/el Subdirector/Jefe de Atención Operativa, en el siguiente orden: estado, región, municipio, localidad. Mientras que la entrega y la captura de los avisos de cobro ya forma parte del proceso operativo de la entrega del medio de pago.





Gráfica 5.12. Distribución porcentual de las etapas o actividades del proceso de entrega de las becas en que se presentan las principales dificultades, según los RA



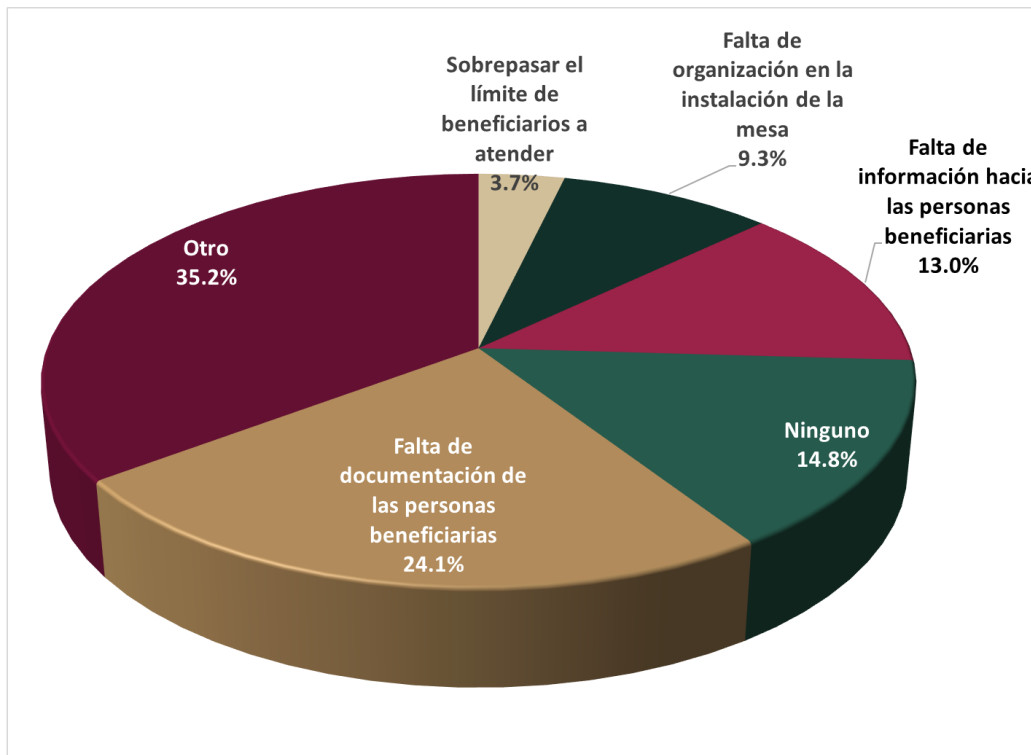
Fuente: COORE - IL, pregunta 5.3.

En tanto que las respuestas de los pagadores sobre los problemas más frecuentes que dificultaban la correcta entrega de las becas fueron: la “falta de documentación de las beneficiarias” (24.1%) y la “falta de información hacia las beneficiarias” (13.0%). A diferencia del 14.5% que señalaron que no había ningún problema (Gráfica 5.13).





Gráfica 5.13. Distribución porcentual de las etapas o actividades del proceso de entrega de las becas en que se presentan las principales dificultades, según los pagadores



Fuente: COORE - IL, pregunta 5.4.

Cabe mencionar que en la categoría “Otro” se incluyeron muy diversas respuestas, algunas de carácter contextual como la falta de energía eléctrica (esencial para el uso de las TPV); otras relacionadas con las beneficiarias, como el horario de las titulares; algunas más con la colaboración, donde se ubicó, por ejemplo, la falta de apoyo de la brigada de bienestar.

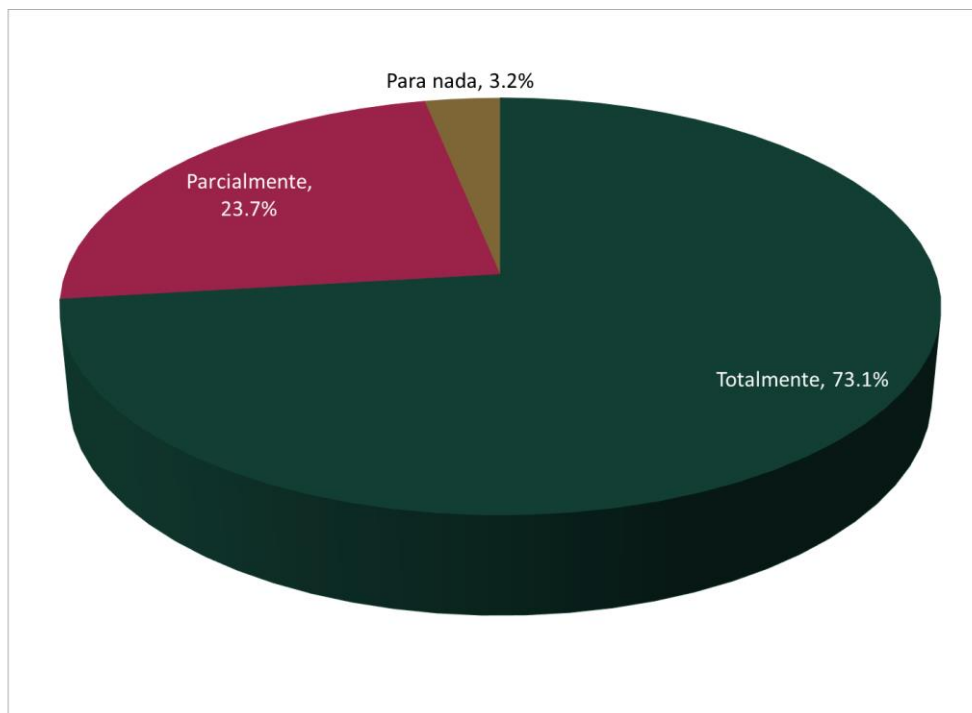
5.8. Valoración de la resolución de problemáticas para la entrega de avisos de cobro y apoyos (Operadores)

Se les preguntó a los RA en qué medida contaron con indicaciones suficientes, cuyo origen fueran manuales, oficios, otros documentos oficiales e instrucciones verbales, entre otros medios, para la resolución de problemas potenciales que surgieron antes, durante y/o al cierre de las MAT, el 3.2% respondió que para nada contaron con estos apoyos y un 23.7% indicaron que sólo en forma parcial (Gráfica 5.14).





Gráfica 5.14. Distribución porcentual del grado de suficiencia de las indicaciones con que contaron los Ra para resolver problemas en las MAT



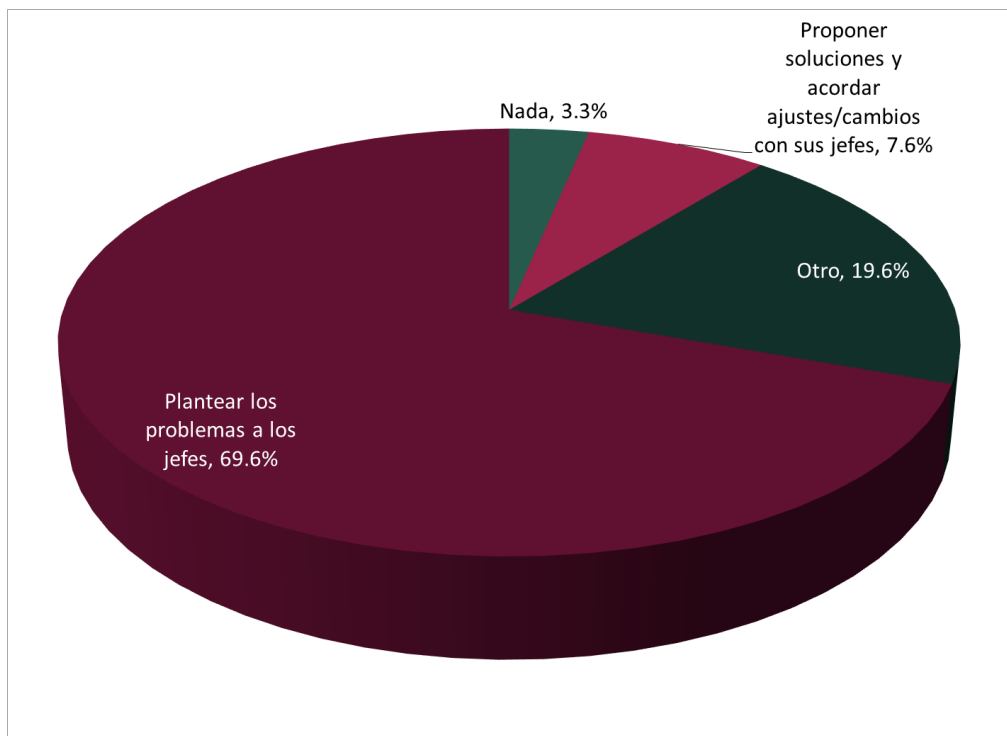
Fuente: COORE - IL, pregunta 5.7.

En lo que se refiere a lo que hicieron los RA para resolver problemas y dudas de las beneficiarias que surgieron en las MAT con relación a los avisos de cobro, la respuesta más común fue que plantearon dicha situación a sus jefes (69.6%), seguida de proponer soluciones y acordar ajustes o cambios con sus jefes (7.6%) (Gráfica 5.15).





Gráfica 5.15. Distribución porcentual de las soluciones que los RA llevaron a cabo en las MAT para resolver los principales problemas y dudas de las beneficiarias sobre los avisos de cobro



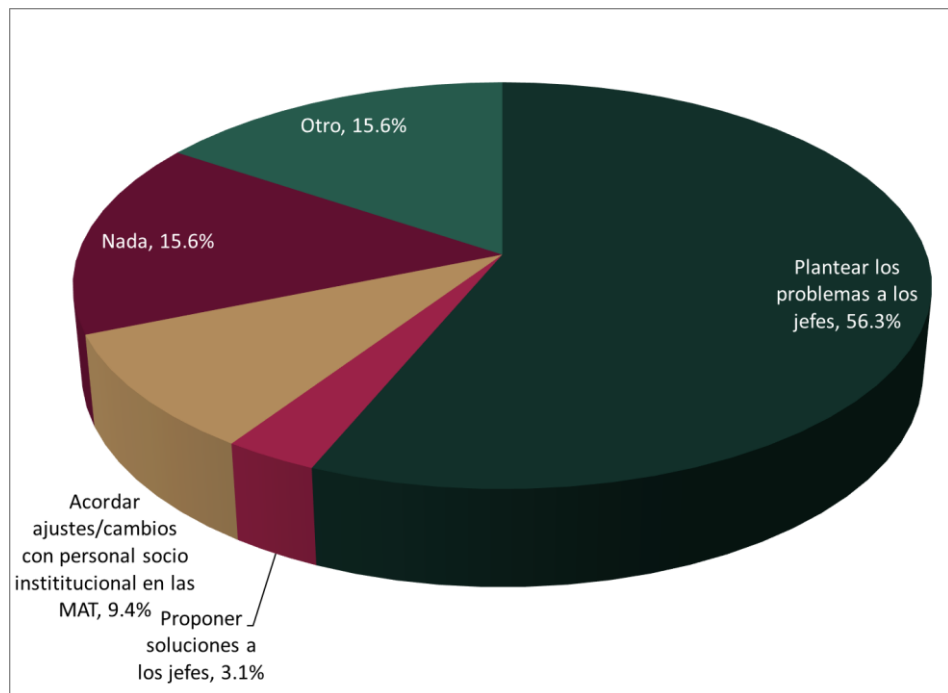
Fuente: COORE – IL, pregunta 5.8.

Sobre este mismo tema, las respuestas de los pagadores entrevistados fueron similares a las que se obtuvieron de los RA. El 56.3% señaló que plantearon dicha situación a sus jefes y 9.4% que acordaron ajustes/cambios con el personal del socio institucional en las MAT. En el caso de los pagadores la respuesta “en nada” también tuvo una proporción importante con el 15.6% (Gráfica 5.16).





Gráfica 5.16. Distribución porcentual de las soluciones que los pagadores llevaron a cabo en las MAT para resolver los principales problemas y dudas de las beneficiarias sobre sus avisos de cobro



Fuente: COORE - IL, pregunta 5.8.

Las respuestas más frecuentes de los RA y pagadores deben ser vistas en el marco de la cadena de mando que caracteriza a los procesos operativos de la entrega de apoyos.

6. Conocimiento de los Programas

En este apartado se presenta información respecto al conocimiento que tienen las beneficiarias sobre el programa, la instancia y nivel del gobierno que provee su beca, su conocimiento sobre cómo presentar quejas, sobre la gratuidad del servicio, o si se les condiciona la beca en algún sentido. Respecto al condicionamiento, se incluye información de la perspectiva de los operadores respecto a su conocimiento de la existencia de este tipo de prácticas entre sus contrapartes operativas. Asimismo, se presenta información respecto a la presencia de partidos políticos y proselitismo en las sedes MAT.





6.1. Conocimiento sobre las becas y montos

En relación con la entrega de las becas, para la Coordinación Nacional es muy importante que la población beneficiaria sepa que los trámites que efectúa para recibir sus recursos son completamente gratuitos y que no están sujetos a ningún tipo de solicitud de recursos de parte del personal en las MAT.

Se les preguntó a las beneficiarias si revisaban que el monto de la beca estuviera completo al momento de la entrega, los resultados del cuestionario arrojan que el comportamiento en becarias y tutoras es muy parecido, ya que los dos grupos refieren que contaron el dinero cuando se los entregaron, fue la opción con el mayor porcentaje, 41.1% y 48.5%, respectivamente (Tabla 6.1).

Tabla 6.1. Distribución porcentual de acciones para determinar si el monto de la beca está completo según tipo de beneficiaria

Acción efectuada	Becarias	Tutoras
Lo conté cuando me la entregaron	41.1%	48.5%
Aviso de cobro especifica el monto a cobrar	29.6%	24.3%
La persona que me la entregó contó el dinero frente a mi	7.0%	4.1%
Otra	22.4%	23.1%

Fuente: CBEBMST- B, pregunta 7.8.

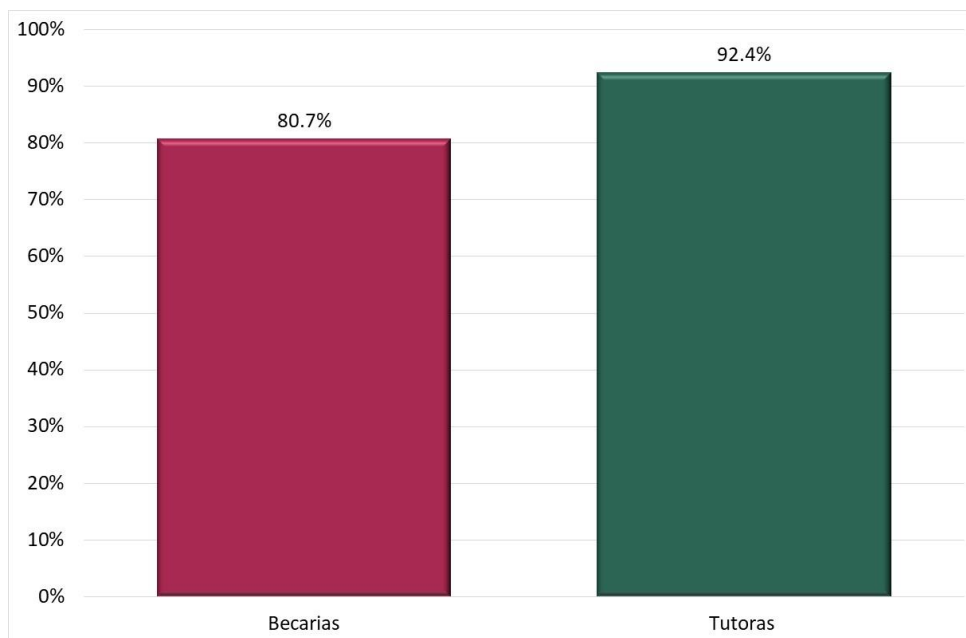
6.2. Gratuidad del servicio de entrega de apoyos

En el cuestionario se incluyó la pregunta en relación con la gratuidad del proceso para recibir sus becas. De manera positiva se recibieron respuestas en el sentido de que más del 80% de las becarias y más del 92% de las tutoras reciben información de que todo el proceso y trámites para la beca son gratuitos (Gráfica 6.1).





Gráfica 6.1. Porcentaje de beneficiarias a las que se les informó que todos los trámites son gratuitos



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.1.

6.3. Transparencia y detección de acciones indebidas

En esta sección se busca presentar aquellas posibles acciones indebidas en contra de las personas beneficiarias; para ello, se cuestionó tanto las situaciones que se presentan en la recepción del apoyo económico en las MAT como posteriores a la misma.

6.3.1. Condicionamiento de los apoyos

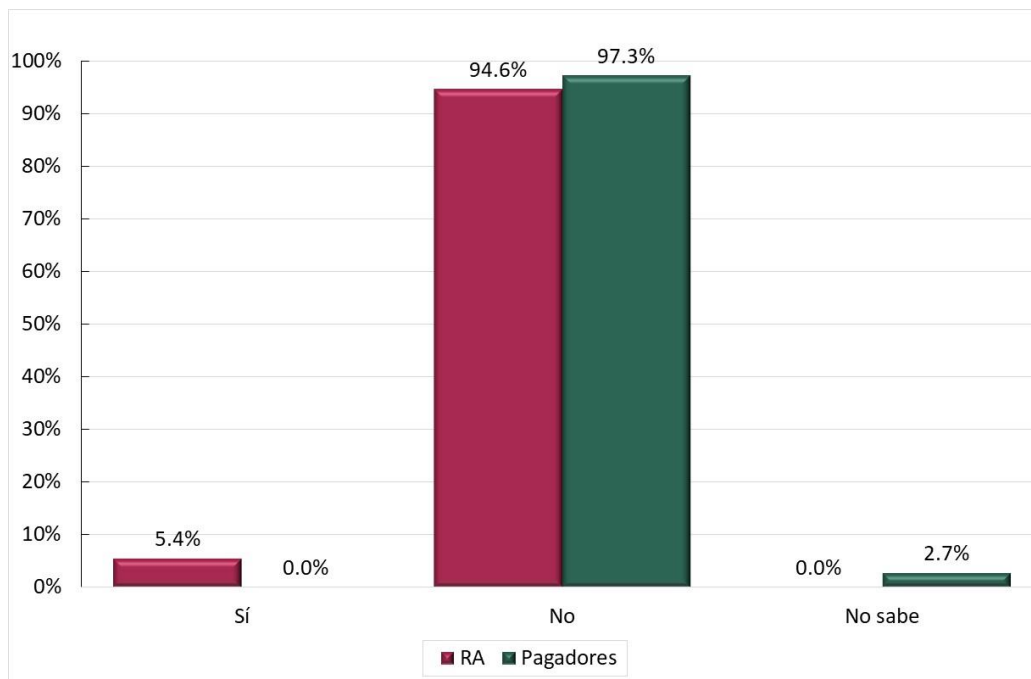
Por parte de los operadores

El 94.6% de los RA considera que los pagadores no condicionan la entrega de apoyos a las beneficiarias de las becas a cambio de la adquisición de otros servicios que ofrece el Banco y el 5.4% cree que sí lo hacen. En tanto que el 97.3% de los pagadores opina que el Responsable de Atención no solicita a las beneficiarias de las becas algún pago o cobro para la entrega de los apoyos y el 2.7% dijo que no sabe (Gráfica 6.2).





Gráfica 6.2. Condicionamiento de los apoyos por parte de los operadores



Fuente: COORE - IL, preguntas 5.5 y 5.6.

Condicionamiento de los apoyos desde la perspectiva de las personas beneficiarias y de los funcionarios encuestados

Un aspecto que fue contundente durante el levantamiento es que en ninguna sede y de acuerdo con el total de las beneficiarias, nadie del personal de becas incurrió en la conducta de condicionar la entrega de los apoyos solicitando algún pago u cualquier otra cosa a las beneficiarias.

6.3.2. Conocimiento sobre la presentación de quejas por parte de las beneficiarias

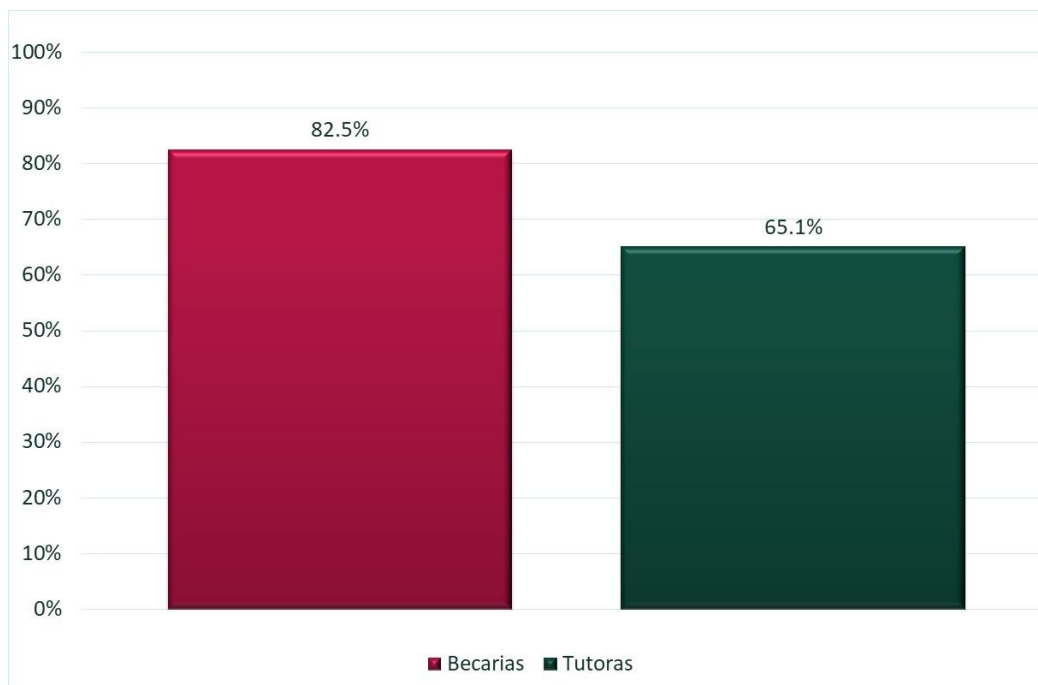
El que las beneficiarias sepan que pueden interponer una queja o denunciar actos indebidos, es parte fundamental del buen funcionamiento de un programa social.

Al respecto, se detectó que cuatro de cada cinco becarias y tres de cada cinco tutoras no saben cómo presentar una queja o denuncia ante el programa. Lo que indica una necesidad de mejorar la comunicación con las beneficiarias (Gráfica 6.3).





Gráfica 6.3. Porcentaje de beneficiarias que no saben cómo presentar una queja



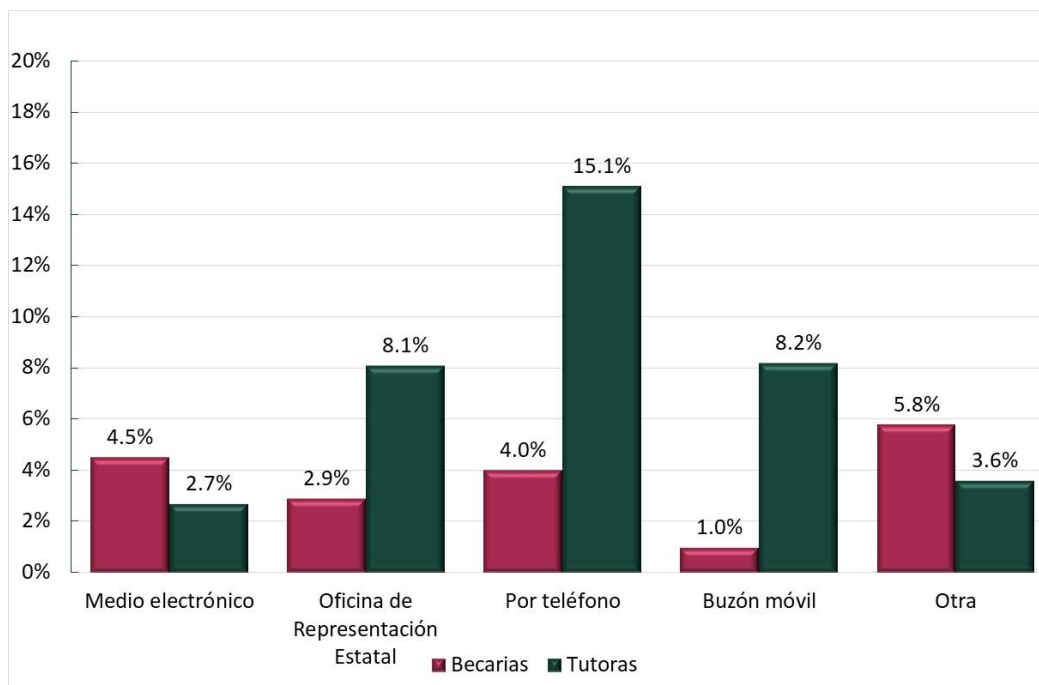
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.4.

Del subconjunto de becarias y/o tutoras que dijeron saber cómo presentar una queja o denuncia, el 15.1% de tutoras refirieron que la manera de hacerlo es a través del teléfono, mencionando el buzón móvil (8.2%) y la asistencia a la ORE (8.1%) como medios para llevar a cabo estos procedimientos. Por su parte, las becarias consideraron los medios electrónicos como su principal manera para realizar esta acción (Gráfica 6.4).





Gráfica 6.4. Distribución porcentual de los medios para presentar una queja mencionados por las beneficiarias



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.5.

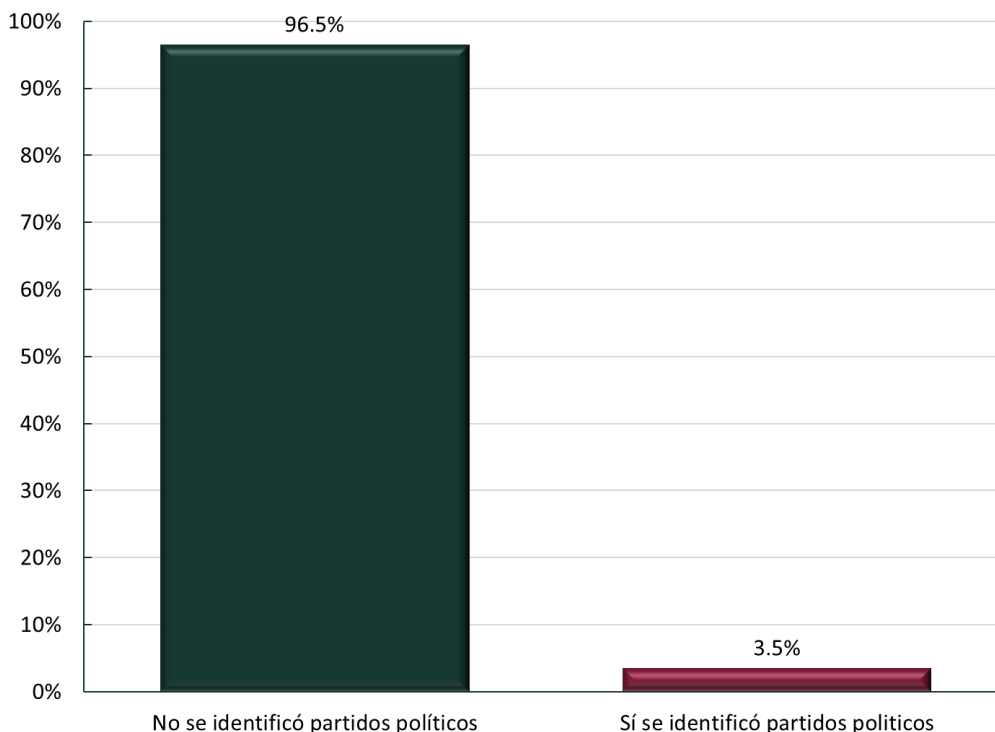
6.4. Presencia de partidos políticos en la MAT

El levantamiento de información de este estudio fue realizado en tiempos previos al proceso electoral en la mayoría de las entidades del país, por lo que cabía la posibilidad de encontrar a personas realizando proselitismo dentro o fuera de las Sedes de las Mesas de Atención. Sin embargo, únicamente se observó que en el 3.5% de las sedes hubo presencia de algún partido político (Gráfica 6.5), sin que se observaran actos de proselitismo dentro de una sede MAT.





Gráfica 6.5. Percepción sobre la presencia de partidos políticos (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 9.1.

6.5. Conocimiento sobre el origen de los recursos para las becas

En preguntas relacionadas con el conocimiento del programa se requirió a las beneficiarias señalar si reconocen la fuente de los recursos de su beca. Se encontró que las beneficiarias, en general, desconocían la procedencia de la beca. En el programa de Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez el 39.5% de las becarias reconoció a la Coordinación Nacional como la fuente de los recursos, mientras que el 43.6% respondió no saberlo.

Por su parte, una de cada dos tutoras (47.7%) se refirieron a las Becas para el Bienestar Benito Juárez, mientras que una de cada tres desconocía quién les entrega el apoyo; una de cada diez refirió a la Secretaría del Bienestar como la proveedora de dicha beca (Tabla 6.2).





Tabla 6.2. Institución que les entrega la beca según las beneficiarias

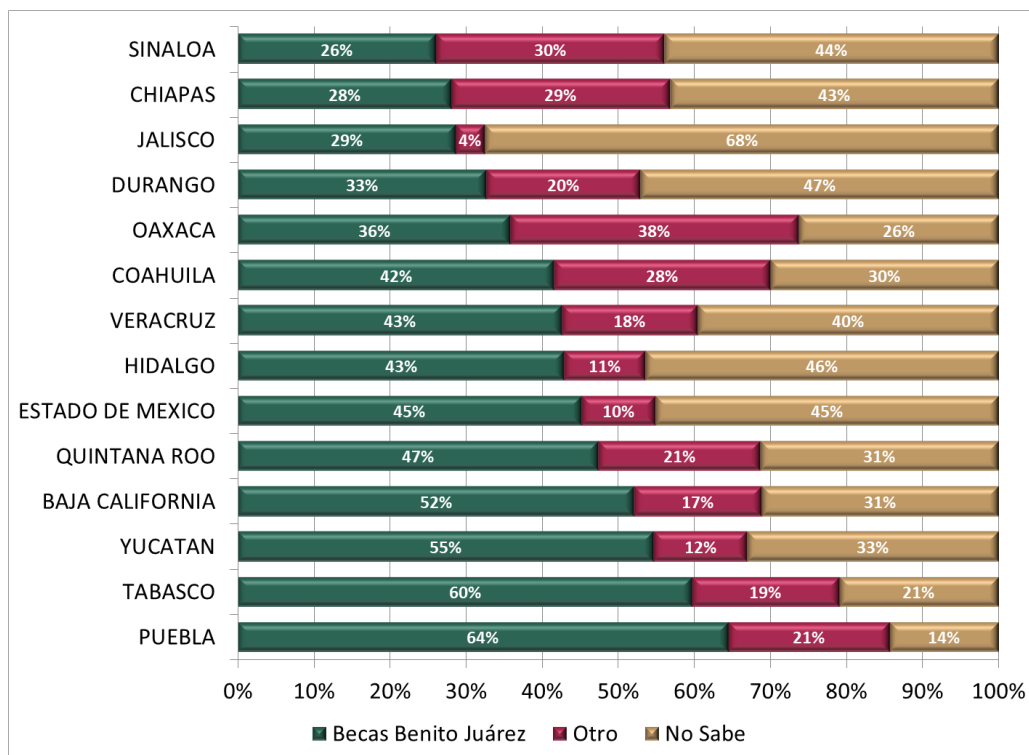
Institución	Becarias	Tutoras
Becas para el Bienestar Benito Juárez	39.5%	47.7%
Secretaría del Bienestar	3.7%	8.8%
DIF	0.1%	0.3%
Asociación Civil o ONG	0.1%	23.1%
PROSPERA	0.0%	1.0%
Gobierno municipal	0.0%	0.4%
Otra	14.4%	11.4%
No sabe	43.6%	30.4%

Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.10.

Por entidad federativa, fueron las beneficiarias de Puebla (64%) las que en mayor proporción supieron con precisión quién les entrega las becas, mientras que Sinaloa fue donde en menor porcentaje (26%) se reconoció a la Coordinación Nacional como la entidad que emite los apoyos (Gráfica 6.5).

La importancia de detectar el nivel de reconocimiento de la fuente de las becas por estado radica en la necesidad de incrementar la presencia institucional con énfasis en aquellos estados con menores porcentajes arrojados por este estudio.

Gráfica 6.6. Institución que otorga las becas según las beneficiarias por entidad federativa (porcentajes)

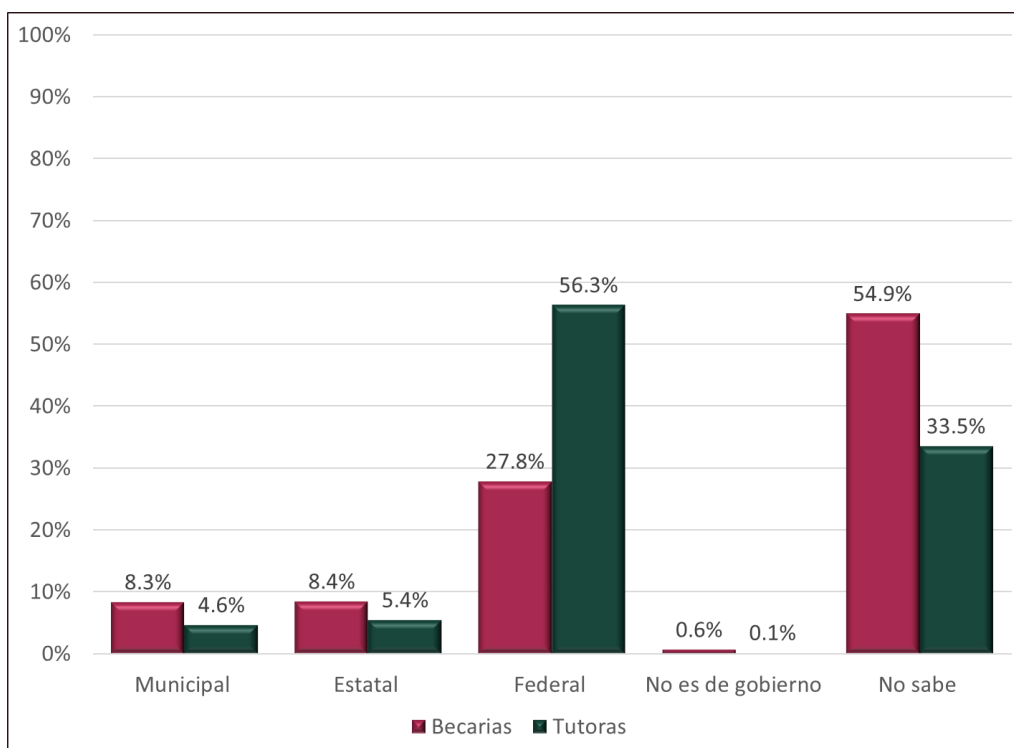




Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.10.

Del mismo modo, del anterior resultado se desprende que el porcentaje de beneficiarias que señaló no saber qué nivel de gobierno les otorga las becas fuera alto, 54.9% becarias y 33.5% tutoras. Mientras que, fueron las tutoras quienes más reconocieron correctamente el nivel del gobierno de los programas (56.3%), tal vez, esto puede deberse a la experiencia que tienen con este tipo de apoyos con programas sociales de administraciones anteriores (Gráfica 6.7).

Gráfica 6.7. Nivel de gobierno que entrega las becas según las beneficiarias (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 7.11.

7. Atención, trato y satisfacción con las MAT

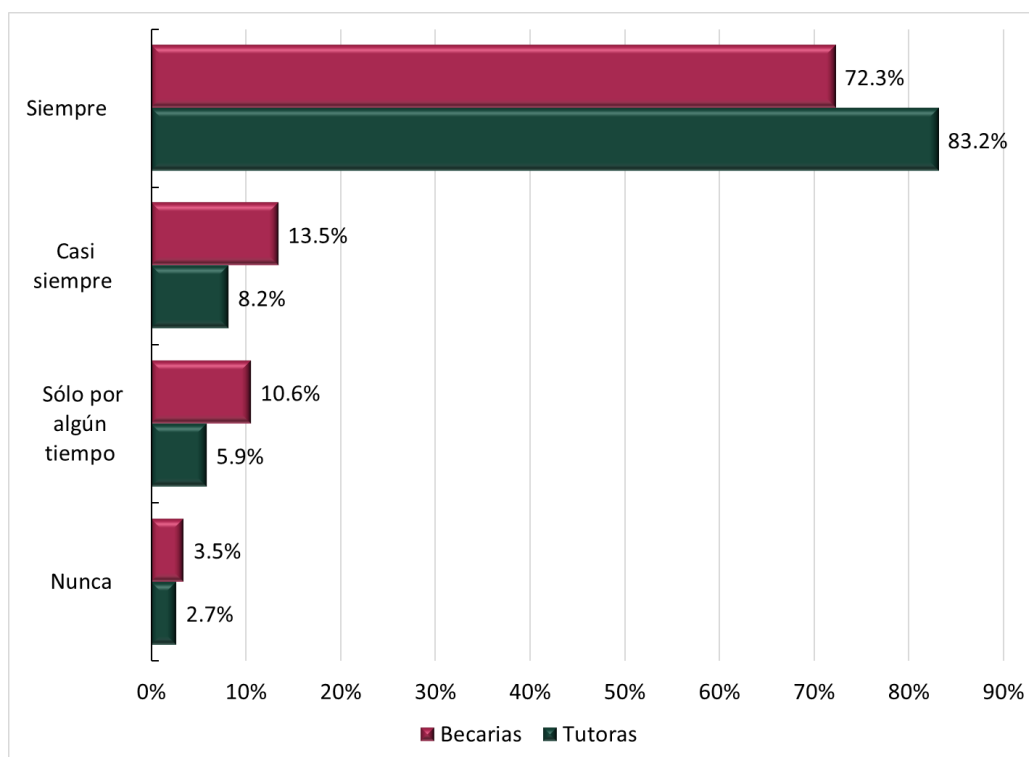
7.1. Percepción de la atención y el trato del personal de las MAT

Se preguntó a las beneficiarias respecto a la comodidad que sintieron durante su estancia o tiempo de espera en las MAT, el 72.3% de becarias y 83.2% de tutoras mencionaron haberse



sentido cómodas durante el tiempo que esperaron para cobrar la beca, mientras que el 10.6% y 3.5% de becarias dijeron sentirse cómodas sólo por algún tiempo o nunca, mientras que, para el caso de las tutoras, el 5.9% y 2.7% manifestaron estas opciones, respectivamente (Gráfica 7.1).

Gráfica 7.1 Distribución porcentual de beneficiarias de acuerdo a la comodidad que sintieron durante la MAT



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.3.

Del total de personas beneficiarias que mencionaron haberse sentido mayormente incómodas (cómodas sólo por algún tiempo o nunca), sugirieron en mayor medida que la entrega de becas comience a la hora en la que inicialmente estaba programada, 33.8 % de becarias y 19.4% de tutoras, seguida de que se proporcionen sillas 24.3% y 26.2% y que se cite en diferentes horarios, 11.0% y 13.6%, respectivamente para cada grupo (Tabla 7.1).



Tabla 7.1. Distribución porcentual de sugerencias de las beneficiarias para mejorar la atención en las MAT

Sugerencias	Becarias	Tutoras
Atender a la hora establecida	33.8%	19.4%
Sillas suficientes	24.3%	26.2%
Citar en diferentes horarios	11.0%	13.6%
Carpa o sombra	10.3%	14.6%
Sanitarios	2.2%	3.9%
Agua potable	2.2%	2.9%
Otra	16.2%	19.4%
Total	100%	100%

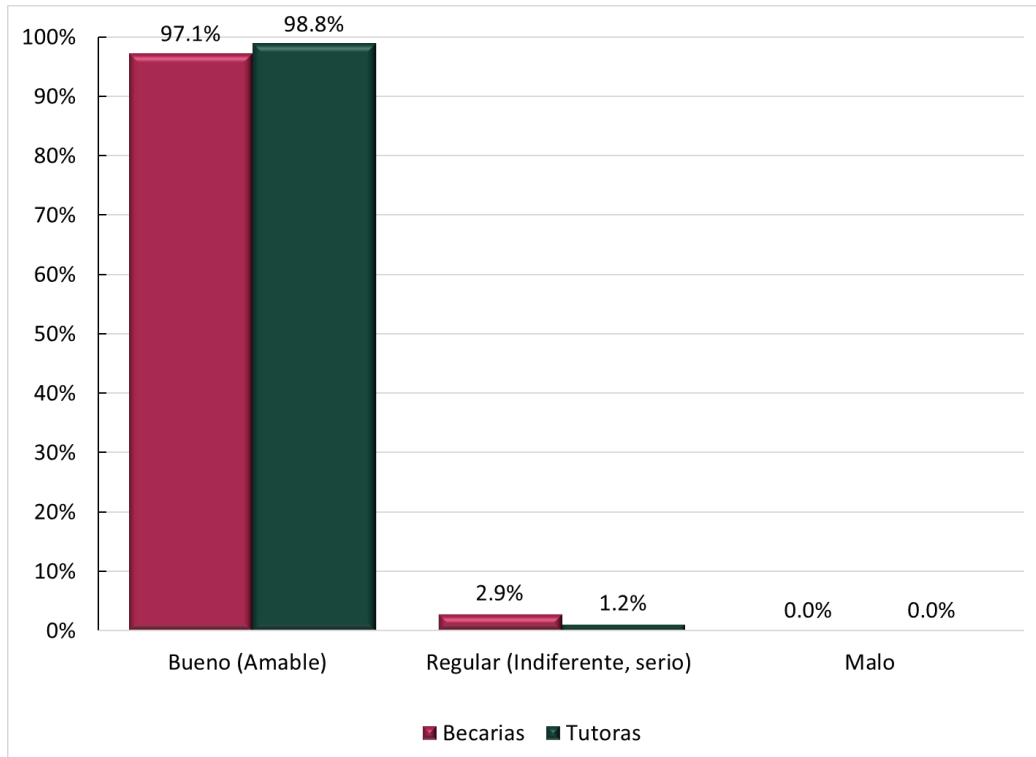
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.4.

Sobre la percepción respecto al trato del personal de becas durante la MAT, 97.1% de becarias y 98.8% de tutoras indicaron que el trato recibido fue amable, mientras que solo el 2.9% y 1.2% de cada grupo, respectivamente, percibieron el trato como indiferente o serio (Gráfica 7.2). Es importante enfatizar que ninguna de las personas beneficiarias percibió el trato del personal como descortés o discriminatorio. En este sentido, es importante resaltar que el trato del personal de becas hacia las beneficiarias fue considerado bueno.





Gráfica 7.2 Distribución porcentual de la percepción de beneficiarias sobre el trato del personal de becas durante la MAT



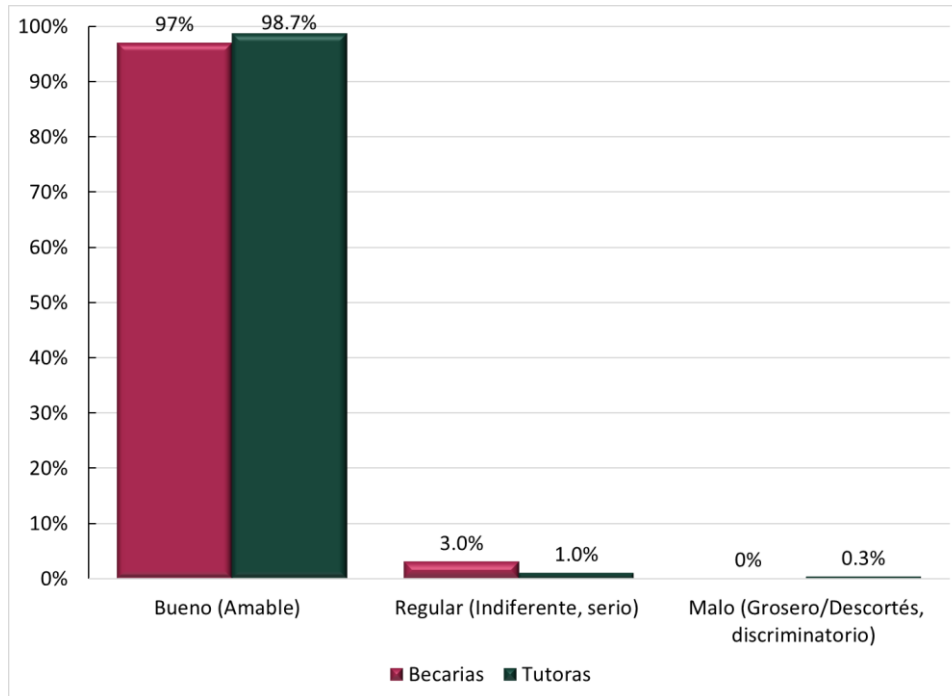
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.5.

En lo referente al trato del personal de la IL, destaca el buen trato de dicho personal hacia las personas beneficiarias que cobraron la beca en las MAT. El 97% de becarias y 98.7% de las tutoras mencionaron haber percibido un trato amable por parte del personal de la IL, mientras que, en el caso de tutoras, sólo un 2.9% y 1.2%, respectivamente, percibieron que el trato fue indiferente o serio y apenas un 0.3% de las tutoras indicó haber recibido un trato descortés o discriminatorio (Gráfica 7.3).





Gráfica 7.3 Distribución porcentual de la percepción de beneficiarias sobre el trato del personal de la IL durante la MAT



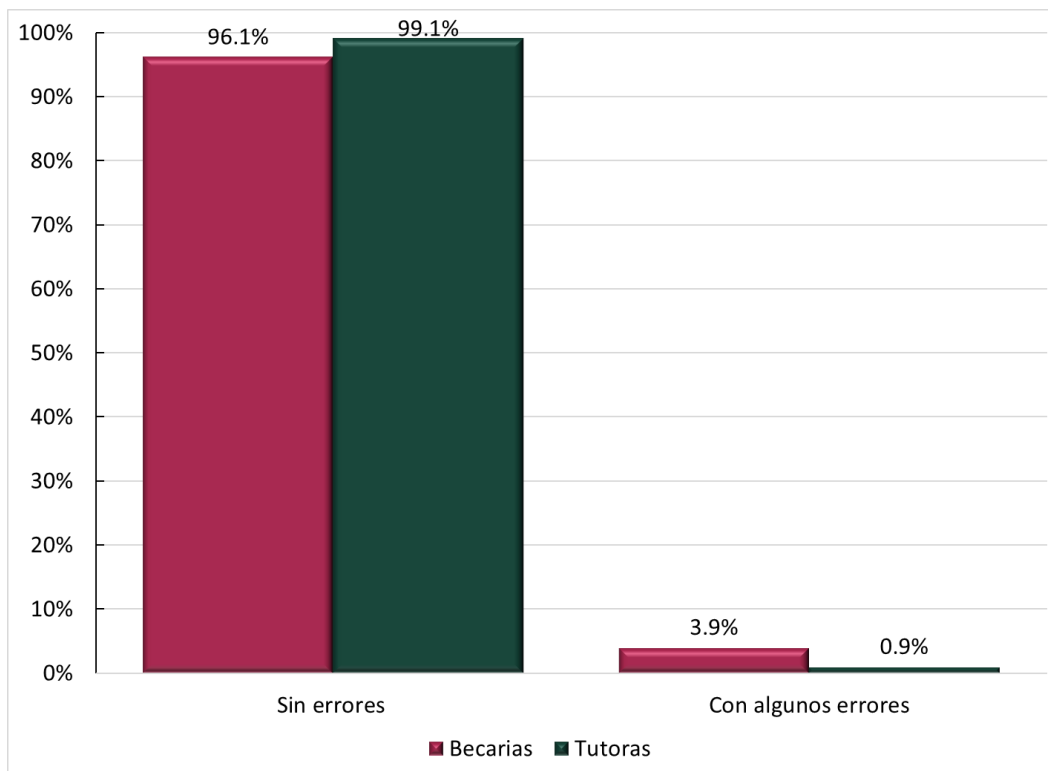
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.7.

De acuerdo con la información de la Gráfica 7.4, casi el total de personas beneficiarias que cobraron el apoyo en la MAT, indicaron que consideraban que el trámite de cobro de la beca, de inicio a fin, se llevó a cabo sin ningún tipo de error, 96.1% de becarias y 99.1% de tutoras y apenas el 3.9% y 0.9% de cada grupo, respectivamente, manifestó haber advertido algún error durante el proceso. Esto apunta hacia que, tanto el personal de becas como de la IL en general realizan las actividades que les corresponden de manera adecuada.





Gráfica 7.4 Distribución porcentual de beneficiarias que indicaron que el trámite de cobro de la beca fue sin errores



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.8.

Al preguntarle a las personas beneficiarias, que cobraron la beca en la MAT, si el personal de la IL que les entregó el dinero lo contó frente a ellas antes de entregarlo, el 32.3% de becarias y el 20.2% de tutoras indicaron que sí, mientras que el 42.1% y 61.2%, respectivamente, dijeron que no y el 25.6% y 18.7% de cada grupo señalaron que no porque venía engrapado en un sobre. (Tabla 7.2).

Tabla 7.2. Distribución porcentual de beneficiarias que indicaron que el dinero de la beca fue contado frente a ellos al momento de ser entregado

¿Se contó el dinero entregado frente a las beneficiarias?	Becarias	Tutoras
Sí	32.3%	20.2%
No	42.1%	61.1%
No, venía engrapado en un sobre	25.6%	18.7%



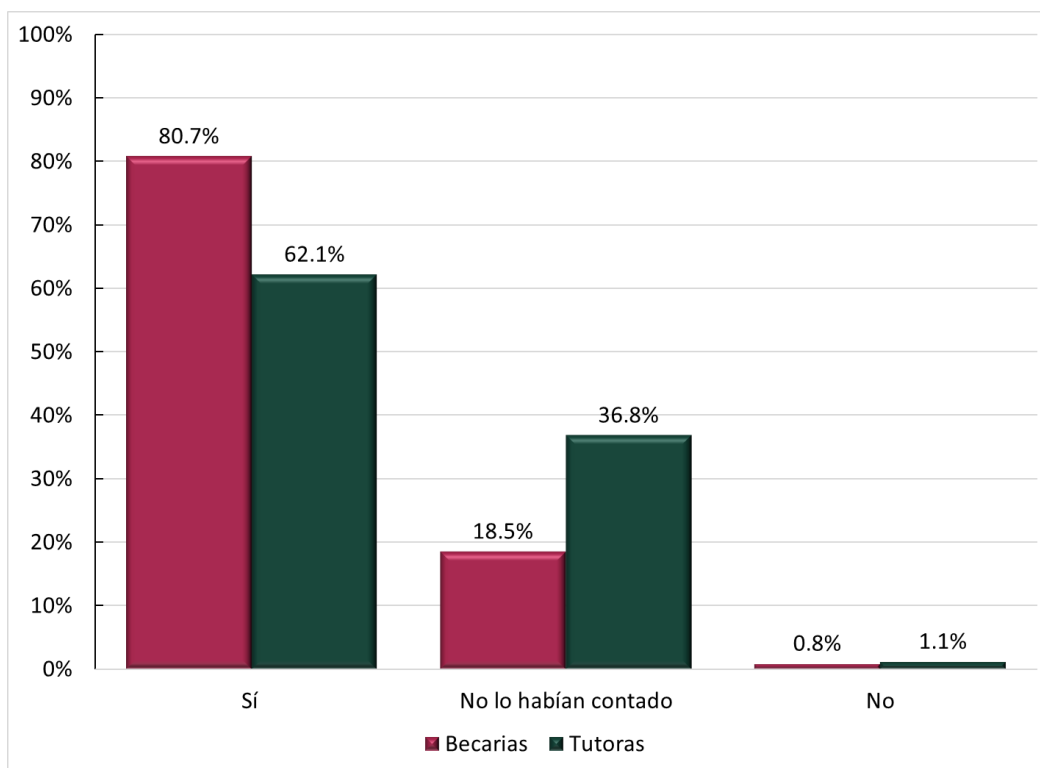


¿Se contó el dinero entregado frente a las beneficiarias?	Becarias	Tutoras
Total	100%	100%

Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.9.

Con relación a si el dinero de la beca fue entregado completo, el 80.7% de becarias y el 62.1% de tutoras señalaron que sí, el 18.5% y 36.8% de cada grupo, mencionaron no haberlo contado después de la entrega y antes de la entrevista; y únicamente el 0.8% y 1.1% de becarias y tutoras, respectivamente, expresaron que el dinero de la beca estaba incompleto.

Gráfica 7.5 Distribución porcentual de beneficiarias que indicaron que el dinero de la beca se entregó completo



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.10.

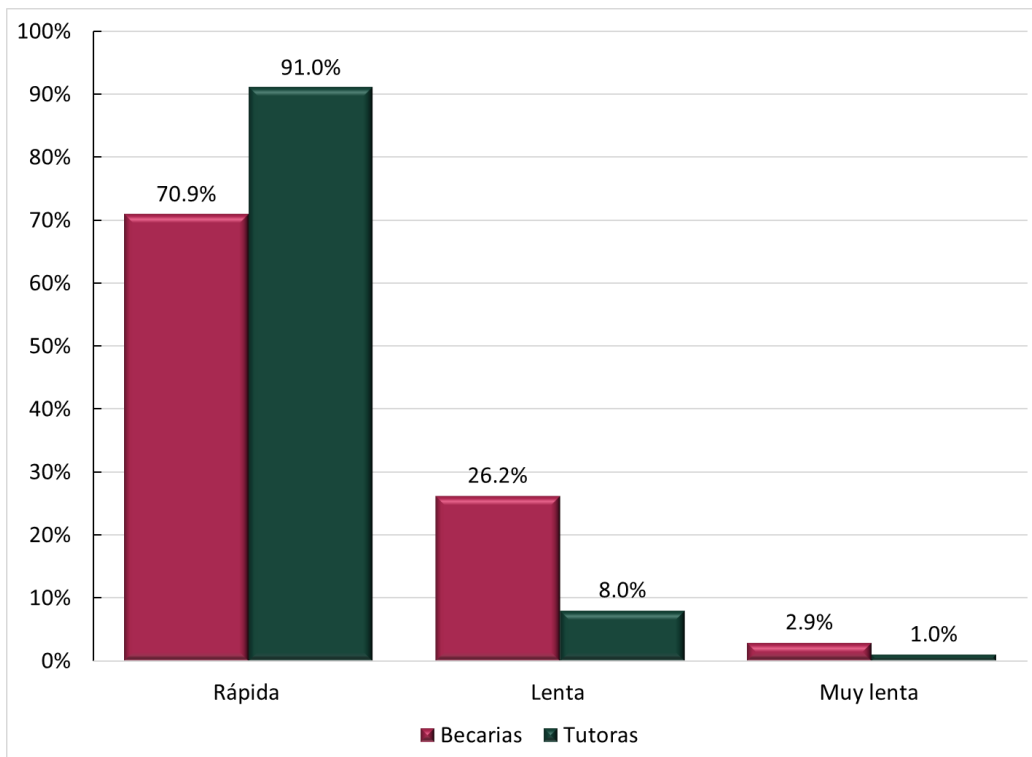
Respecto a la percepción sobre la agilidad en la atención en las distintas MAT, la perspectiva de becarias y tutoras difiere de manera importante. Del total de personas beneficiarias que





cobraron la beca en las MAT, casi el 71% de becarias considera que la atención fue rápida, en cambio el 91.0% de tutoras tuvo la misma percepción, mientras que el 26.2% y 8.0% de cada grupo, percibió la atención como lenta. Apenas un 2.9% de becarias y 1.0% de tutoras valoraron la atención como demasiado lenta. (Gráfica 7.6).

Gráfica 7.6 Distribución porcentual de la percepción de beneficiarias sobre la agilidad de la atención en las MAT



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.11.

La Gráfica 7.7 muestra la distribución porcentual sobre las propuestas que tanto becarias como tutoras tienen para la mejora en las MAT. Como puede observarse, la mayor parte de personas beneficiarias no tuvieron propuestas al respecto.

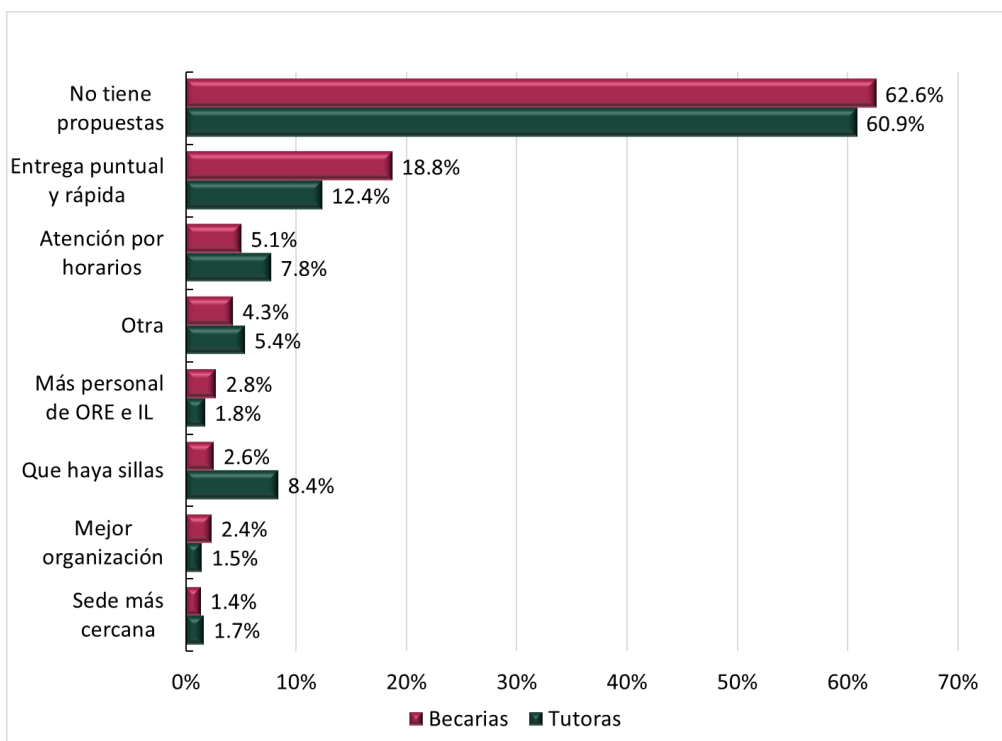
Cuando hacen una propuesta estas son diversas, sin embargo, destaca que la propuesta con mayor mención fue que las siguientes entregas de la beca sean puntuales y más rápidas, con atención en horarios escalonados. Se advierte que, esta propuesta fue mencionada en mayor medida por becarias que por tutoras, lo cual coincide con lo descrito





en la anterior, en la cual las becarias consideran en mayor medida que las tutoras, que la atención de las MAT fue lenta.

Gráfica 7.7 Distribución porcentual de las propuestas de beneficiarias para la mejora en la atención de futuras entregas de becas



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 6.12.

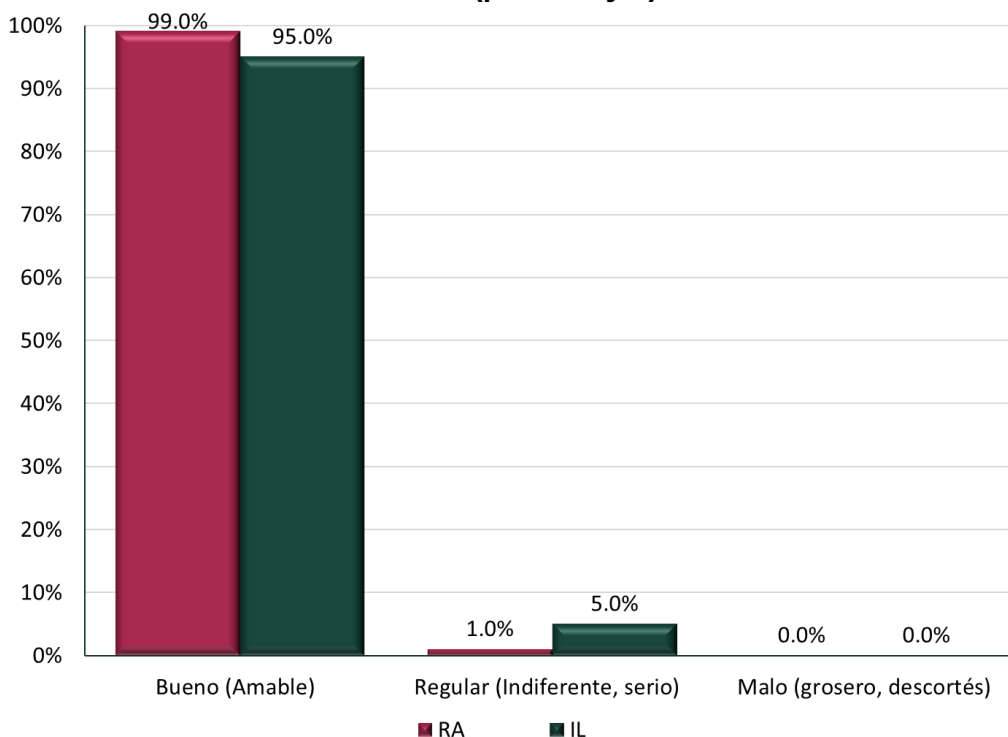
7.2. Valoración del trato de los operadores a las beneficiarias desde la perspectiva de los funcionarios encuestadores

El trato de los operadores a las beneficiarias fue también valorado por los funcionarios encuestadores. En específico se percibió que el trato tanto de los Responsables de Atención (RA) como el de los pagadores de la Institución Liquidadora (IL), fue bueno o amable en 99% y 95%. El 1% y 5% regular, indiferente o serio, por parte de los RA e IL, respectivamente y en ningún caso se observó que el trato de los operadores fuera malo, grosero o descortés. (Gráfica 7.8).





Gráfica 7.8. Trato de los Operadores de las Mesas de Atención a las beneficiarias (porcentajes)



Fuente: CCOMA, preguntas 6.8 y 7.5.

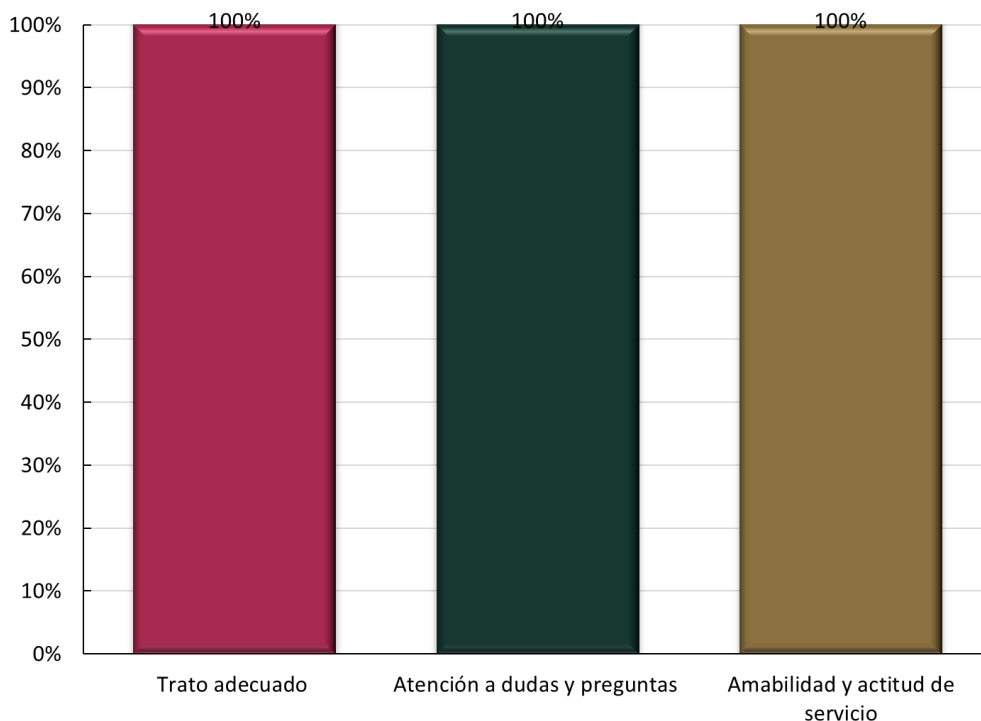
7.2.1. Trato del personal de la Oficina de la Representación hacia las beneficiarias

Los funcionarios encuestadores observaron que el trato por parte del personal de la Oficina de Representación Estatal encargado de las Mesas de Atención hacia las beneficiarias fue adecuado. Asimismo, se atendieron dudas y preguntas y fueron tratados con amabilidad y actitud de servicio, es decir en el total de las sedes visitadas fueron atendidos satisfactoriamente.





Gráfica 7.9. Percepción de los funcionarios encuestadores sobre el trato de los RA hacia las beneficiarias (porcentaje)



Fuente: CCOMA, pregunta 9.1.

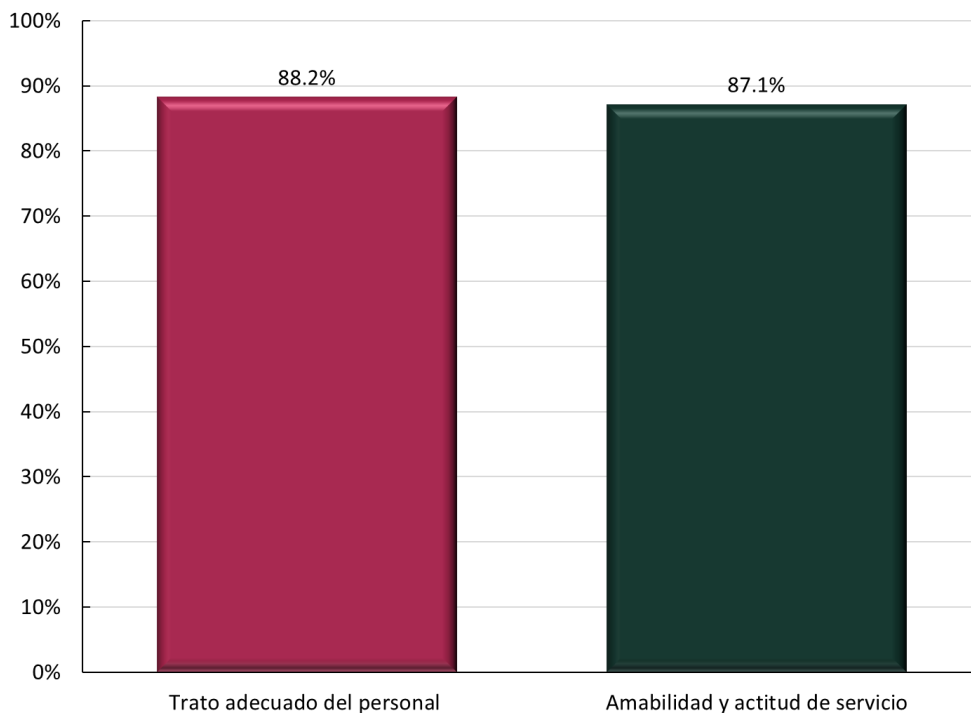
7.2.2. Trato del personal de la Institución Liquidadora

En relación con el trato que recibieron las beneficiarias por parte del personal de la Institución Liquidadora (pagadores), la percepción fue que en el 88.2% de los casos el trato fue adecuado y un 87.1% se atendió con amabilidad y actitud de servicio a las beneficiarias (Gráfica 7.10).





Gráfica 7.10. Percepción de los funcionarios encuestadores sobre el trato del personal de la Institución Liquidadora hacia las beneficiarias (porcentajes)



Fuente: CCOMA, pregunta 9.1.

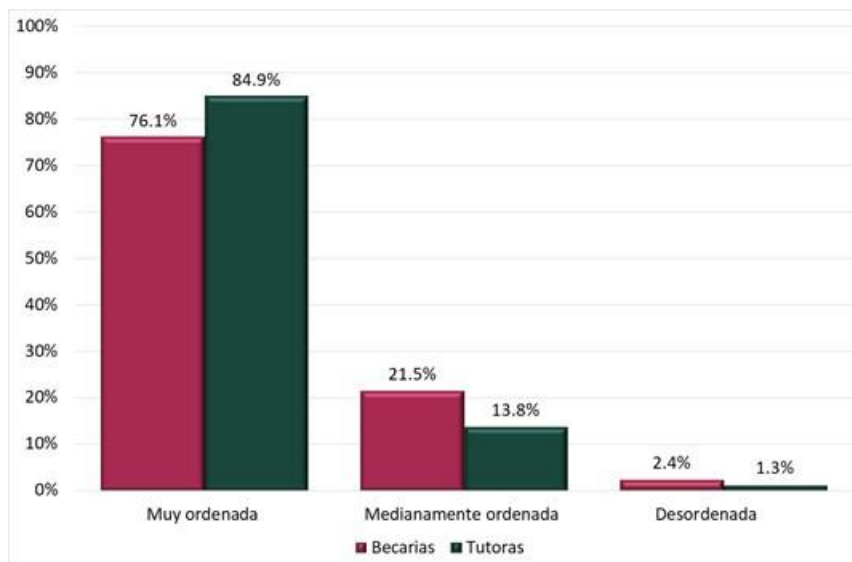
7.3. Satisfacción logística con la MAT de las personas beneficiarias

Respecto a la percepción de la organización de las MAT tanto becarias como tutoras consideran que estas en su mayoría fueron muy ordenadas, 76.1% y 84.9% respectivamente, mientras que el 21.5% y el 13.8% de cada grupo las valoró como medianamente ordenadas y apenas el 2.4% de becarias y 1.3% de tutoras indicaron percibirlas como desordenadas. (Gráfica 7.11).





Gráfica 7.11. Distribución porcentual de la percepción de beneficiarias sobre la organización en las MAT



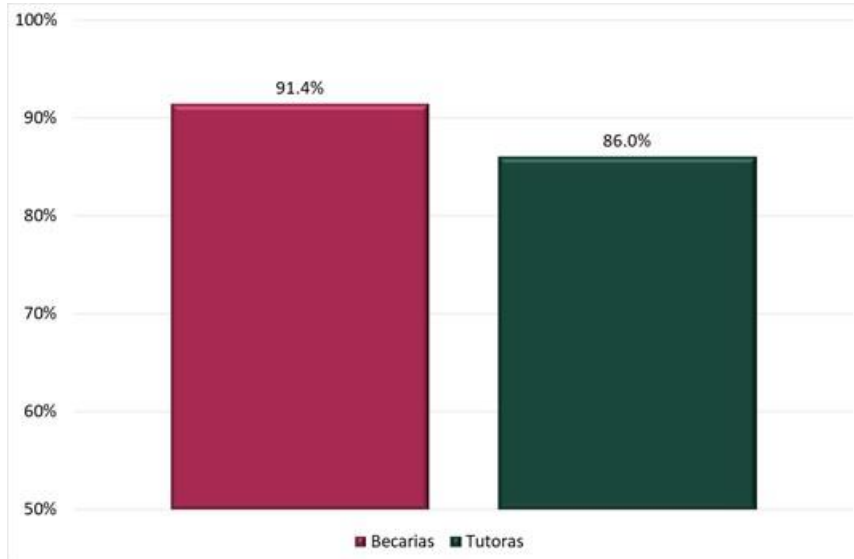
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.1.

Al preguntarle a las personas beneficiarias sobre si consideraban que la sede en la cual recibieron la beca es la mejor opción, el 91.4% de las becarias dijeron que sí. En el caso de las tutoras, aunque la mayoría dijo considerar dicha sede como el mejor lugar para la entrega de los apoyos, el porcentaje baja respecto a las becarias, siendo el 86.0% quienes dijeron estar satisfechas con la sede actual. (Gráfica 7.12).





Gráfica 7.12. Distribución porcentual de beneficiarias que valoraron la sede donde cobraron sus apoyos como el mejor lugar para la entrega de becas



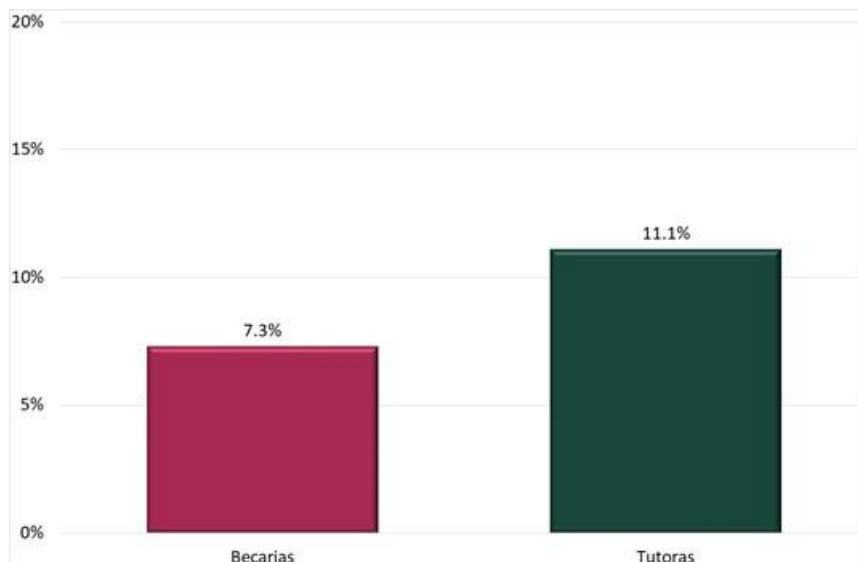
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.2.

Las personas beneficiarias que dijeron que les gustaría les cambiaran la sede representaron el 7.3% de becarias y el 11.1% de tutoras (Gráfica 7.13).





Gráfica 7.13. Distribución porcentual de beneficiarias a quienes les gustaría cambiar de sede para la entrega de becas



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.3.

Tomando en cuenta lo anterior, las razones de las personas beneficiarias para querer cambiar de sede se relacionan con factores como lejanía, tamaño de la sede, inseguridad y tiempo o costo de traslado, tal como puede verse en la Tabla 7.3. En este sentido, se observa que, tanto becarias como tutoras consideraron que la lejanía de la sede en la que recibieron su apoyo fue el principal factor para querer un cambio respecto al lugar de entrega de la beca, 37.3% y 53.8%, respectivamente, mientras que, la preferencia sobre el lugar en donde les gustaría cobrar la beca, ambos grupos indicaron que preferirían una sede que se encuentre dentro de su localidad, siendo las tutoras quienes mencionan en mayor medida esta opción (38.5%).

Tabla 7.3. Distribución porcentual de beneficiarias de acuerdo con las razones y preferencia para cambio de sede

Razones para querer cambio de sede	Becarias	Tutoras
Lejanía	37.3%	53.8%
La sede es muy pequeña	14.9%	12.6%
Tiempo de traslado	11.9%	9.2%
Inseguridad	10.4%	13.4%

Preferencia de lugar para cambio de sede	Becarias	Tutoras
Su localidad	23.0%	38.5%
Presidencia municipal	23.0%	4.6%
Lugar más céntrico	19.7%	20.2%
Su colonia	8.2%	22.0%



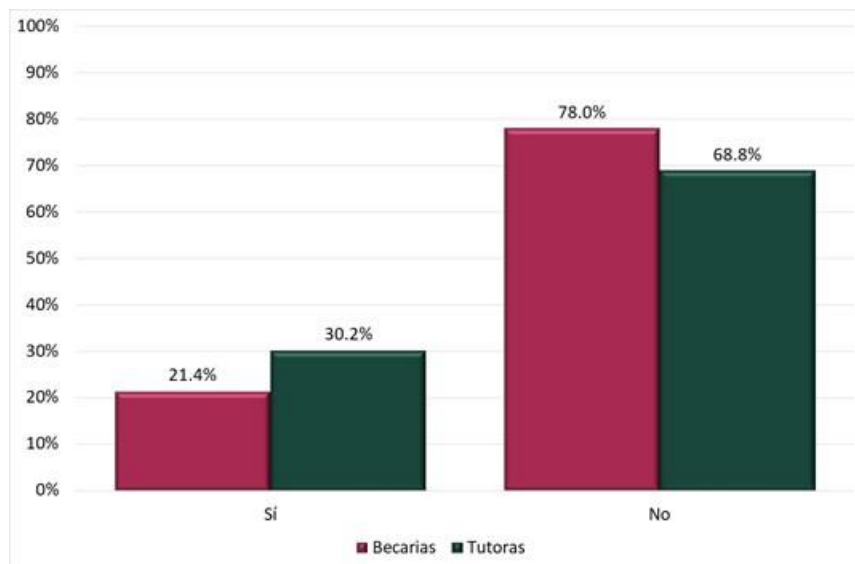
Razones para querer cambio de sede	Becarias	Tutoras
Alto costo de traslado	3.0%	4.2%
Otra	22.4%	6.7%

Preferencia de lugar para cambio de sede	Becarias	Tutoras
Lugar más grande o al aire libre	8.2%	0.9%
Otra	18.0%	13.8%

Fuente: CBEBMST-B, preguntas 5.4 y 5.5.

Al preguntarle a las personas beneficiarias si preferirían cobrar la beca de otra manera, es decir, que no sea un cobro en efectivo, el 78.0% de las becarias y el 68.8% de las tutoras consideran que esta forma de pago es la mejor, mientras que el 21.0% y 30.2%, respectivamente, optarían, de ser posible, por otra forma de pago. (Gráfica 7.14)

Gráfica 7.14 Distribución porcentual de beneficiarias que preferirían cobrar la beca de otra manera

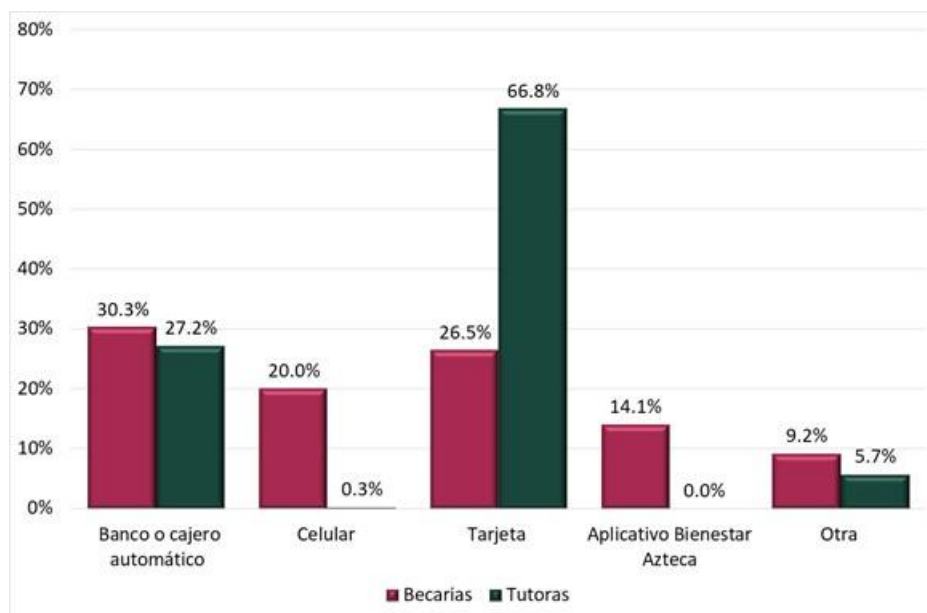


Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.6.

Del total de personas beneficiarias que preferirían cobrar la beca de diferente forma, en porcentajes similares, tanto becarias como tutoras preferirían cobrar la beca en un banco o cajero automático, 30.3% y 27.2%, respectivamente; mientras que un mayor porcentaje de tutoras, 66.8% optarían por cobrar la beca a través de una tarjeta y sólo un 26.5% de becarias se inclinaría por esta opción. En el caso del celular 20.0% de becarias elegirían este método de pago, en cambio sólo un 0.3% de tutoras preferirían esta opción. Es importante

mencionar que, aunque sólo un 14.1% de las becarias señalaron que preferirían cobrar el apoyo mediante el aplicativo Bienestar Azteca, esto da cuenta de que, conocen el aplicativo y lo consideran como una mejor opción que el cobro en efectivo (Gráfica 7.15).

Gráfica 7.15. Distribución porcentual de las formas que preferirían las beneficiarias para el cobro de la beca



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.7.

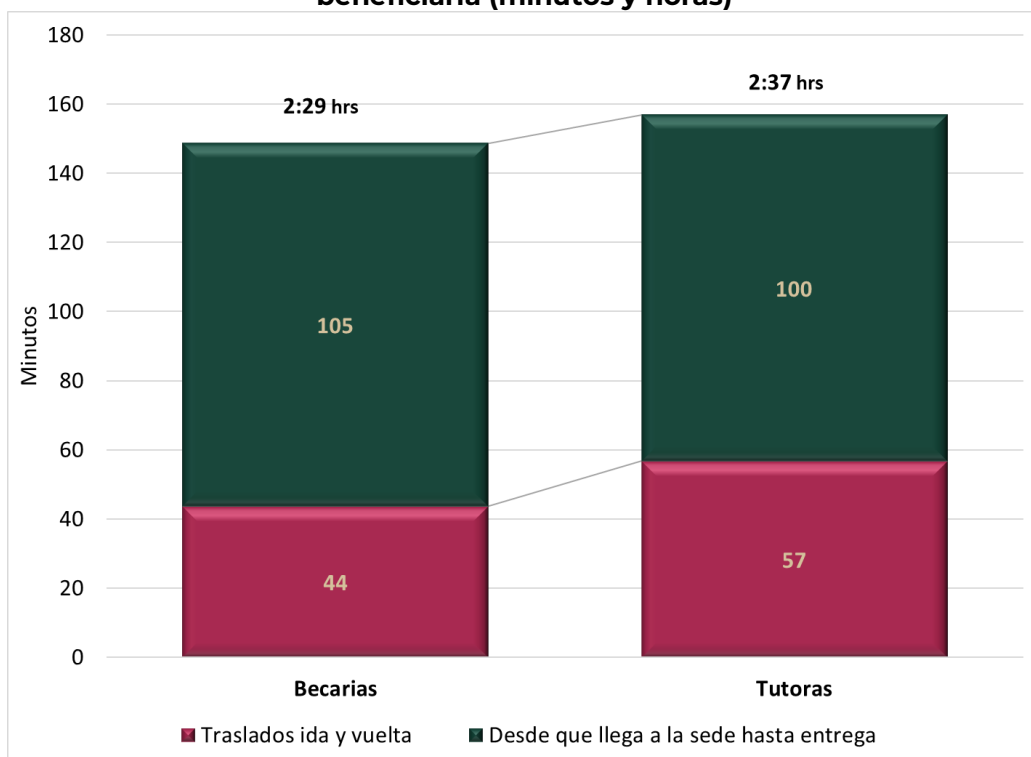
8. Costos personales de las beneficiarias por acudir a las MAT

Uno de los aspectos relevantes para el trabajo realizado, fue estimar los costos en los que las personas beneficiarias incurren para asistir a las MAT a recibir sus becas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en promedio las tutoras emplean un poco más de tiempo que las becarias en trasladarse de ida y vuelta y durante el tiempo que están en la sede MAT hasta que recogen su apoyo o aviso de cobro, siendo estos tiempos de 2:37 y 2:29 horas, respectivamente (Gráfica 8.1). Los tiempos de traslado promedio son superiores para las tutoras (57 minutos versus 44 para becarias); sin embargo, en promedio, las becarias ocupan unos minutos más hasta la entrega de su beca que las tutoras (105 y 100, respectivamente).



Gráfica 8.1. Tiempo promedio en traslado (ida y vuelta) y espera en la sede según tipo de beneficiaria (minutos y horas)



Fuente: CBEBMST-B, preguntas 4.3 y 4.6.

Al realizar un análisis más detallado tomando en cuenta el tipo de entrega en MAT de acuerdo con el tipo de beneficiarias a quienes se atendió en éstas, se observan diferencias importantes, que pueden observarse en la Tabla 8.1. En términos del tiempo que ocupan las beneficiarias desde que llegan a la sede MAT hasta la entrega de su apoyo, se observa que quienes más tiempo emplearon en promedio fueron las becarias en MAT donde se entregan las becas a ellas y a las tutoras de Básica, siendo éste de 2:44 horas, lo que en total les da el mayor tiempo promedio utilizado para realizar su trámite (3:19 horas), a pesar de ser ellas quienes menos tiempo ocupan en el traslado de ida y vuelta a la MAT (35 minutos).

También para las tutoras las mesas mixtas en las que comparten el espacio con las becarias de EMS les implican en promedio mayor tiempo de espera en la sede (1:51 horas), respecto a las mesas en las que sólo asisten ellas (1:37 horas).

Las mesas que resultaron tener la menor duración promedio fueron, como podría esperarse, las mesas en las que solo se entrega el Aviso de Cobro a las becarias de EMS (1:53 horas en total), pero se debe tener en cuenta que a estas beneficiarias aún les queda



pendiente acudir al lugar donde deberán cobrar su apoyo, de lo cual no se obtuvo información durante el levantamiento en campo.

Tabla 8.1. Tiempo promedio en traslado (ida y vuelta) y estancia en la sede según tipo de entrega en MAT y tipo de beneficiaria¹¹

Tipo de entrega en MAT según tipo de beneficiaria	N	Traslado (minutos)	Desde que llega a la sede hasta entrega de la beca (horas)	Traslado + trámite en MAT (horas)
Becarias en MAT Básica y EMS	244	35	2:44	3:19
Becarias en MAT con Aviso y Cobro	352	43	1:40	2:23
Becarias en MAT solo Aviso	274	52	1:01	1:53
Becarias Total	870	44	1:45	2:29
Tutoras en MAT Básica	723	57	1:37	2:34
Básica y EMS	219	54	1:51	2:45
Tutoras en MAT Total	942	57	1:40	2:37

Fuente: CBEBMST-B, preguntas 4.3 y 4.6.

En cuanto al medio de transporte para llegar a la sede MAT, se encontró que llegan caminando un poco más de un tercio de las becarias (37.7%) y un tercio de las tutoras (32.3%). Poco menos de otro tercio de las becarias llegan utilizando un auto o motocicleta privados (30.2), igual medio de transporte ocupa un quinto de las tutoras (20.6%).

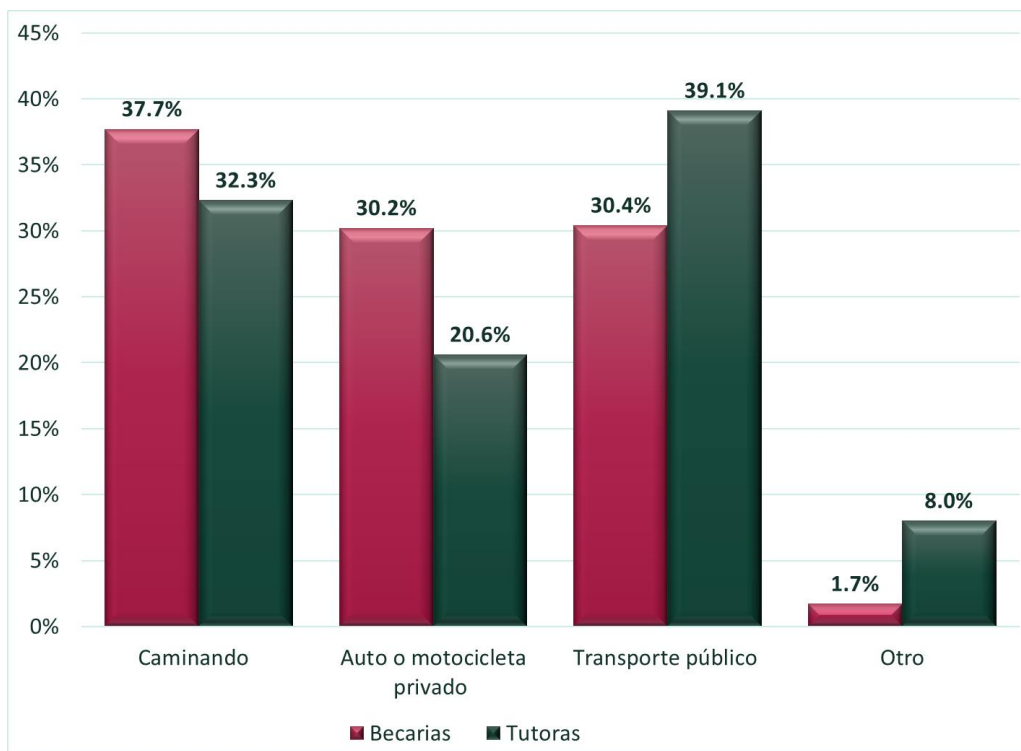
El tercio restante de las becarias (32.1%) utiliza transporte público u otro medio con costo para trasladarse a la MAT, y en el caso de las tutoras estos medios de transporte son empleados por casi la mitad de ellas (47.1%) (Gráfica 8.2).

¹¹ Se eliminaron del análisis los casos extremos en la tabla.





Gráfica 8.2. Medio de transporte para llegar a la MAT según tipo de beneficiaria



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 4.4.

A las beneficiarias que utilizaron transporte público u otro medio para trasladarse y regresar de la sede MAT, se les preguntó el costo de sus traslados de ida y vuelta. Los resultados se muestran en la Tabla 8.2, en los que se aprecia que en promedio las tutoras gastaron más en su traslado de ida y vuelta a la MAT que las becarias, \$68.60 y \$54.20, respectivamente.

El costo mínimo para asistir y regresar a la MAT se reportó entre las becarias de EMS que asisten a MAT solo para ellas (\$6.00), mientras que son las tutoras, independientemente del tipo de MAT a la que asistan, las que reportaron los costos más elevados para acudir y regresar de la sede MAT (\$350.00).

Cabe mencionar que para el análisis se eliminaron los casos extremos, pero se constataron casos en los que las beneficiarias gastaron más del doble del costo máximo reportado (\$700 y \$800, específicamente)¹².

¹² Al menos uno de estos casos fue comentado al personal de la ORE para que pudieran considerar el caso y apoyar a que esta beneficiaria acuda a una sede que le implique menor gasto para cobrar sus apoyos.





Tabla 8.2. Gasto en traslados para acudir y regresar de la sede MAT según tipo de entrega en MAT y tipo de beneficiaria¹³

Tipo de entrega en MAT según tipo de beneficiaria	N	Gasto (pesos)		
		Promedio	Mínimo	Máximo
Becarias en MAT Básica y EMS	71	57.80	10.00	300.00
Becarias en MAT EMS	208	53.00	6.00	300.00
Becarias Total	279	54.20	6.00	300.00
Tutoras en MAT Básica	340	59.40	10.00	350.00
Básica y EMS	93	102.20	12.00	350.00
Tutoras en MAT Total	433	68.60	10.00	350.00

Fuente: CBEBMST-B, pregunta 4.5.

8.1. Inasistencia a clases por acudir a la MAT

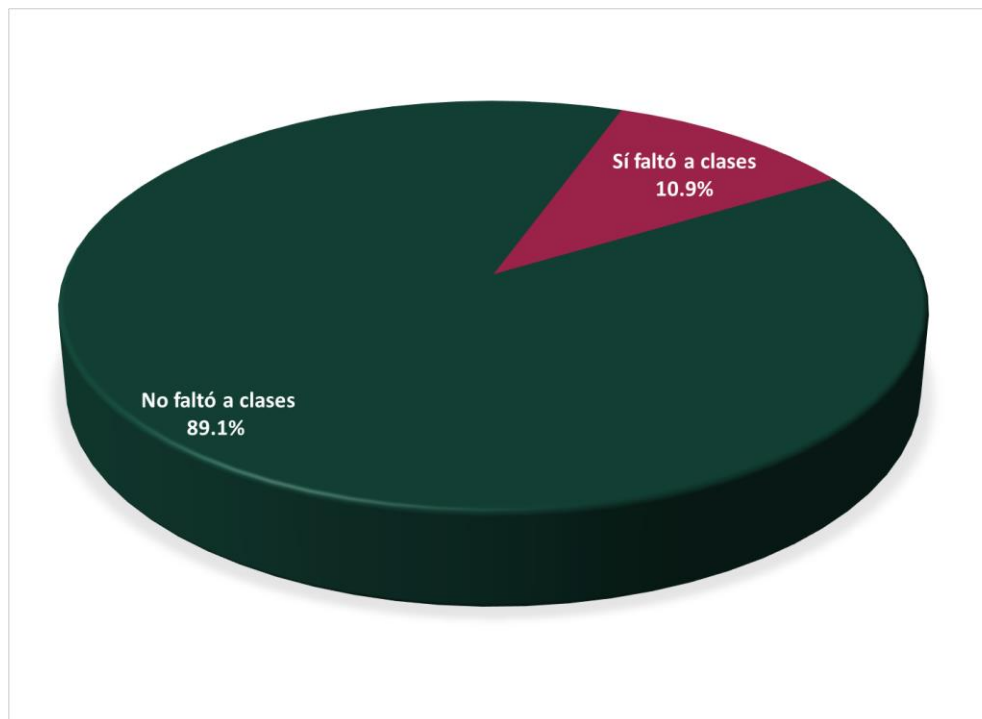
Este un tipo de costo no económico que asumen las becarias por acudir a la MAT, que se indagó preguntándoles si faltaron a clases y, en caso afirmativo, inquiriéndoles sobre cuántas horas de clase perdieron. En la Gráfica 8.3, se observa que solo 10.9% de las becarias mencionaron haber perdido clases para ir a cobrar sus apoyos. Esto se asocia a que, debido a que en todas las entidades federativas visitadas aún no se había retornado a clases presenciales como medida de protección ante la pandemia de COVID-19.

¹³ Para el análisis del promedio se eliminaron los valores extremos.





Gráfica 8.3. Becarias de EMS que faltaron o perdieron clases por asistir a la MAT a cobrar su beca (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 4.1.

Como se señaló anteriormente, a quienes perdieron clases se les preguntó cuántas horas¹⁴ de clase perdieron, en promedio estas becarias perdieron 2.63 horas, siendo en mayor medida la pérdida entre quienes fueron a mesas donde les entregaron su aviso y cobraron, respecto a quienes solo fueron a recoger su aviso (2.96 y 1.86 horas de clase, respectivamente). El máximo de horas perdidas de clase reportado por una becaria fue de 6 horas, y fue en las mesas en que se entregan aviso de cobro y cobro de la beca.

Tabla 8.3. Becarias EMS. Promedio de horas de clases perdidas según tipo de entrega de beca¹⁵

Tipo de entrega en MAT	N	Media	Mínimo	Máximo
Aviso y Cobro	69	2.96	1	6
Sólo Aviso	29	1.86	1	5
Total	98	2.63	1	6

Fuente: CBEBMST-B, pregunta 4.2.

¹⁴ Cabe aclarar que las “horas clase”, es una convención que puede ser de menos de una hora, por lo cual no se miden en horas y minutos, como en el caso del resto del documento, si no como horas completas o fracciones para obtener promedios.

¹⁵ Se realizó análisis de casos extremos, no encontrándose valores mayores a 3 desviaciones estándar (D.E.).





9. Puestos de trabajo y condiciones laborales de los operadores

9.1. Perfiles de los operadores

Tal como se indicó con anterioridad, la encuesta se aplicó a 133 operadores, de los cuales: 93 eran Responsables de Atención (RA), quienes representaron el 70% del total, y 40 pagadores de la Institución Liquidadora, que fueron el 30% del total. En cuanto a su distribución total por sexo: 63 eran mujeres (F) y 70 hombres (M), esto es 47% y 53%, respectivamente¹⁶.

En su conjunto a los operadores les correspondió una edad máxima de 62 años, una edad mínima de 18 años y una edad promedio de 36.6 años¹⁷. Según puesto de trabajo, los RA tenían una edad promedio de 36.7 años y los pagadores de 36.4 años.

Los mayores porcentajes de operadores se concentran en el grupo de 30 a 39 años de edad, aunque esta cifra es mayor para los pagadores (50.0%) que para los RA (37.6%). Otra diferencia importante se presenta en el grupo de 40 a 49 años de edad, donde los RA tuvieron un porcentaje de 29.9 y los pagadores de 17.5. En los otros grupos de edad no hubo diferencias porcentuales importantes entre un tipo de operador y otro (Gráfica 9.1).

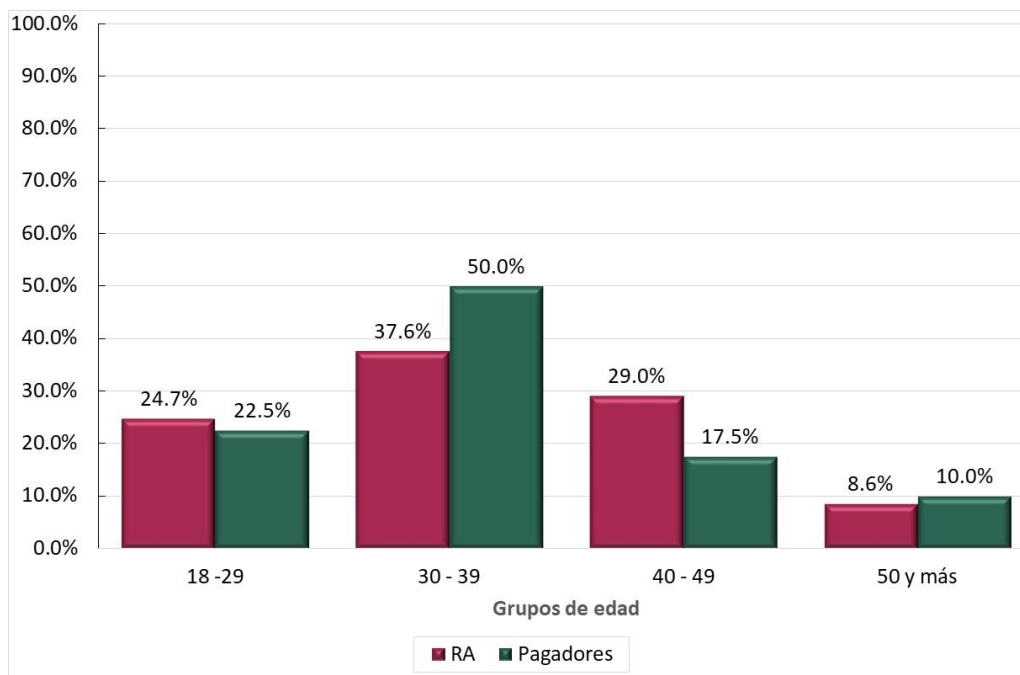
¹⁶ En las gráficas y tablas se utilizan las iniciales RA para referirse a los Responsables de Atención; pagadores para el personal de las Instituciones Liquidadoras; además de la convención F para mujeres y M para hombres.

¹⁷ Aunque no se realizó un análisis de los valores máximos y mínimos de algunas de las variables incluidas, se considera que no se trata de información trivial ya que da cuenta de la magnitud del rango en que se ubican las respuestas obtenidas.





Gráfica 9.1. Distribución porcentual de los operadores por puesto y grupo de edad



Fuente: COORE – IL, identificación del entrevistado.

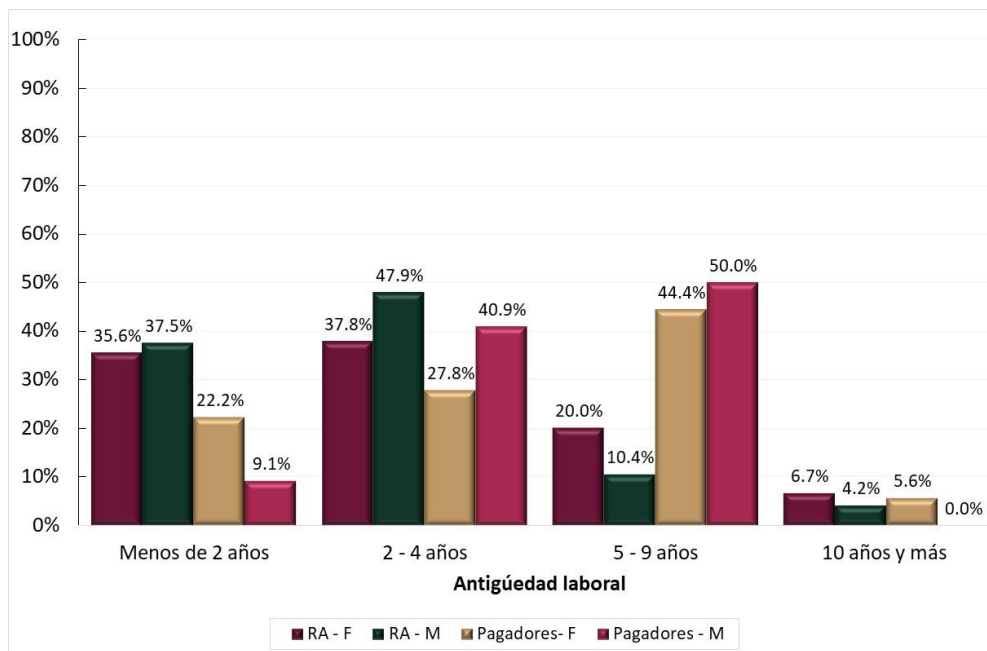
En cuanto al nivel de escolaridad de los operadores, en general prevaleció la licenciatura (61.7%), seguida del bachillerato (30.1%). De acuerdo con el puesto de trabajo, el 61.3% de los RA contaban con licenciatura y 31.2% con bachillerato; y los pagadores con 62.5% y 27.5%, respectivamente.

Si en relación con el puesto de trabajo se considera el sexo de los operadores, la diferencia más relevante se ubica entre los pagadores con licenciatura: el 68.2% de los hombres y el 55.6% de mujeres tienen esta escolaridad, seguido del bachillerato con 22.7% y 33.3%, respectivamente. Entre los RA la distinción más importante se ubicó en el nivel de licenciatura, con 64.4% para las mujeres y 58.3% para los hombres, seguida de la categoría de “otros”, donde estuvieron incluidas secundaria, carrera técnica, carrera trunca y pasantía (Gráfica 9.2).





Gráfica 9.2. Distribución porcentual del nivel de escolaridad de los operadores por puesto y sexo



Fuente: COORE – IL, identificación del entrevistado.

Solo 20 operadores (15% del total) hablan alguna lengua indígena, tres son pagadores (1 mujer y 2 hombres) y 17 son RA (6 mujeres y 11 hombres). De estos 20 operadores, el 35% son mujeres (COORE – IL, identificación del entrevistado).

9.2. Condiciones laborales de los operadores

En este numeral se describen la antigüedad laboral, el tipo de contratación, las prestaciones, las cargas de trabajo, la percepción de las retribuciones salariales y la capacitación. Se destacan las diferencias por sexo o tipo de operador cuando esto es factible y necesario. Otros aspectos relevantes relacionados con las condiciones laborales se abordan posteriormente.

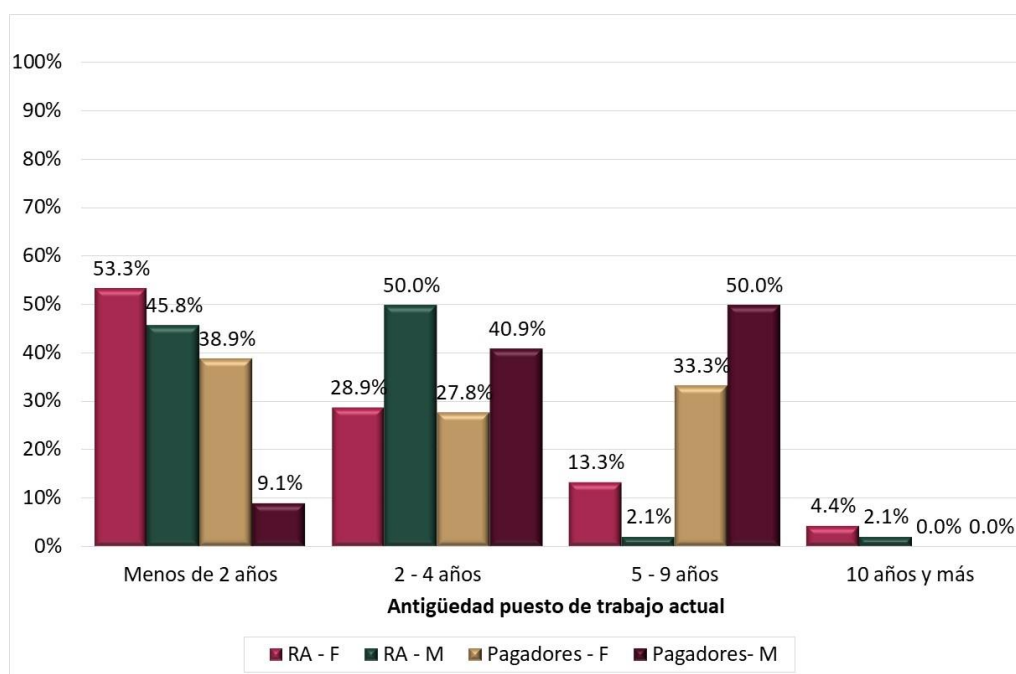
La antigüedad laboral promedio de los operadores fue de 3.4 años, con un valor mínimo de un mes y un valor máximo de 23 años. De acuerdo con su puesto de trabajo, los RA tenían una antigüedad laboral promedio de 2.7 años y los pagadores de 4.4 años. Asimismo, cabe mencionar que a los pagadores les correspondió una antigüedad laboral máxima de 10 años y a los RA de 23 años, aunque ambos coinciden en la antigüedad laboral mínima (un mes).



Para una revisión más detallada de esta variable se definieron cuatro rangos de antigüedad laboral. Según puesto y sexo se puede destacar que en el de “2 - 4 años” se ubicaron el 37.8% de las RA mujeres y el 47.9% de los hombres, seguido de “menos de 2 años” con 35.6% y el 37.5%, respectivamente. En tanto que en el de “5 – 9 años” estuvieron el 44.4% de las pagadoras y el 50.0% de los pagadores y, a continuación, en “2 - 4 años” con 27.8% y 40.9%, respectivamente (Gráfica 9.3).

Según los datos presentados, se confirma que los RA tienen en general menor antigüedad laboral que los pagadores, aunque perviven algunos empleados con una amplia antigüedad laboral. Asimismo, las diferencias de rangos de antigüedad laboral por sexo están más acentuadas entre los pagadores, en particular en los rangos menores a 5 años, pero en el de “menos de 2 años” la cifra fue a favor de las mujeres.

Gráfica 9.3. Distribución porcentual de la antigüedad laboral de los operadores por puesto y sexo



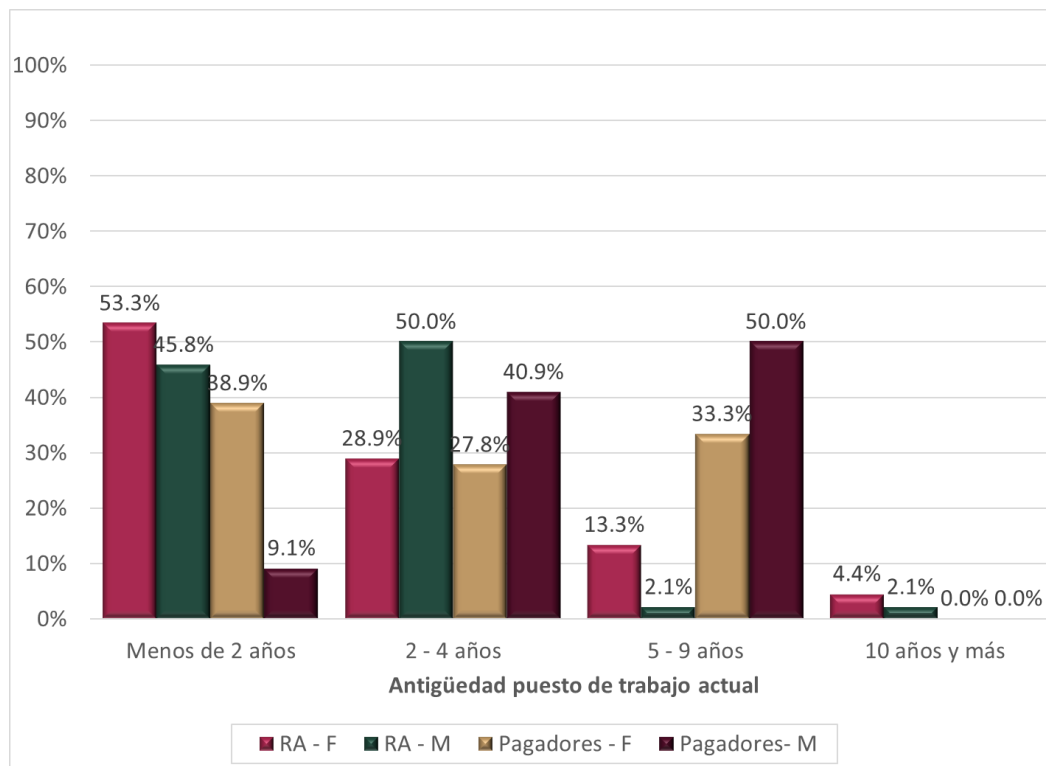
Fuente: COORE – IL, identificación del entrevistado y pregunta 1.2.

La antigüedad en el puesto de trabajo actual promedio fue de 2.7 años, con un valor mínimo de un mes y un valor máximo de 23 años. De acuerdo con el puesto de trabajo, los RA tenían una antigüedad laboral promedio de 2.2 años y los pagadores de 3.7 años.



La antigüedad en el puesto de trabajo actual presenta discrepancias de interés según el sexo y el puesto de trabajo; para visualizar estas diferencias el periodo se agrupó en 4 categorías: las mayores proporciones de las mujeres se ubicaron en el rango de “menos de 2 años”, 53.3% para las RA y 38.9% para las pagadoras. Mientras que el 50.0% de los hombres RA estuvo en el rango de “2 – 4 años” y el 50.0% de los pagadores en el de “5 - 9 años” (Gráfica 9.4).

Gráfica 9.4. Distribución porcentual de la antigüedad laboral en el puesto actual según puesto y sexo de los operadores



Fuente: COORE – IL, identificación del entrevistado y pregunta 1.4.

En más del 60% de los casos la antigüedad laboral es igual a la del puesto laboral actual, este dato llega a 75.0% de los RA hombres (Tabla 9.1). Esto apunta a que la estructura operacional es relativamente nueva y/o hay poca movilidad laboral al interior de las instituciones de adscripción.

Tabla 9.1. La antigüedad laboral y antigüedad en el puesto actual





¿La antigüedad laboral es igual a la antigüedad en el puesto de trabajo actual?	RA - F		RA - M		Pagadores - F		Pagadores - M	
	Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel
Sí	28	62.2%	36	75.0%	11	61.1%	15	68.2%
No	17	37.8%	12	25.0%	7	38.9%	6	27.3%
Total	45	100	48	100	18	100	21 (*)	95.5%

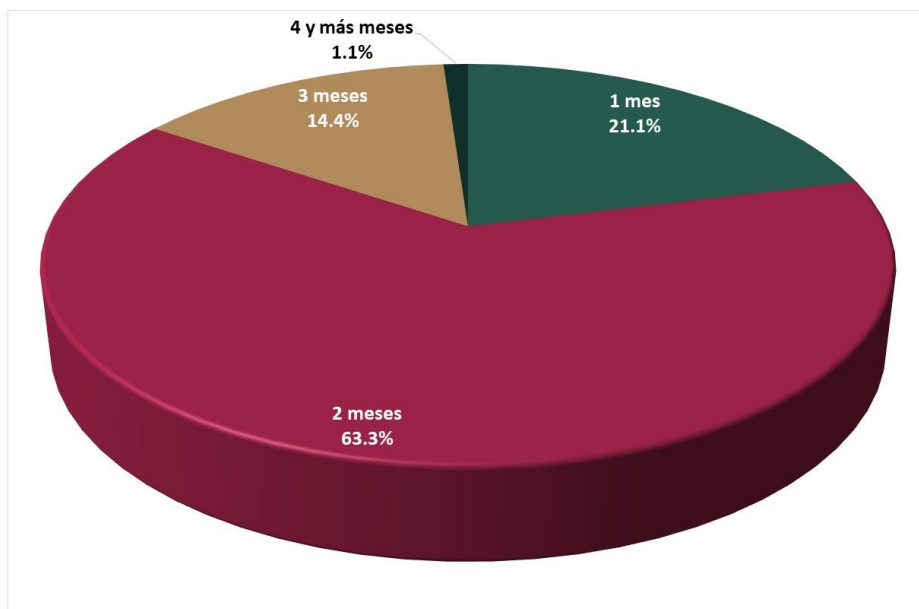
Fuente: COORE - IL, preguntas 1.2 y 1.4.

(*) Hay inconsistencia en un dato, por lo que no se pudo hacer el cálculo correspondiente.

En cuanto al tipo de contratación en el puesto actual se tiene que el 97.8% de los RA trabaja por honorarios y únicamente el 2.2% tiene plaza¹⁸. Por su parte, el 90% de los pagadores están contratados por *Outsourcing* (67.5%) o por honorarios (22.5%); apenas el 2.5% tiene plaza.

Respecto a los RA contratados por honorarios, el 63.3% firmaron su contrato por dos meses y el 21.1% por un mes. Es mínimo el porcentaje que firmó su contrato por 4 y más meses: 1.1% (Gráfica 9.5).

Gráfica 9.5. Distribución porcentual de los Responsables de Atención de acuerdo al periodo de firma de su contrato



¹⁸ Cabe precisar que el 96.8% del personal ORE encuestado tenía como puesto actual Responsable de Atención (RA) o Responsable de Atención de Población Indígena (RAPI) y el resto, con plaza, fueron enlace de zona de atención y Jefe UAR. No obstante, se hace referencia a todos ellos como RA.

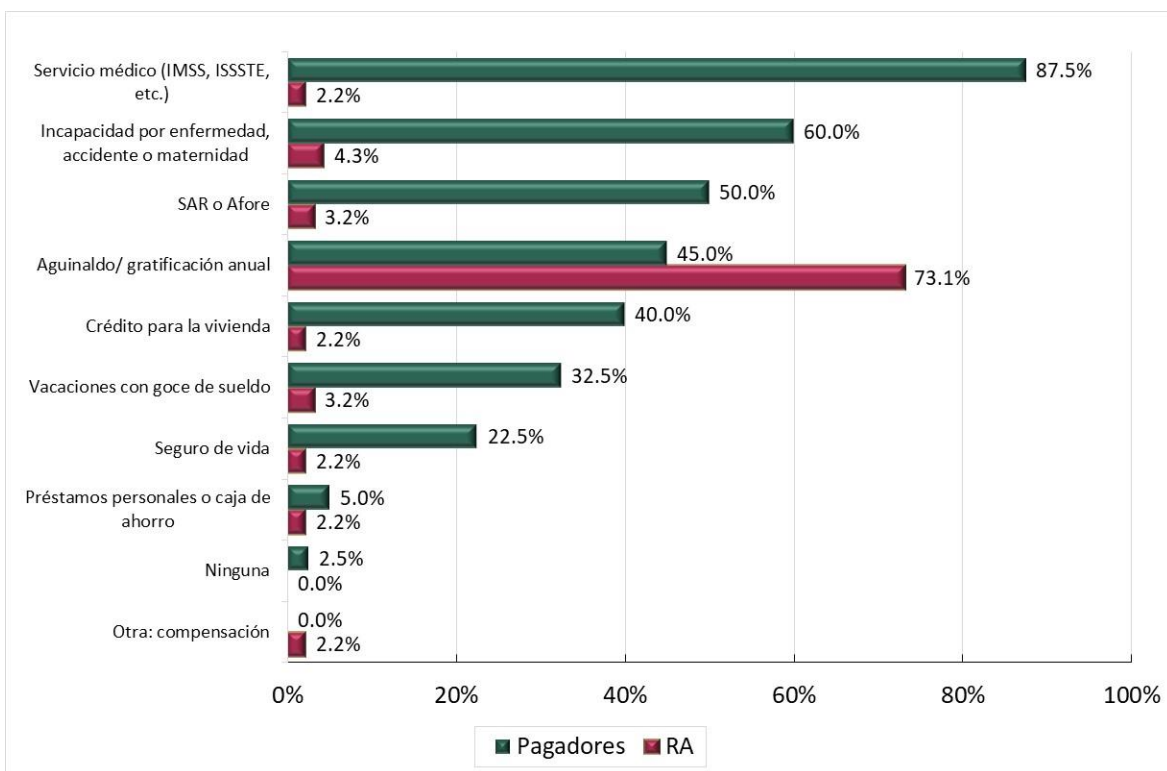




Fuente: COORE – IL, identificación del entrevistado y pregunta 1.6.

El 73.1% de los RA dijeron que básicamente solo contaban con el aguinaldo o gratificación anual. El personal con plaza de las ORE, incluido en la encuesta, señaló que tenían todas las prestaciones básicas de la ley. En tanto que los pagadores principalmente indicaron que tenían derecho a: servicio médico, como IMSS, ISSSTE, etc. (87.5%), incapacidad por enfermedad, accidente o maternidad (60.0%) y SAR o Afore (50.0%) (Gráfica 9.6).

Gráfica 9.6. Distribución porcentual de las prestaciones laborales para los operadores por puesto



Fuente: COORE – IL, pregunta 1.7.

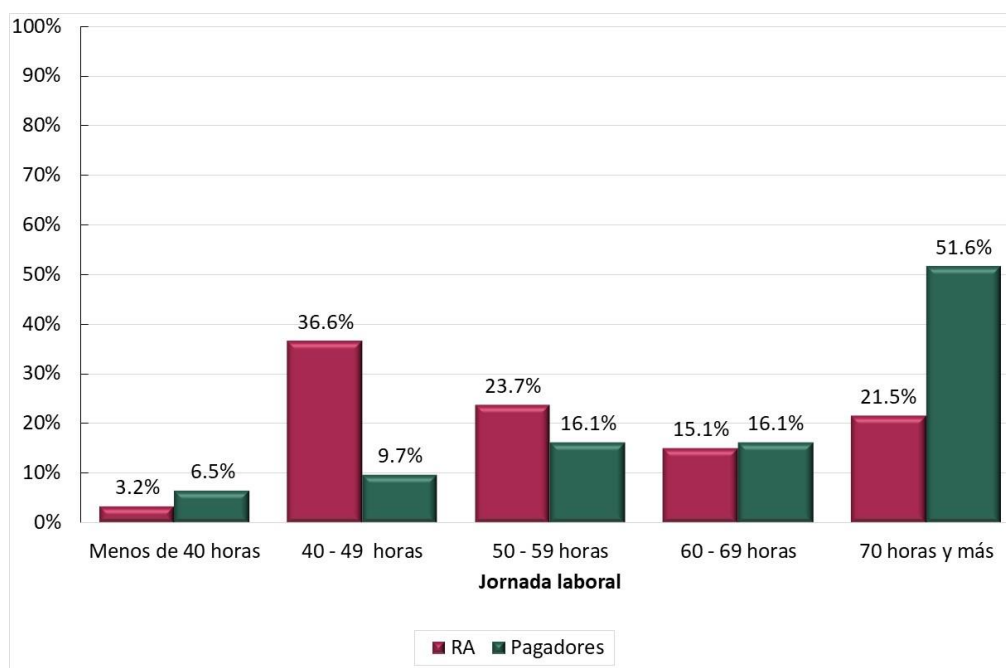
Por otra parte, la duración de la jornada laboral semanal (JLS) por tipo de operador fue la siguiente: los RA tienen una JLS máxima de 97 horas, una mínima de 8 horas y un promedio de 53.9 horas; los valores para los pagadores son: 84 horas, 24 horas y 64.2 horas, respectivamente. Los valores promedio indican qué de lunes a viernes, los RA trabajarían 10.8 horas al día, y los pagadores: 12.8. En periodos de entrega de apoyos, como fue el caso



de este levantamiento, en algunos casos se amplían las jornadas los fines de semana y días festivos.

Al examinar la JLS por rangos y tipo de operador sobresale que: el 36.6% de los RA tuvo una JLS de “40 – 49 horas” y el 23.7% de “50 – 59 horas”. En contraste, el 51.6% de los pagadores tuvieron una JLS de “70 horas y más” (Gráfica 9.7).

Gráfica 9.7. Distribución porcentual de la duración de la jornada laboral de los operadores por puesto



Fuente: COORE - IL, pregunta 1.8.

Esta situación puede explicarse porque el levantamiento de la encuesta tuvo que coincidir con el operativo de la entrega de los apoyos, que se vio apremiado por la fecha de inicio de la veda electoral. Además, en algunas ORE, el personal RA fue requerido en la coyuntura actual de la pandemia para apoyar en la realización de otras actividades (no propias del programa), como la logística de la vacunación o el llenado de formularios de las personas

(adultos mayores) que se iban a vacunar. No está por demás decir que la extensión de la jornada laboral es una práctica común en México, pues suele rebasar las ocho horas al día¹⁹.

Quizás, por lo dicho, la valoración de las cargas de trabajo para el 71.4% de los operadores fue adecuada. Por tipo de operador, algunas diferencias resultaron de interés, mientras que el 80.6% de los RA las consideraron adecuadas, al 47.5% de los pagadores les parecieron excesivas (Tabla 9.2).

Tabla 9.2. Valoración de las cargas de trabajo de los operadores por puesto

Valoración de las cargas de trabajo	RA		Pagadores		Total	
	Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel
Excesivas	17	18.3%	19	47.5%	36	27.1%
Adecuadas	75	80.6%	20	50.0%	95	71.4%
No responde	1	1.1%	1	2.5%	2	1.5%
Total	93	100	40	100	133	100

Fuente: COORE - IL, pregunta 1.9.

En cuanto a la valoración del salario de acuerdo con las responsabilidades laborales, el 62.4% de los RA lo consideraron bajo y el 34.4% justo (Tabla 9.3).

Tabla 9.3. Valoración del salario de los RA de acuerdo con el nivel de responsabilidades

Valoración del salario	RA	
	Abs	Rel
Justo	32	34.4%
Bajo	58	62.4%
No responde	3	3.2%
Total	93	100

Fuente: COORE - IL, pregunta 1.10.

Mientras que el 50% de los pagadores dijeron que su salario era bajo según su nivel de responsabilidades laborales, pero esta apreciación se incrementó al 62.5% cuando se vinculó con el riesgo asociado a su actividad laboral (Tabla 9.4).

¹⁹ “De acuerdo con el diario Reforma, la ENOE reveló que en el país, 10.3 millones de personas laboran más de 48 horas semanales, cifra que rebasa el promedio de las jornadas laborales (de ocho horas) al tercer trimestre de 2019, por lo que “la jornada laboral de los mexicanos es una de las más extendidas del mundo” (Infobae, 11/02/202. Obtenido de: <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/02/11/la-jornada-laboral-de-los-mexicanos-es-una-de-las-mas-extendidas-del-mundo/>).



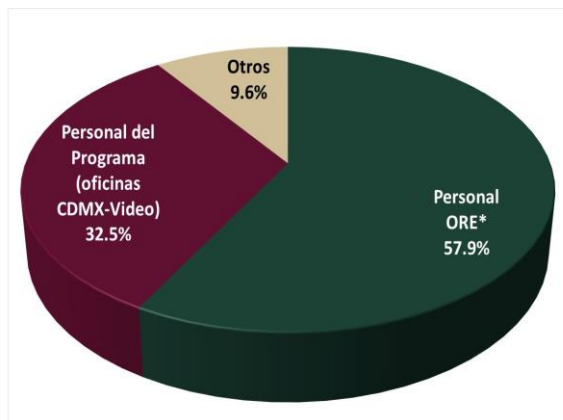
Tabla 9.4. Valoración del salario de los pagadores de acuerdo con nivel de responsabilidades y riesgo asociado a las actividades laborales

Valoración	Salario		Riesgo	
	Abs	Rel	Abs	Rel
Alto	0	0.0%	2	5.0%
Justo	18	45.0%	11	27.5%
Bajo	20	50.0%	25	62.5%
No responde	2	5.0%	2	5.0%
Total	40	100	40	100

Fuente: COORE - IL, preguntas 1.10 y 1.11.

En cuanto a la capacitación, el 93.5% de los RA y el 60.0% de pagadores contestaron que sí la han recibido. Con respecto a estos operadores, el 57.9% de los RA fue capacitado por personal de las ORE y el 32.5% por personal del programa de las oficinas de la CDMX. Mientras que el 81.5% de los pagadores fue capacitado por personal del banco (Gráfica 9.8). En ambos casos, la capacitación principalmente fue proporcionada por las instituciones que los contrataron.

Gráfica 9.8. Distribución porcentual de quién proporciona la capacitación a los operadores

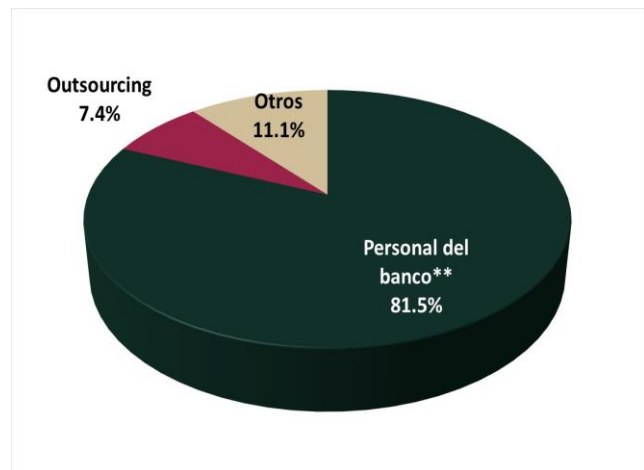


RA

Fuente: COORE - IL, pregunta 3.2.

* Incluye personal de la ORE y Jefes UAR.

** Incluye jefe inmediato y compañeros



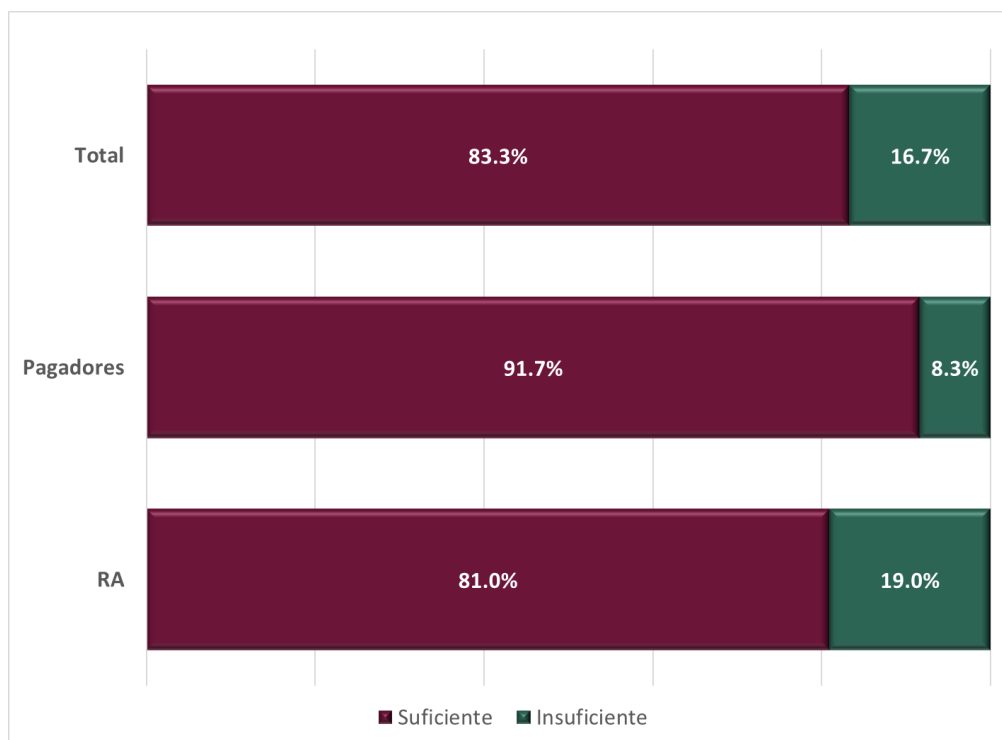
Pagadores





Al valorar la capacitación recibida, ambos tipos de operadores consideran que la capacitación es suficiente, en un 81.0% los RA y 91.7% los pagadores, mientras que la valoración general para esta categoría fue de 83.3% (Gráfica 9.9).

Gráfica 9.9. Distribución porcentual de la valoración general y por tipo de operador de la capacitación recibida



Fuente: COORE - IL, pregunta 3.3.

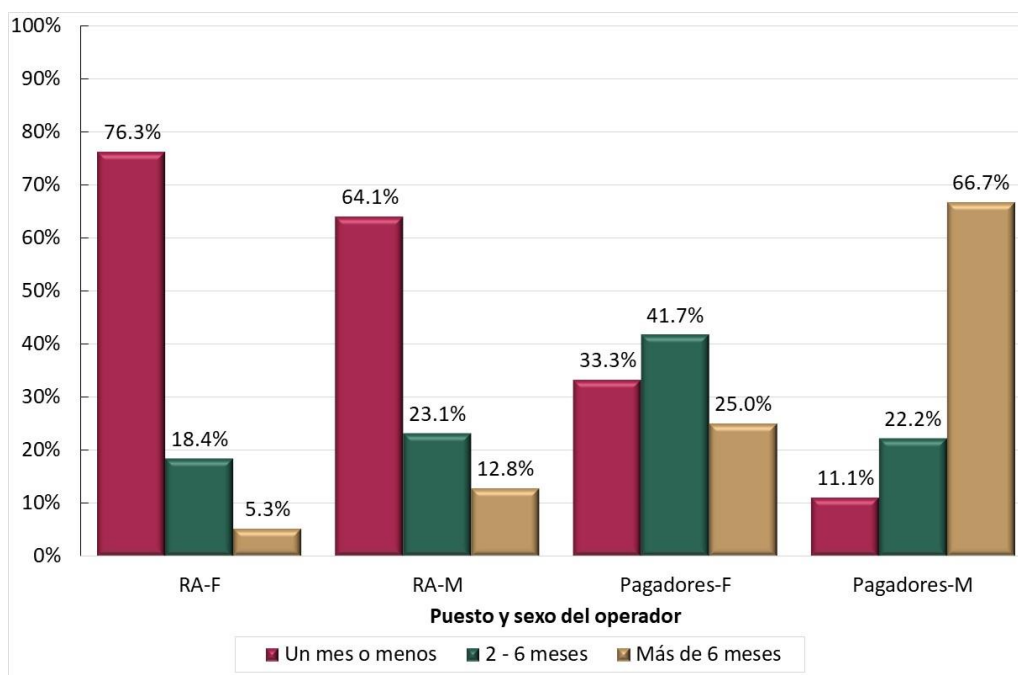
El tiempo máximo de la última capacitación recibida por los operadores fue de 6 años, el tiempo mínimo de un mes y el promedio fue de 3 meses. Según el puesto de trabajo, el tiempo promedio de los RA fue de 2.3 meses y el de los pagadores de 5.9 meses. Los tiempos promedio de los RA posiblemente están relacionados con la periodicidad de los procesos operativos y el reciente ingreso a las ORE de varios de ellos. Por sexo, el menor tiempo promedio correspondió a las mujeres operadoras: 2.3 meses, pues los hombres operadores tuvieron un tiempo promedio de 3.8 meses.





Vistos por períodos en que recibieron la última capacitación, destaca que en el rango de “un mes o menos” se ubicaron el 76.3% de las RA mujeres y el 64.1% de los RA hombres; en el rango de “2 – 6 meses” estuvieron el 41.7% de las pagadoras y en el de “más de 6 meses” se encontraron el 66.7% de los pagadores (Gráfica 9.10).

Gráfica 9.10. Distribución porcentual de períodos en que los operadores recibieron la última capacitación según puesto y sexo



Fuente: COORE - IL, pregunta 3.4.

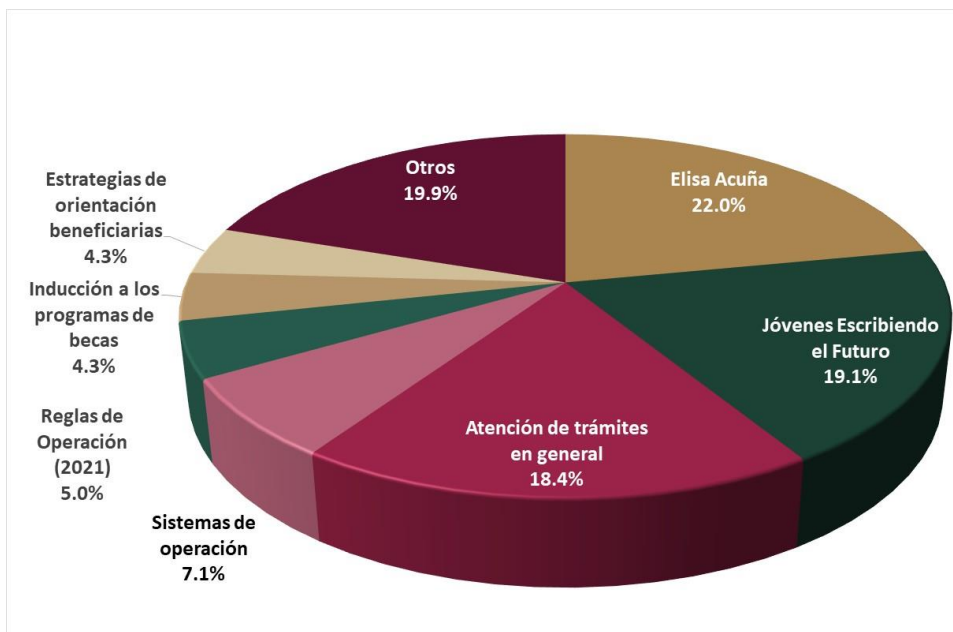
Considerando a todos los operadores, sin importar si han tenido o no capacitación, a continuación, se presentan sus respuestas acerca de los temas en que dijeron que requieren capacitación. Los RA mencionaron los siguientes temas: Elisa Acuña (22.0%), Jóvenes Escribiendo el Futuro (19.1%) y Atención de trámites en general (altas, bajas, cambio de domicilio, etc.)²⁰ (18.4%), entre otros. Llama la atención que los RA estuvieran interesados en estos temas, dado que en los dos primeros hay un menor número de beneficiarias de los programas a cargo de la Coordinación Nacional (Gráfica 9.11).

²⁰ Incluye fichas de atención, llenado de formatos y atención al cliente.





Gráfica 9.11. Distribución porcentual de los temas en los cuales los RA indicaron requerir capacitación



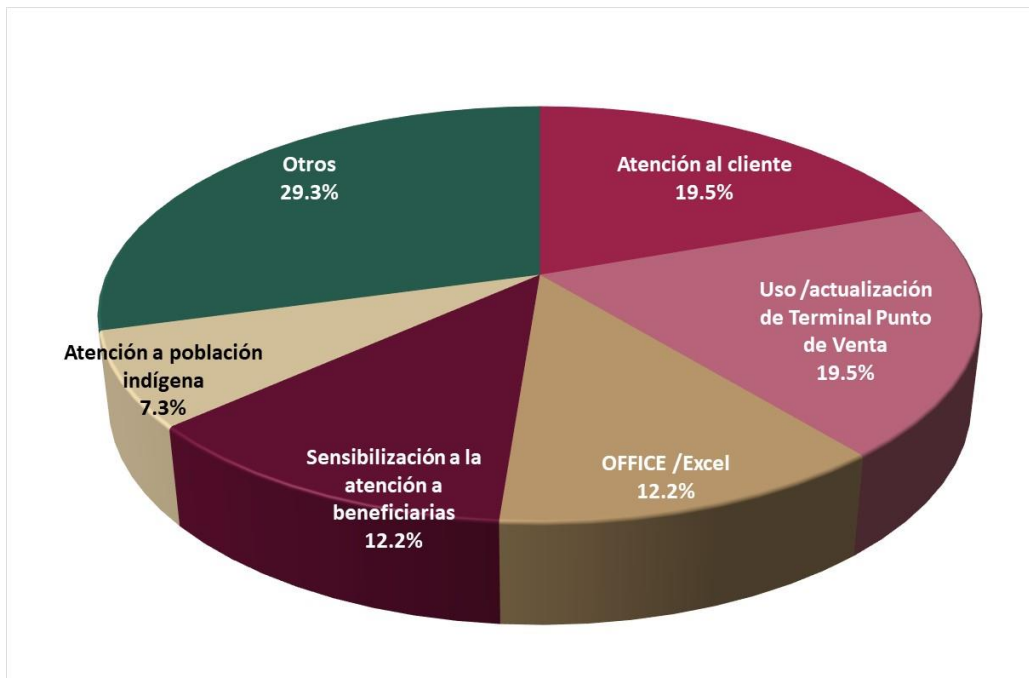
Fuente: COORE - IL, pregunta 3.5.

En tanto que los pagadores señalaron que los temas en que requieren capacitación son: Atención al cliente (19.5%); Uso y/o actualización de la Terminal Punto de Venta (TPV) (19.5%), OFFICE/Excel (12.2%) y Sensibilización a la atención de beneficiarias de los Programas de becas y entrega de sus becas (12.2%) (Gráfica 9.12). En la categoría de “Otros”, que representa cerca del 30% de los casos, los pagadores mencionaron una gran variedad de temas.





Gráfica 9.12. Distribución porcentual de los temas en los cuales los pagadores indicaron requerir capacitación



Fuente: COORE - IL, pregunta 3.5.

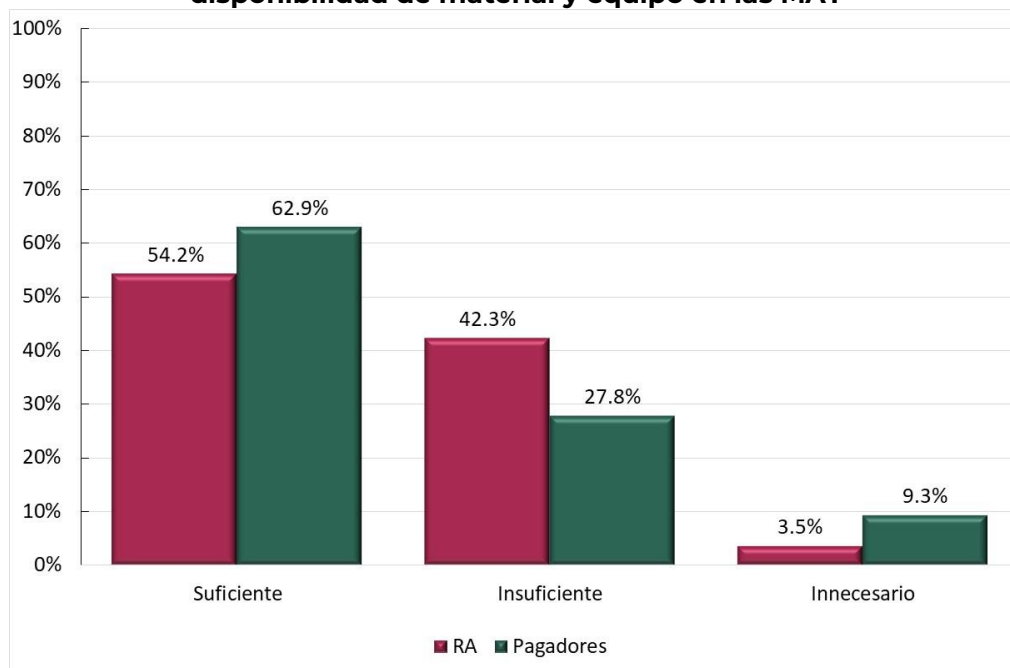
9.3. Material y equipo por puesto de trabajo

El 42.3% de los RA señalaron que fueron insuficientes los materiales y el equipo con que contaron para realizar sus labores en las MAT, mientras que el resultado por este mismo concepto para los pagadores fue de 27.8% (Gráfica 9.13).





Gráfica 9.13. Distribución porcentual de la valoración de RA y pagadores acerca de la disponibilidad de material y equipo en las MAT



Fuente: COORE-IL, preguntas 2.1 y 2.2.

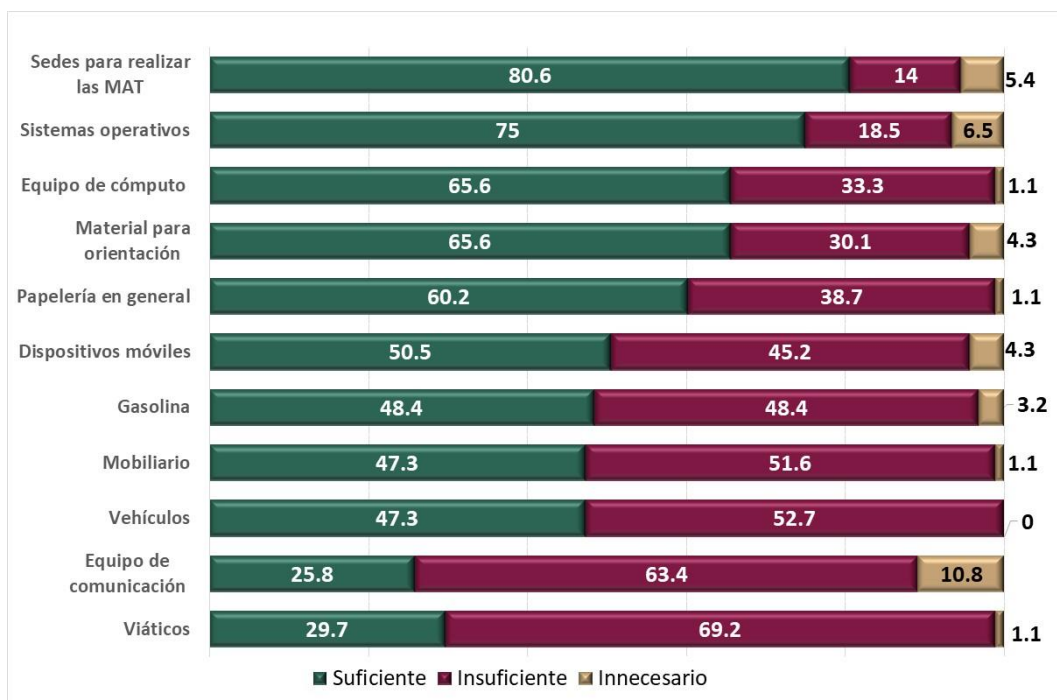
Para los RA los casos más representativos de los materiales y el equipamiento que se señalaron como insuficientes fueron: viáticos (69.2%), equipo de comunicación (63.4%), vehículos (52.7%) y mobiliario (51.6%). Diferente a lo anterior, los porcentajes más altos de la suficiencia de materiales y equipo tuvo el siguiente resultado: sedes para realizar las MAT (80.6%), sistemas operativos (75.0%), equipo de cómputo (65.6%) y material para orientación informativa (65.6%), papelería en general (60.2%) y dispositivos móviles (50.5%) (Gráfica 9.14).

De manera recurrente los RA y otras figuras operativas de las ORE manifestaron que los viáticos eran insuficientes para cubrir sus gastos básicos de transporte y alimentación en el desarrollo de su trabajo, argumentado que éstos se otorgan a partir de cierta distancia lineal a la Sede Auxiliar. Adicionalmente, los RA mencionaron que suelen cubrir con sus salarios otros gastos no considerados en los viáticos para cumplir con su labor.





Gráfica 9.14. Distribución porcentual de la valoración de los RA sobre la disponibilidad de los tipos de materiales y el equipamiento en las MAT



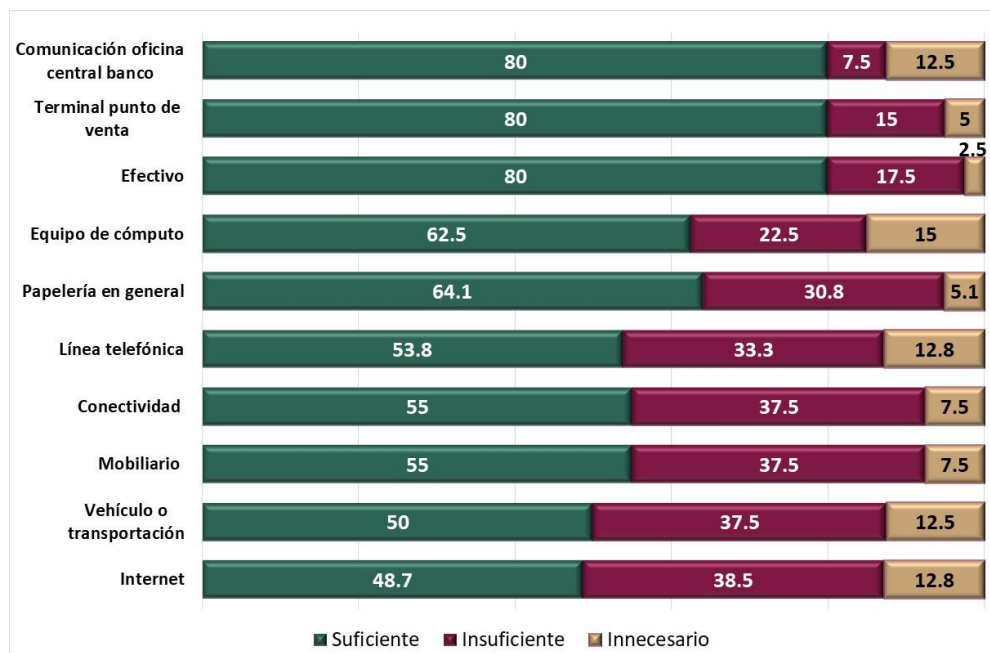
Fuente: COORE-IL, pregunta 2.1.

En el caso de los pagadores las mayores carencias de acuerdo con la disponibilidad de material y equipo fueron señalados los siguientes conceptos: Internet (38.5%), vehículos o transportación (37.5%), mobiliario (37.5%), conectividad (37.5%) y línea telefónica (33.3%). Diferente situación se observó en la suficiencia de los materiales y el equipamiento, cuyos resultados más favorables fueron para comunicación con la oficina central del banco (80.0%), disposición de efectivo (80.0%), acceso a las Terminales Puntos de Venta (80%), papelería en general (64.1%) y equipo de cómputo (62.5%) (Gráfica 9.15).





Gráfica 9.15. Distribución porcentual de la valoración de los pagadores sobre la disponibilidad de los tipos de materiales y el equipamiento en las MAT



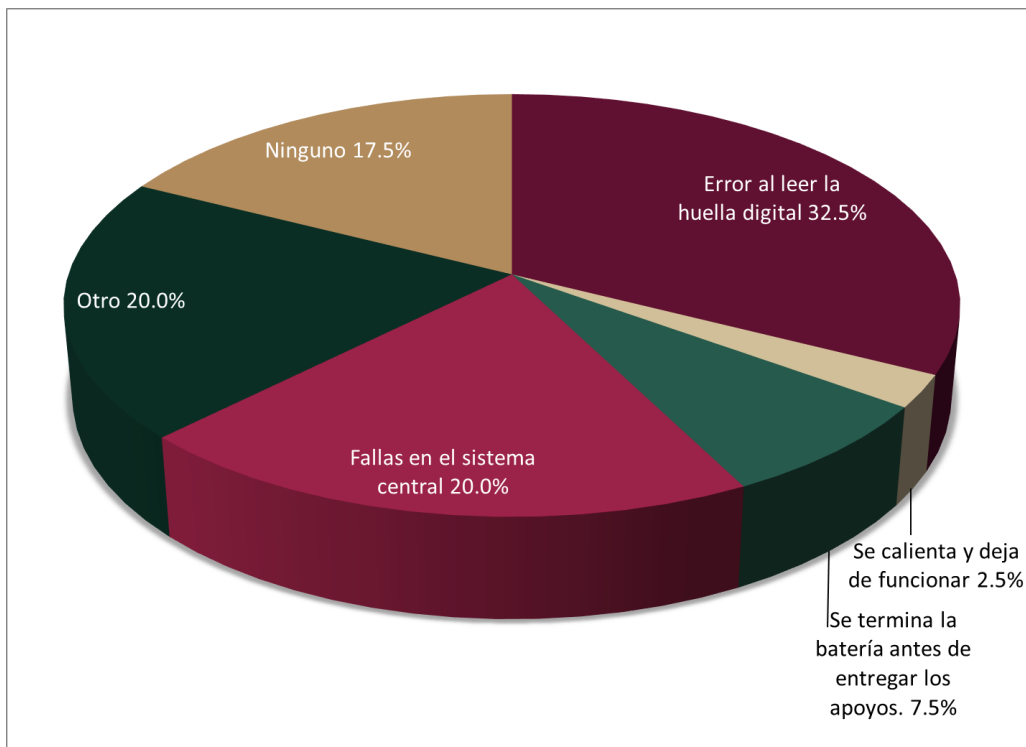
Fuente: COORE-IL, pregunta 2.2.

Los principales problemas técnicos que enfrentan los pagadores con sus Terminales Punto de Venta (TPV) para brindar una atención adecuada a las beneficiarias fueron: i) error al leer la huella digital (32.5%), fallas en el sistema central (20.0%) y se terminó la batería antes de acabar con la entrega de las becas (7.5%) (Gráfica 9.16).





Gráfica 9.16. Distribución porcentual de los pagadores, según los principales problemas que se presentaron con sus terminales punto de venta



Fuente: COORE-IL, pregunta 2.3.

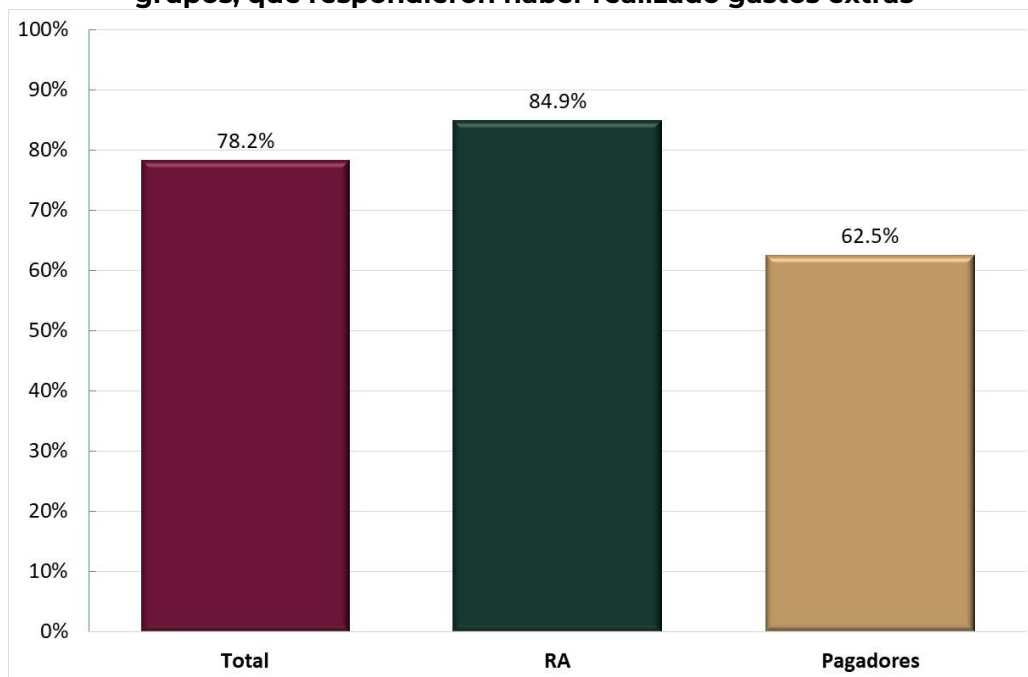
9.4. Gastos extras

En conjunto, el 78.2% de los RA y pagadores señalaron que realizan gastos adicionales para atender sus actividades laborales en las MAT. Por institución, el 84.9% de los RA indicaron haber realizado gastos extras mientras que la proporción de los pagadores fue un poco menor, con el 62.5% (Gráfica 9.17).





Gráfica 9.17. Distribución porcentual de los RA, pagadores y total de ambos grupos, que respondieron haber realizado gastos extras



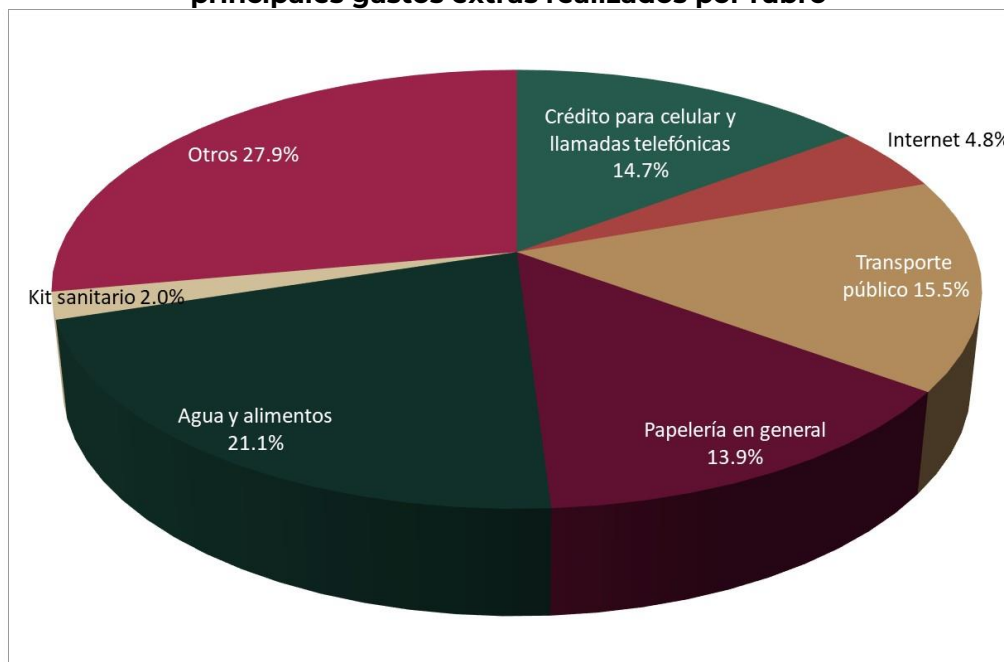
Fuente: COORE-IL, pregunta 2.4.

En lo que se refiere a los diferentes conceptos de gastos adicionales en que incurrieron, los RA señalaron que en mayor medida fueron para comprar agua y alimentos (21.1%), transporte público (15.5%), crédito para celular y llamadas telefónicas (14.7%) y papelería en general (13.9%) (Gráfica 9.18).





Gráfica 9.18. Distribución porcentual de los RA, según los principales gastos extras realizados por rubro



Fuente: COORE-IL, pregunta 2.5.

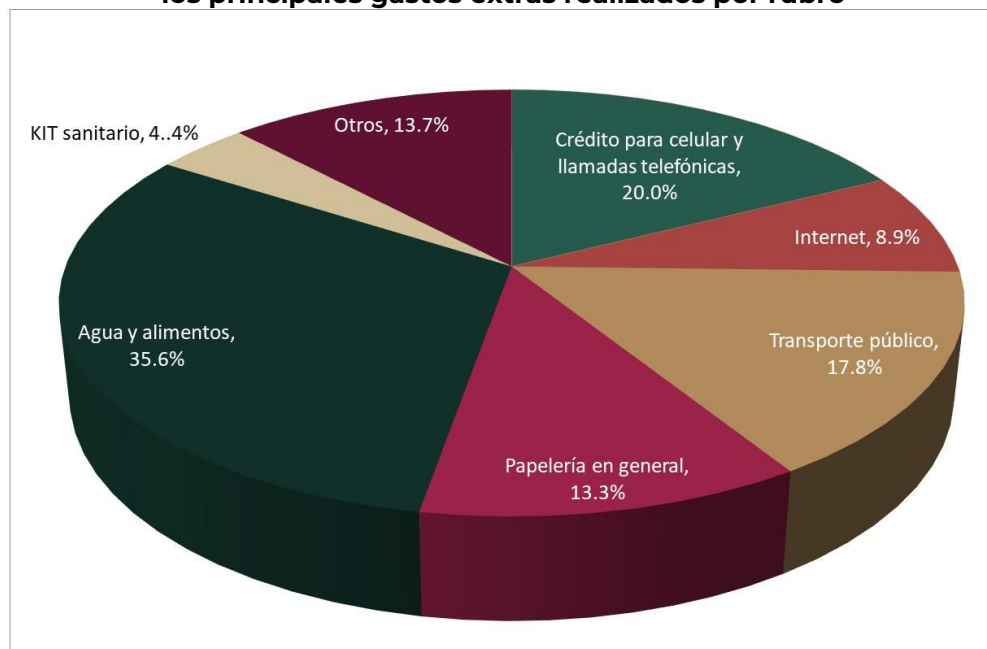
Entre los principales gastos extras denominados “Otros”, están: gasolina, mantenimiento y reparación de los vehículos institucionales, pago de casetas y uniformes o vestimenta. Todos estos rubros son insumos que la CNBBBJ debería proporcionarles para el desarrollo de su trabajo. Resalta la compra de vestimenta, que se comentó a los funcionarios encuestadores durante el levantamiento en campo que en su mayoría el personal operativo local, y los RA como parte de éste, se ha organizado para comprar las camisas o los chalecos bordados con los logos institucionales, para que se les identifique como empleados del programa, esto por dos motivos: (i) para que la población los conozca y (ii) por seguridad, ya que en algunas entidades los grupos delincuenciales los podrían confundir. Otros, han reciclado la indumentaria, colocaron nuevos logotipos en sus chalecos.

Situación similar manifestaron los pagadores en cuanto a los rubros en que más gastan en forma adicional para realizar sus actividades laborales: agua y alimentos (35.6%), crédito para celular y llamadas telefónicas (20.0%), transporte público y papelería en general (13.3%). Entre los principales gastos extras denominados “Otros”, están gasolina y hospedaje (Gráfica 9.19).





Gráfica 9.19. Distribución porcentual de los pagadores, según los principales gastos extras realizados por rubro



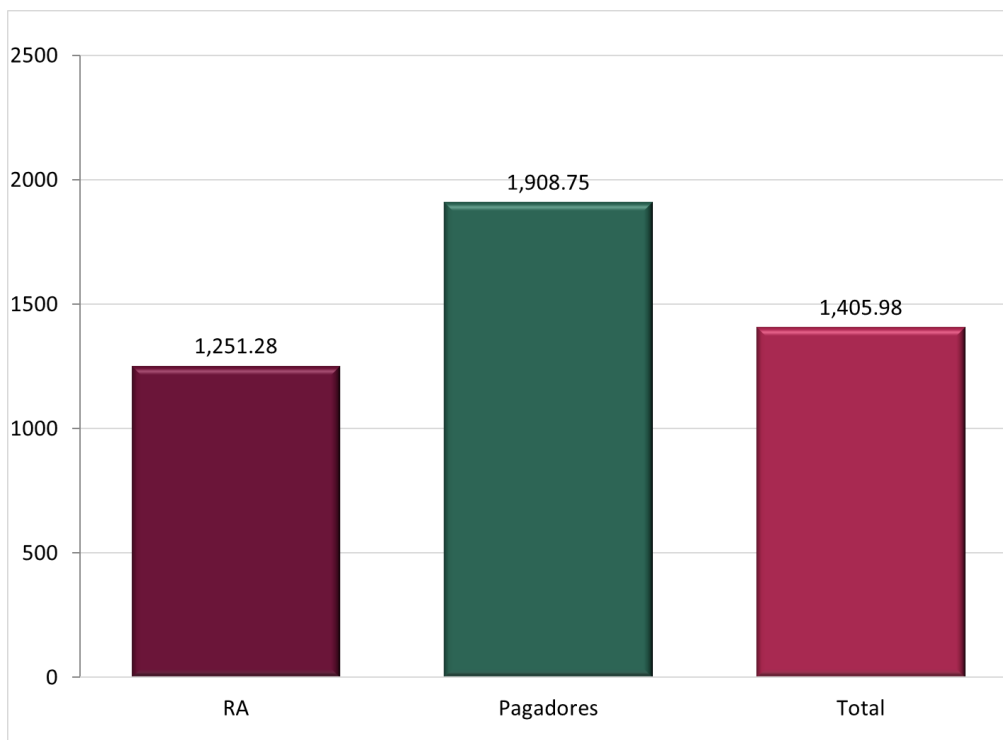
Fuente: COORE-IL, pregunta 2.5.

En cuanto al monto de los gastos extras mensuales que efectuaron los operadores de las MAT, la encuesta reveló que en promedio erogan 1,406 pesos. Por separado, los RA realizaron en promedio un gasto adicional de 1,251 pesos, monto inferior a los pagadores, que fue de 1,909 pesos (Gráfica 9.20).





Gráfica 9.20. Promedio mensual de gastos extras realizados, según RA, pagadores y total (Pesos)



Fuente: COORE-IL, pregunta 2.6.

Adicionalmente, se observó para las RA mujeres tuvieron menos gastos extras con 1,147 pesos en promedio al mes, en tanto que la erogación adicional de los hombres fue de 1,340 pesos. Situación similar se presentó para los pagadores: mujeres (1,183 pesos) y hombres (2,531 pesos).

9.5. Supervisión laboral: frecuencia y beneficios

El 84.9% de los RA señalaron que sus superiores realizan supervisión de manera presencial de su trabajo en las MAT, mientras que, para los pagadores esta supervisión laboral es un poco menor (67.5%).

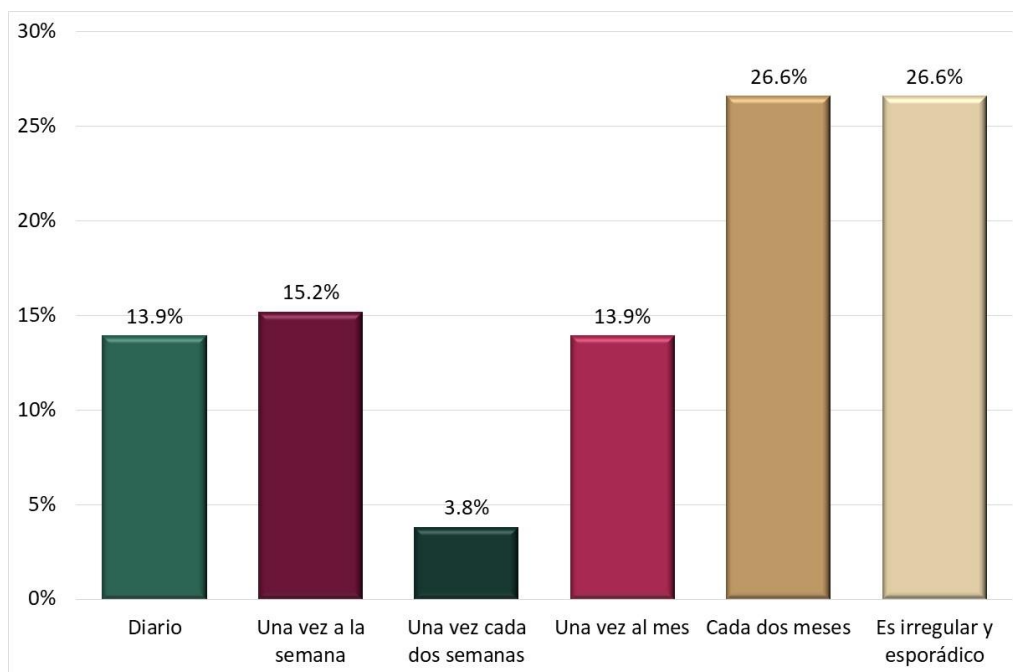
Respecto a la periodicidad de la supervisión de los RA en las MAT, los porcentajes más altos fueron: “cada dos meses” e “irregular y esporádico” con el 26.6% por cada una y “una vez a la semana” (15.2%), mientras que el más bajo fue “una vez cada dos semanas” (3.8%). (Gráfica





9.21). Es importante señalar que esta supervisión no es del todo formal, sólo son visitas de los superiores jerárquicos de los RA en las MAT.

Gráfica 9.21. Distribución porcentual de la frecuencia de supervisión a los RA



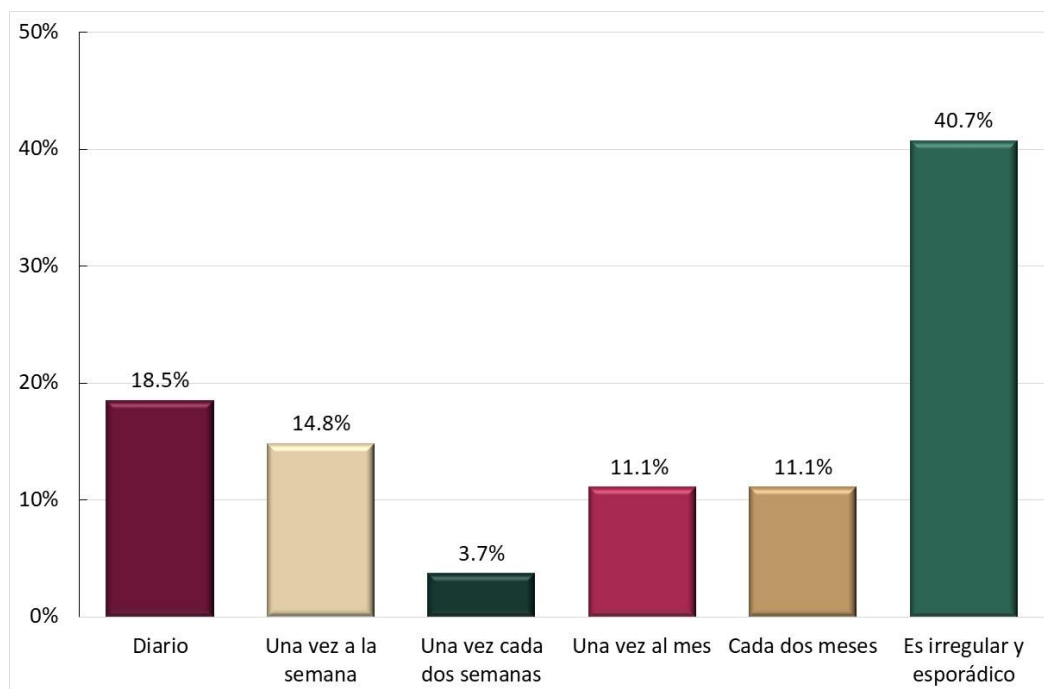
Fuente: COORE-IL, pregunta 2.8.

Sobre este mismo tema, los resultados para los pagadores se presentan en la gráfica 9.22, donde se observa que las cifras más altas fueron: “irregular y esporádico” (40.7%) y “diario” (18.5%), mientras que el dato menor fue “una vez cada dos semanas” (3.7%).





Gráfica 9.22. Distribución porcentual de la frecuencia de supervisión a los pagadores



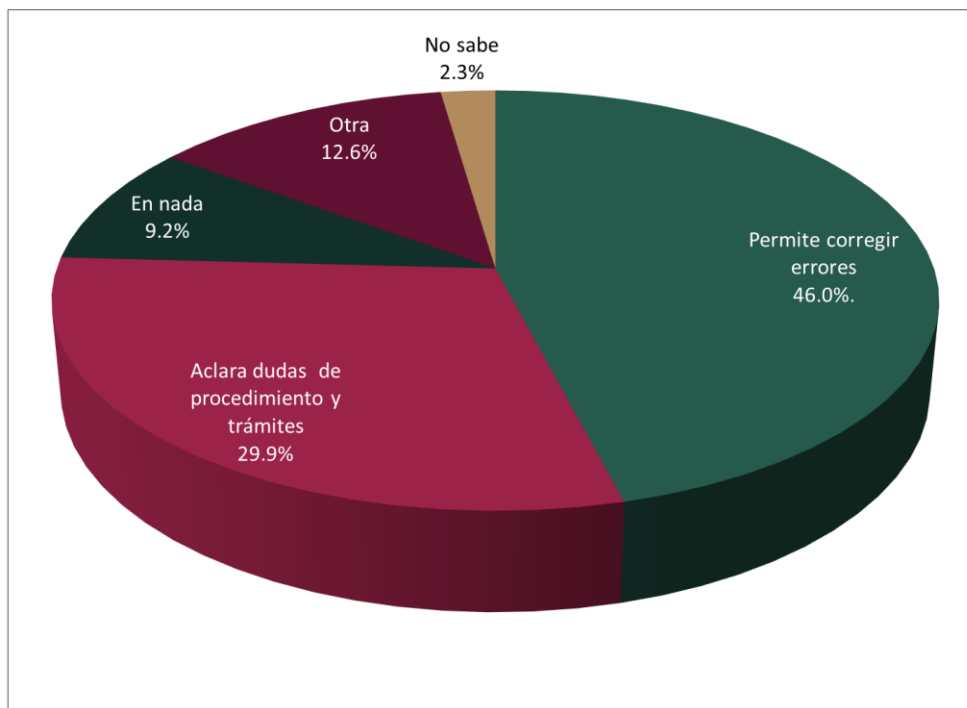
Fuente: COORE-IL, pregunta 2.8.

Referente a la utilidad que la supervisión brindó a los RA, las respuestas más importantes fueron: 46.0% señaló que permite corregir errores y el 29.9% indicó que aclara dudas de procedimientos y trámites. Destaca que el 9.2% contestó que en nada les benefició la supervisión recibida (Gráfica 9.23).





Gráfica 9.23. Distribución porcentual de la utilidad percibida de la supervisión según los RA

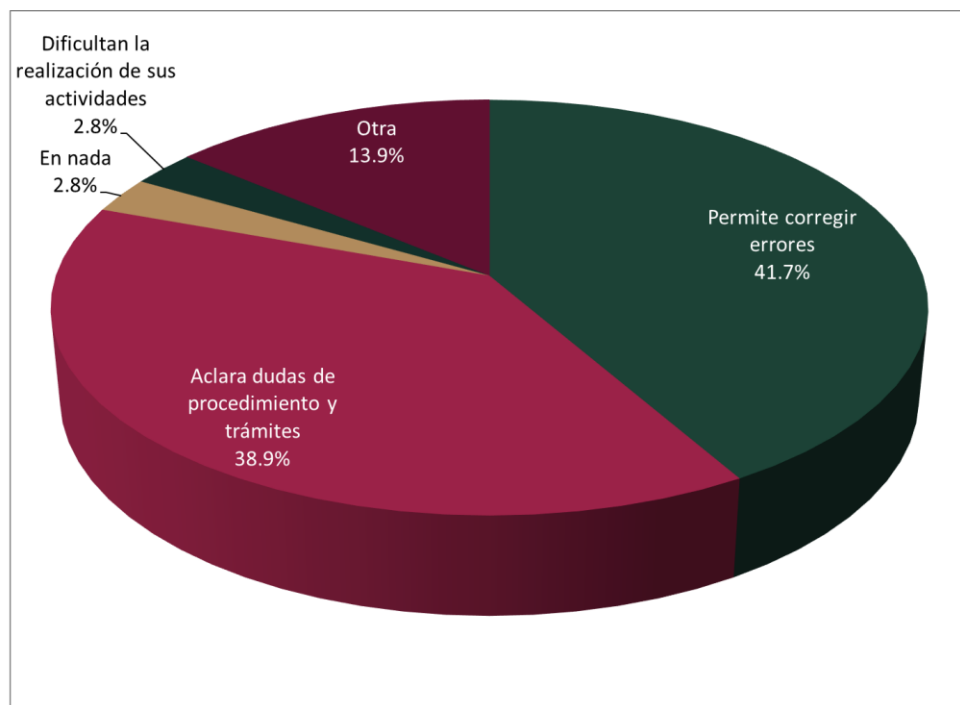


Fuente: COORE – IL, pregunta 2.9.

En el caso de los pagadores, la gráfica 9.24 presenta esta misma información, donde se observan algunas diferencias respecto al caso anterior de los RA: el 41.7% indicó que permite corregir errores y el 38.9% respondió que aclara dudas de procedimientos y trámites. Solo 2.8% opinó que en nada le benefició la supervisión recibida.



Gráfica 9.24. Distribución porcentual de la utilidad percibida de la supervisión según los pagadores



Fuente: COORE-IL, pregunta 2.9.

10. Becarias: expectativas, actividad laboral y uso de la beca e internet

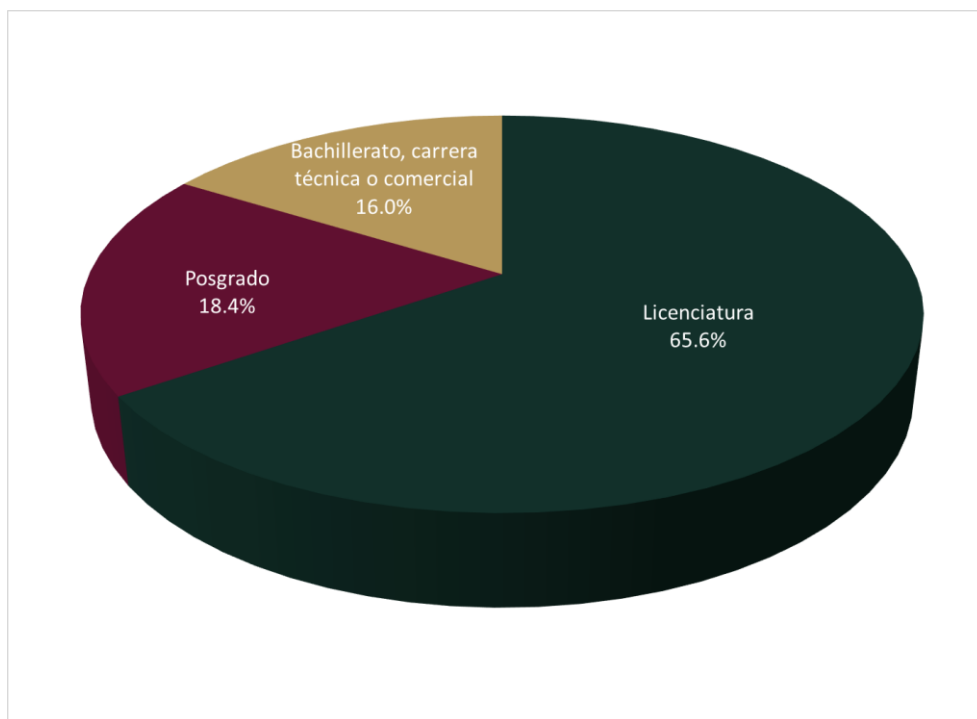
Con la finalidad de contar con información sobre las características de las becarias de EMS, el cuestionario para beneficiarias incluyó preguntas sobre expectativas escolares, situación laboral, uso de los apoyos, acceso y uso de Internet y sobre conocimiento y uso del aplicativo Bienestar Azteca para cobrar su beca, cuyos resultados se presentan a continuación.

10.1. Expectativas

De acuerdo con los datos de la Gráfica 10.1 casi el 66% de las becarias indicaron que el nivel máximo de estudios que desean alcanzar es de licenciatura; al 18.4% les gustaría estudiar un posgrado, mientras que el 16.0% desea concluir solamente el bachillerato. Es importante mencionar que no se encontraron diferencias relevantes entre hombres y mujeres respecto a estas expectativas de estudio.



Gráfica 10.1. Distribución porcentual de expectativas de estudio de becarias



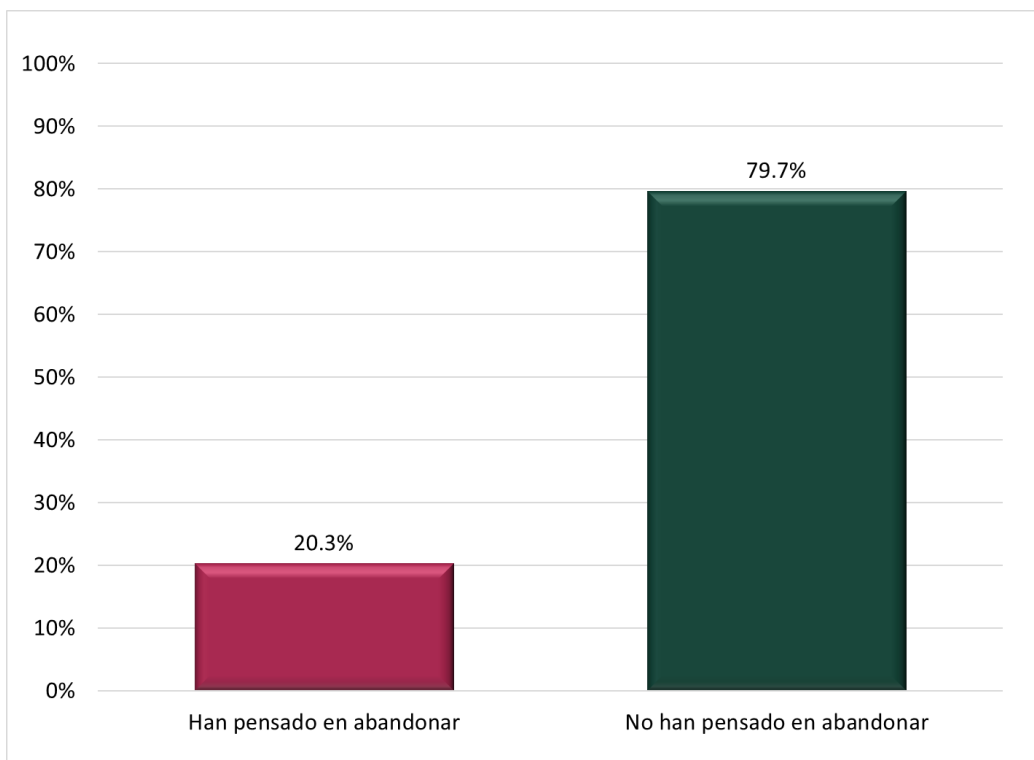
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.1.

Del total de becarias encuestadas el 79.7% señaló que nunca ha pensado en abandonar la escuela; por el contrario, 20.3% manifestó que en algún momento ha pensado en esa posibilidad. Tal como se señala en la información correspondiente a la Gráfica 10.2, tampoco se encontraron diferencias importantes respecto a hombres y mujeres.





Gráfica 10.2. Distribución porcentual de las becarias que han pensado en abandonar la escuela



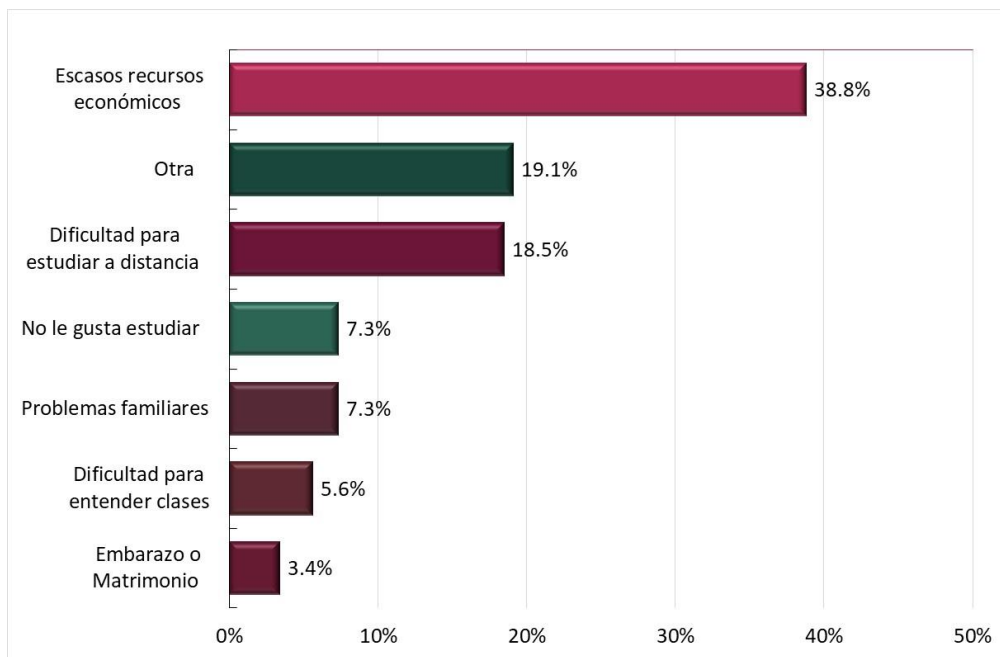
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.2.

Con relación a las razones por las que las becarias que manifestaron haber pensado en algún momento en abandonar la escuela, el principal motivo tiene que ver con escasos recursos económicos, 38.8% de ellas así lo señalaron. Otra razón importante, tiene que ver con las dificultades que han tenido, a raíz de la emergencia sanitaria por Covid-19, para estudiar a distancia (Gráfica 10.3). Es importante señalar que, de acuerdo a lo indicado por estas becarias, el apoyo recibido mediante la beca podría actuar como un incentivo importante para continuar estudiando para quienes, por motivos económicos, han considerado la posibilidad de abandonar sus estudios.





Gráfica 10.3. Distribución porcentual de razones por las que las becarias han pensado en dejar de estudiar



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.3.

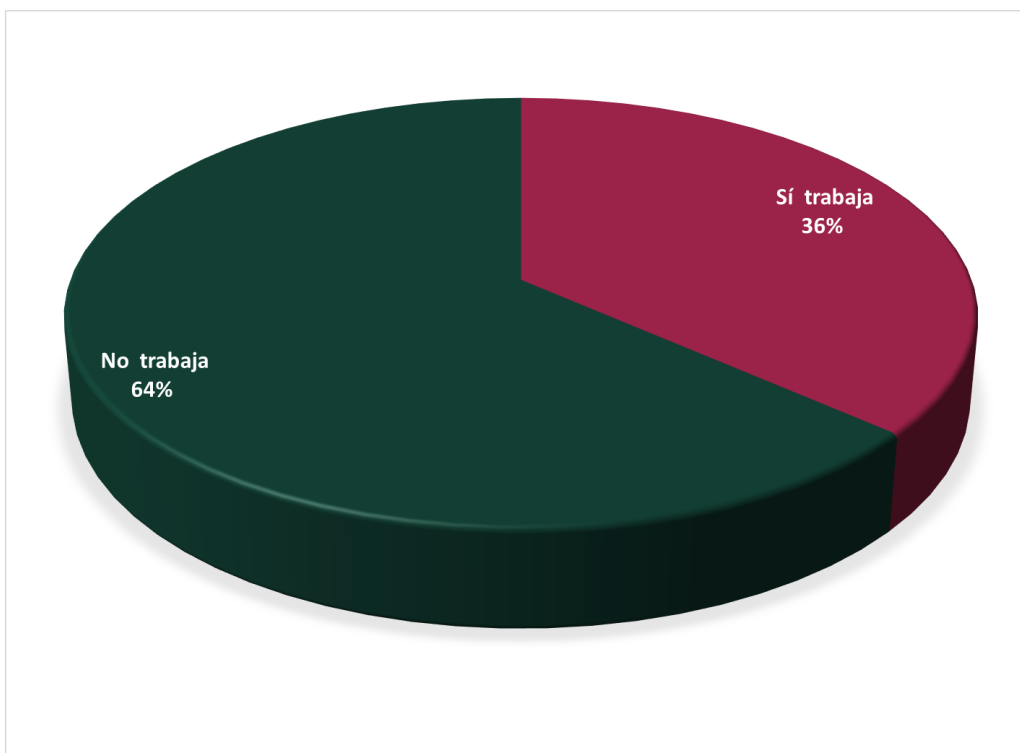
10.2. Actividades laborales

Con relación a la ocupación de las becarias, el 64% de las encuestas arrojaron que no trabajaban al momento de hacerles la entrevista (Gráfica 10.4).





Gráfica 10.4. Porcentaje de Becarias que trabajan



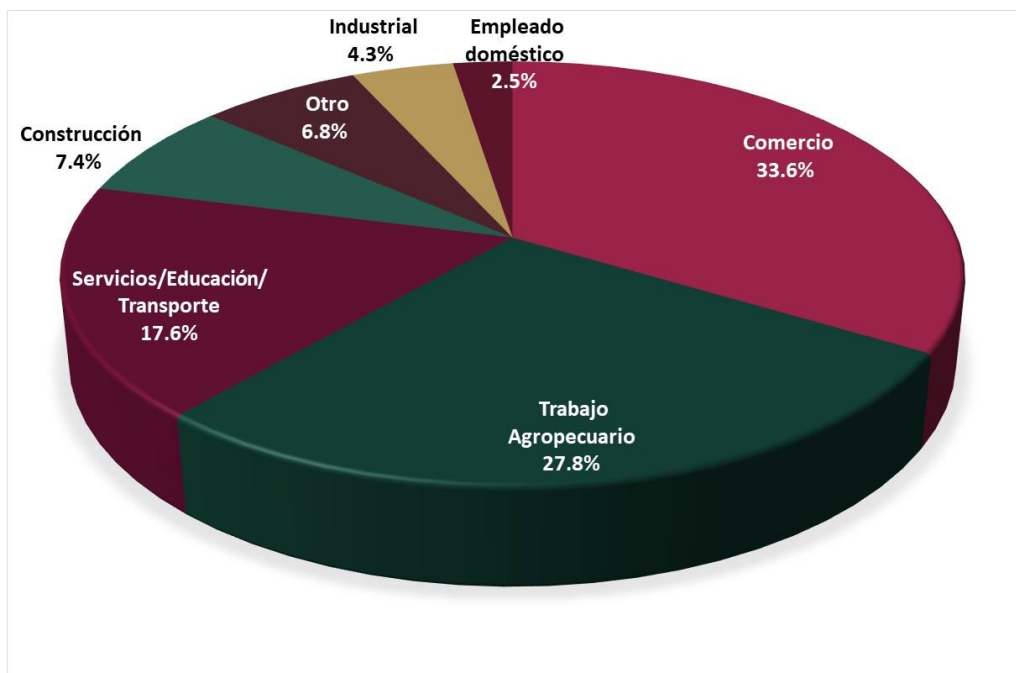
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.4.

Cuando se cuestionó, a aquellos que laboran, respecto al sector económico en el que prestan sus servicios se pudo observar que uno de cada tres de ellos, se dedican al comercio, mientras que un poco menos que esa proporción se encuentran laborando en el sector agropecuario. Estas dos actividades son las más representativas de las respuestas recabadas (Gráfica 10.5).





Gráfica 10.5. Distribución porcentual de las actividades en las que se emplean las becarias que trabajan



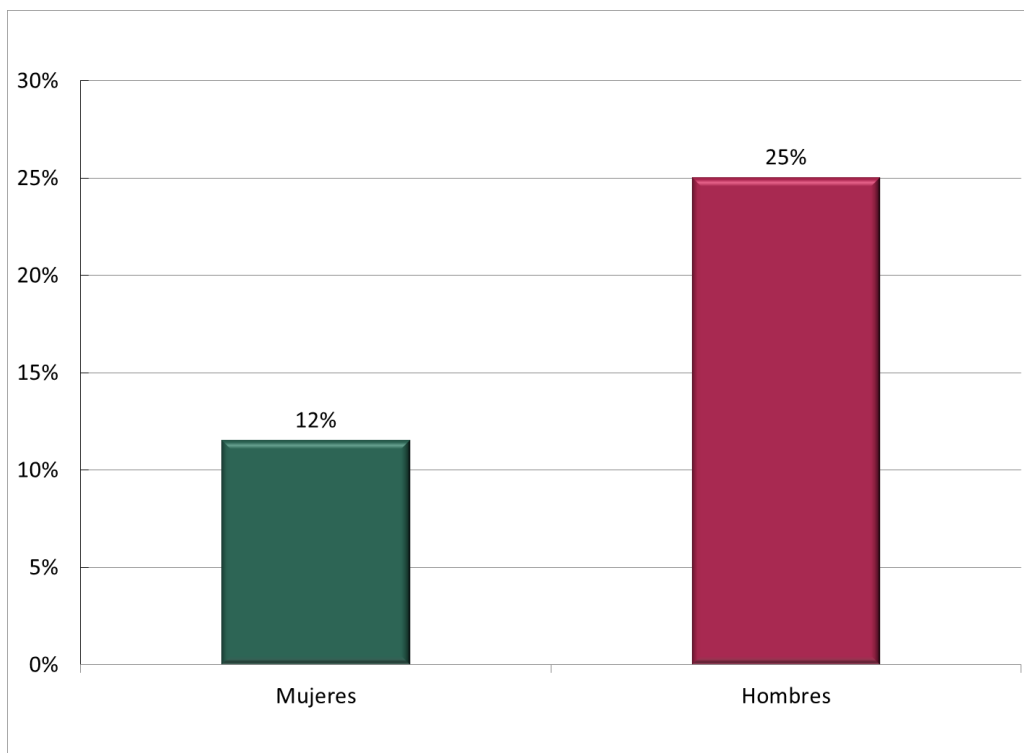
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.5.

De las becarias que trabajan se encontró que los hombres lo hacen en una proporción de dos a uno con respecto a las mujeres. Generalmente, son los hombres quienes, de acuerdo con los roles tradicionales impuestos en sociedades como la nuestra, deciden trabajar sea para apoyar a la familia en los gastos diarios o porque “están en edad” de hacerlo (Gráfica 10.6%).





Gráfica 10.6. Becarias que trabajan según sexo (porcentajes)



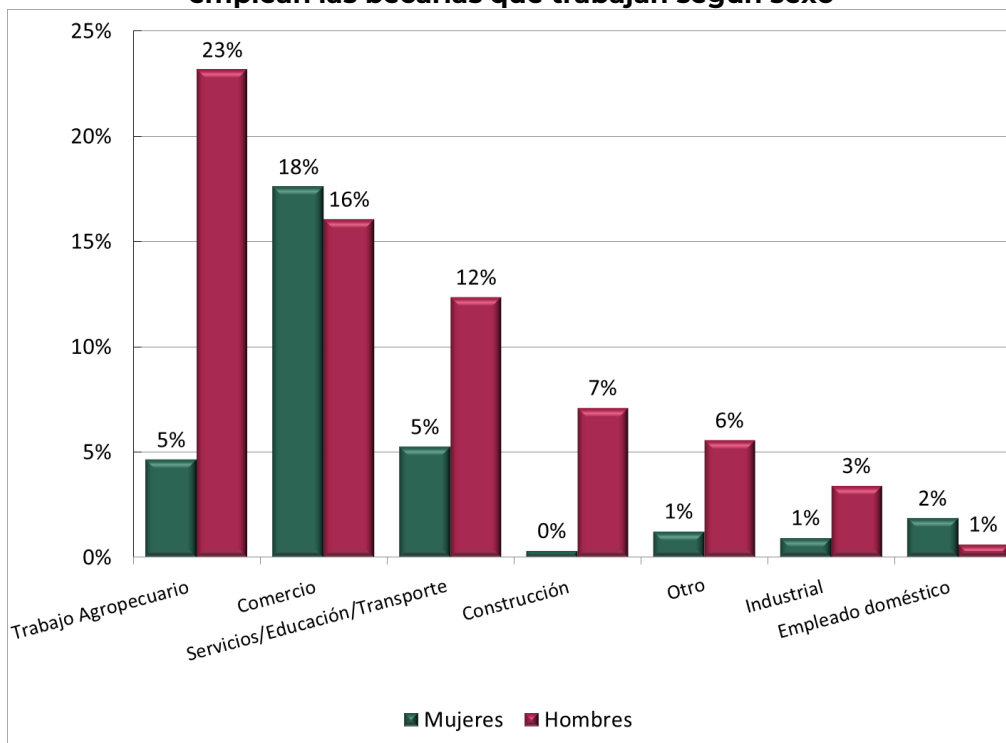
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.4.

Bajo esos mismos roles de género, también son los hombres quienes optan por los trabajos más pesados, como podemos observar en el trabajo agropecuario o de construcción, mientras que las mujeres sobresalen más en el Comercio. Claramente, también hay mujeres laborando en otras áreas (Gráfica 10.7).





Gráfica 10.7. Distribución porcentual de las actividades en las que se emplean las becarias que trabajan según sexo



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.5.

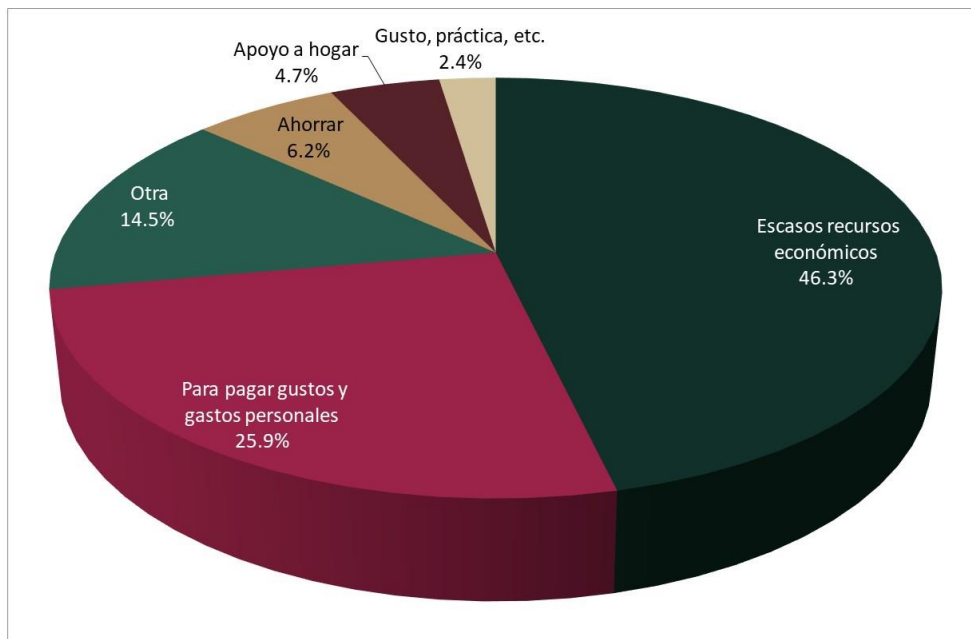
Principal razón por la que trabajan

De acuerdo con lo analizado, un 46.3% de las becarias trabajan por carencia de recursos económicos o para pagar gustos y gastos personales (25.9%). Es destacable mencionar que hay jóvenes que trabajan para apoyar en el hogar (4.7%), lo que no siempre significa que haya una escasez de recursos, mientras que otros lo hacen para ahorrar (6.2%) o por gusto o práctica (Gráfica 10.8).





Gráfica 10.8. Razones por las que se emplean las becarias (porcentajes)



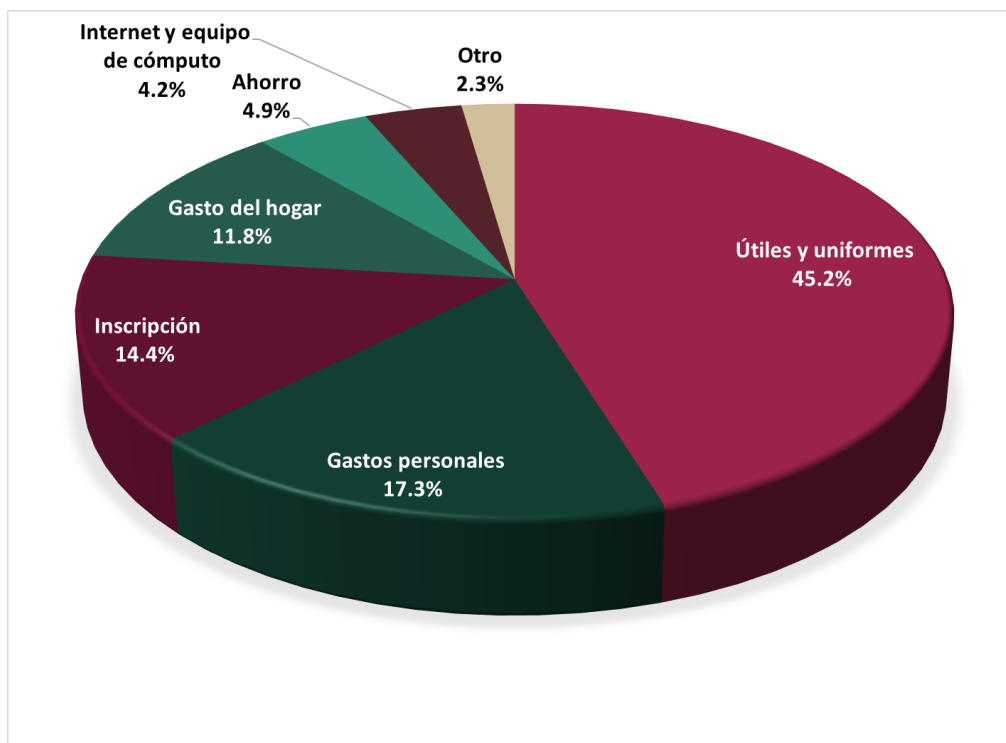
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.6.

10.3. Uso de los apoyos

Al preguntar a las becarias en qué gastan principalmente el dinero de su beca, se obtuvo la información que se presenta en la gráfica 10.9, en la que se mencionó como el uso principal la compra de útiles, materiales escolares y uniformes con 45.4% de las menciones. En segundo lugar, se señalaron gastos personales, tales como celular, ropa, en algunos casos alimentos de la becaria, en 17.3% de las menciones. En tercer lugar, se refirió la inscripción escolar, en cuarto gastos del hogar, en quinto el ahorro y en sexto Internet y equipo de cómputo, con 14.4%, 11.8%, 4.9% y 4.2%, respectivamente. Las becarias indicaron una serie diversa de otros usos que le dan al dinero de su apoyo que englobaron 2.3% de las menciones.



Gráfica 10.9. Usos principales que dan a la beca de EMS (porcentajes)



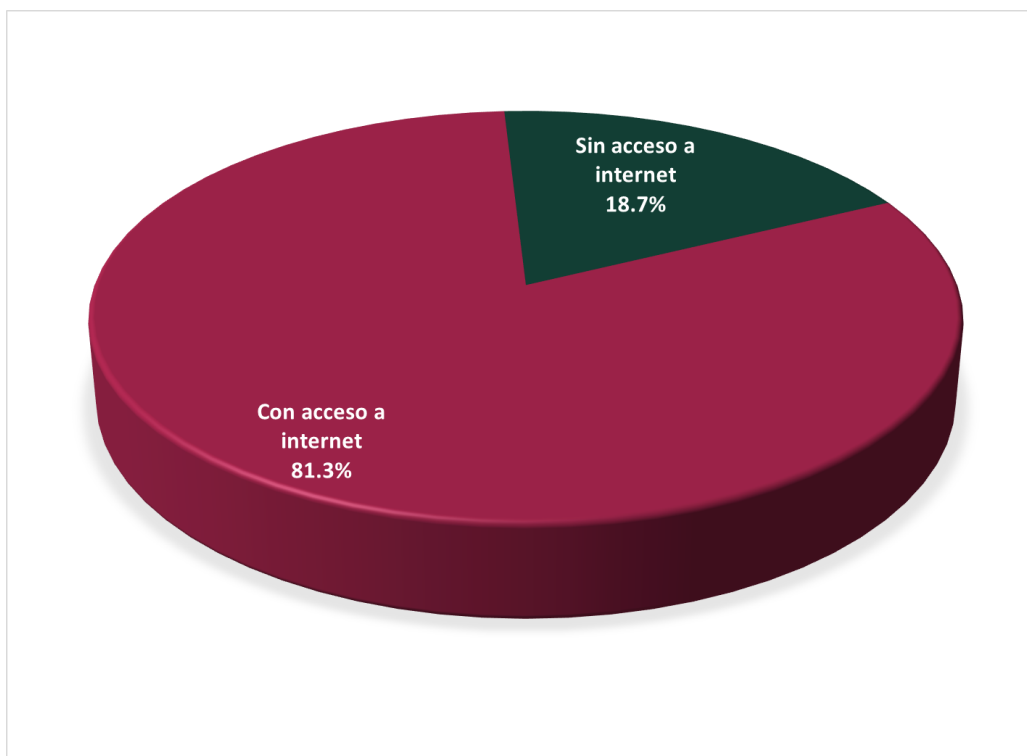
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.7.

10.4. Uso de la Internet

Otro de los aspectos que se indagó entre las becarias fue su acceso a Internet, al respecto resalta que la mayoría de ellas mencionó tener acceso a esta red informática, con 81.3% del total, el resto poco menos del 20% fueron las becarias que señalaron no tener acceso a internet (Gráfica 10.10).



Gráfica 10.10. Acceso a Internet de becarias de EMS (porcentajes)



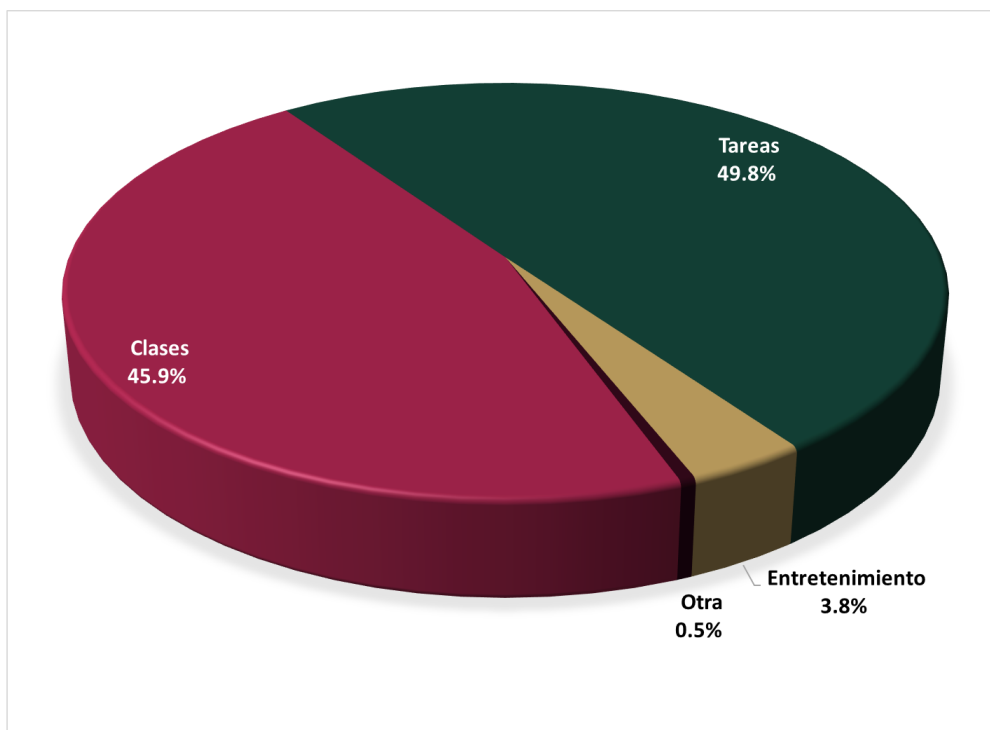
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.8

Dado el contexto experimentado durante el levantamiento de campo derivado de la Pandemia por COVID-19, en que se han suspendido clases para protección de la población en general y de los jóvenes en particular, el uso de Internet se ha convertido en uno de los medios más socorridos para mantener contacto con sus profesores y compañeros de escuela. En la gráfica 10.11, se constata esta situación, dado que las becarias refieren que en 49.8% de los casos, el uso principal que le dan a la internet es para realizar sus tareas y, en segundo lugar, 45.9% de ellas lo emplean principalmente para sus clases. En porcentajes menores, refieren usarlo principalmente para entretenimiento (3.8%) y otros usos (0.5%).





Gráfica 10.11. Usos principales que las becarias de EMS dan a la Internet (porcentajes)



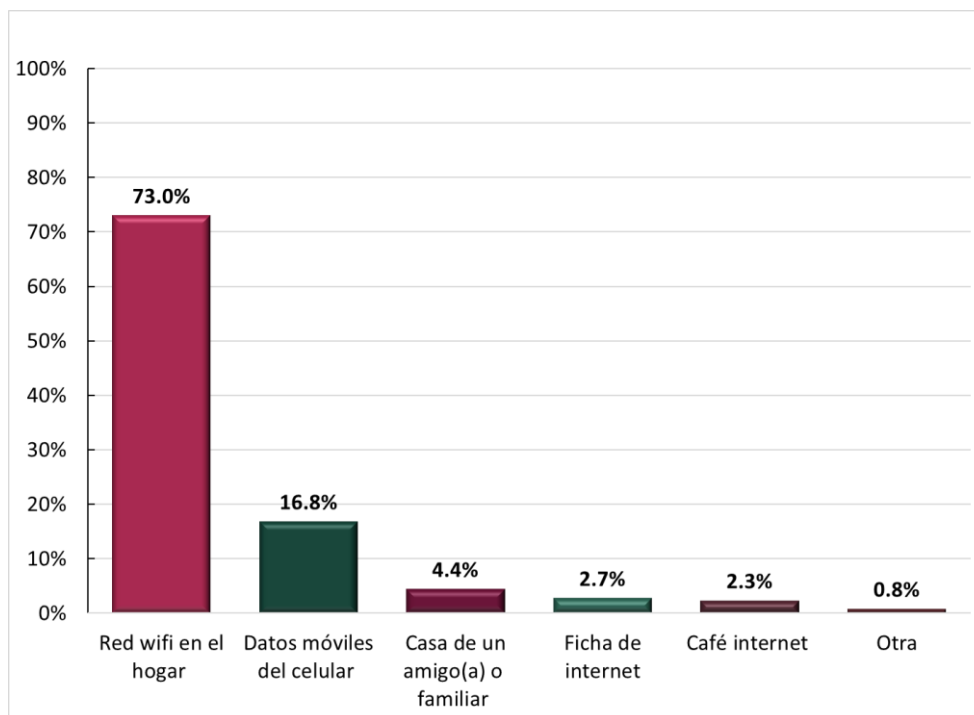
Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.9.

De quienes señalaron tener acceso a internet, la mayoría (73.0%), lo hace a través de red WiFi en su hogar, en segundo lugar (16.8%) lo hace utilizando los datos móviles de su celular. En algunos casos refirieron conectarse en la casa de un amigo(a) o familiar (4.4%), y con porcentajes de menos del 3%, respectivamente, a través de fichas de internet y café internet u otra forma (Gráfica 10.12).





Gráfica 10.12. Medio principal para acceder a Internet de becarias de EMS (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 8.10.

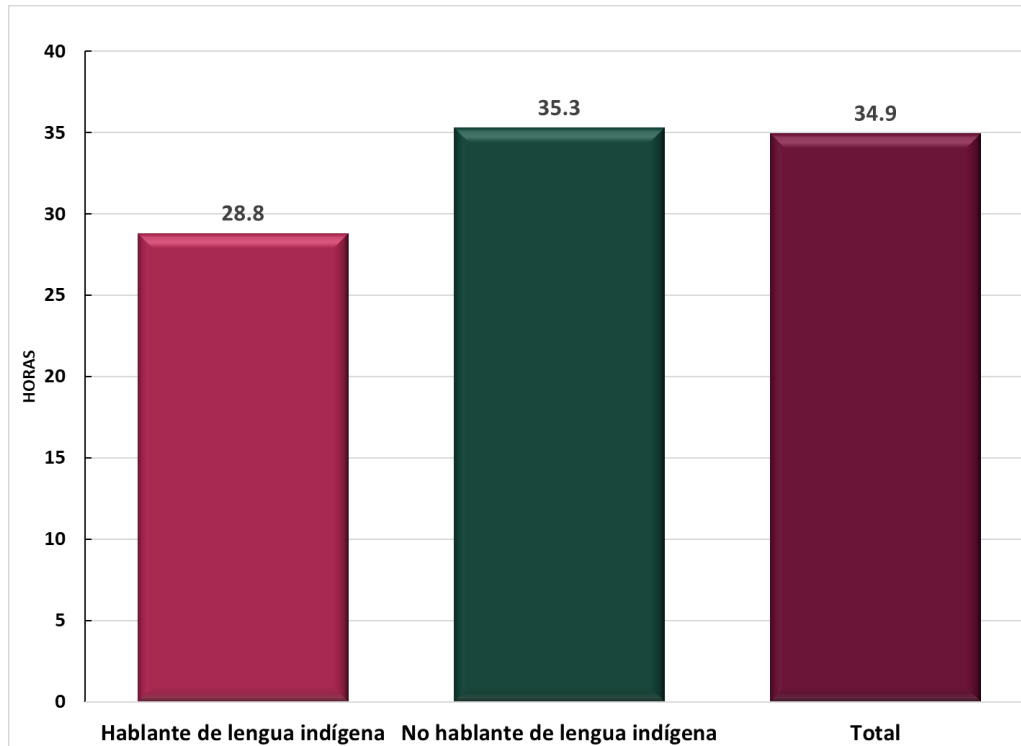
Sobre el tiempo que se encuentran conectadas a internet se consultó cuántas horas a la semana la utilizan, de acuerdo con los resultados obtenidos, en promedio las becarias se conectan durante 34.9 horas semanales, equivalente a 5 horas durante 7 días a la semana.

Para conocer si había diferencias dependiendo de sus características, se realizaron algunos cruces de variables, encontrándose que la principal diferencia se daba entre quienes hablan lengua indígena y quienes no hablan, con 28.8 y 35.3, respectivamente, es decir una diferencia de 6.5 horas en promedio, que indica una brecha tecnológica entre estos grupos (Gráfica 10.13).





Gráfica 10.13. Uso de Internet según condición de habla de lengua indígena de becarias de EMS (promedio de horas a la semana)



Fuente: CBEBMST-B, preguntas 8.11 e identificación del informante.

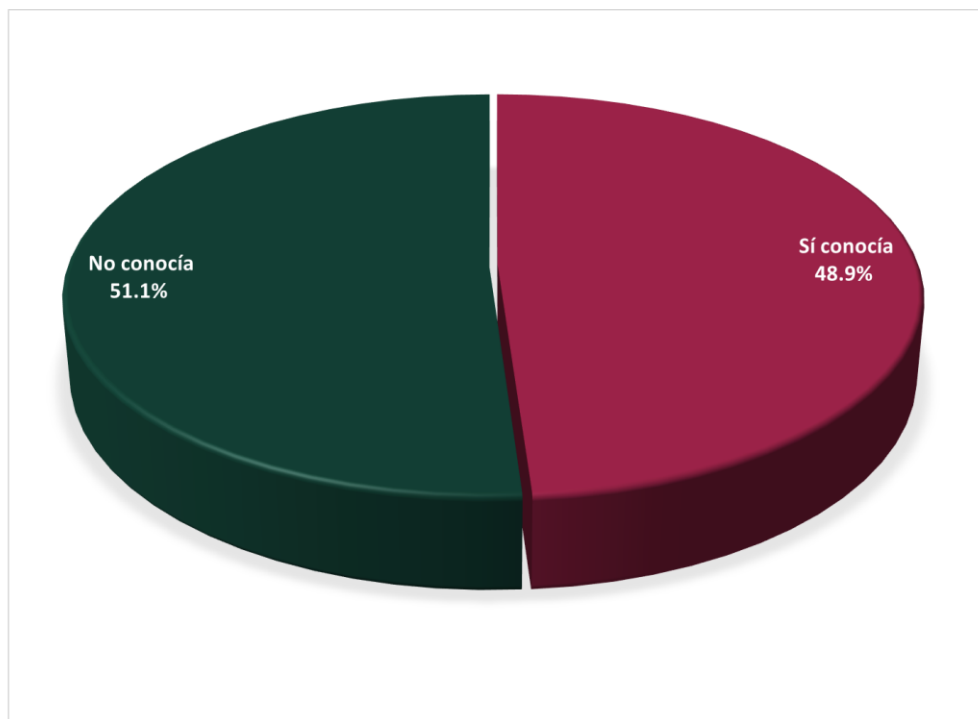
10.5. **Aplicativo Bienestar Azteca y acceso a Internet**

Se indagó entre las becarias de EMS asistentes a las MAT si habían escuchado del aplicativo Bienestar Azteca para cobrar su beca, encontrándose que la mitad de éstas sí habían escuchado del aplicativo (48.9%), mientras que la otra mitad no lo había escuchado (51.1%) (Gráfica 10.14).





Gráfica 10.14. Conocimiento del aplicativo Bienestar Azteca para el cobro de la beca (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.8.

Se realizó un cruce de variables para ver si el acceso a internet hacía diferencia entre quienes habían escuchado del aplicativo y quienes no, obteniéndose que en realidad no había gran diferencia: los porcentajes fueron similares en el conocimiento del aplicativo independientemente de su acceso a internet (Tabla 10.1).

Tabla 10.1. Relación de becarias que han escuchado del aplicativo Bienestar Azteca y su acceso a Internet (porcentajes)

Ha escuchado sobre el Aplicativo Bienestar Azteca	Acceso a Internet		Total
	Sí tiene	No tiene	
Sí ha escuchado	83.3%	79.4%	81.3%
No ha escuchado	16.7%	20.6%	18.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: CBEBMST-B, preguntas 5.8 y 8.8.

Se identificó una diferencia entre las becarias hablantes de lengua indígena y quienes no lo son; aunque en términos absolutos son un pequeño número del total (5.3%), la mayoría de





ellas son quienes no han escuchado del aplicativo Bienestar Azteca (70.8%), en comparación con quienes no hablan lengua indígena (49.9%) que se comportan como el promedio, que registró la mitad de los casos (51.1%); es decir hay una diferencia de 20.9 puntos porcentuales entre ambos grupos, lo que indica que la condición indígena resultó ser relevante en términos de la brecha de conocimiento sobre este aplicativo y su posibilidad de usarlo en un futuro (Tabla 10.2).

Tabla 10.2. Relación becarias que han escuchado del aplicativo Bienestar Azteca y su condición de habla de lengua indígena (porcentajes)

Ha escuchado sobre el Aplicativo Bienestar Azteca	Hablante de lengua indígena		Total
	Sí habla	No habla	
Sí ha escuchado	29.2%	50.1%	48.9%
No ha escuchado	70.8%	49.9%	51.1%
Total	100%	100%	100%

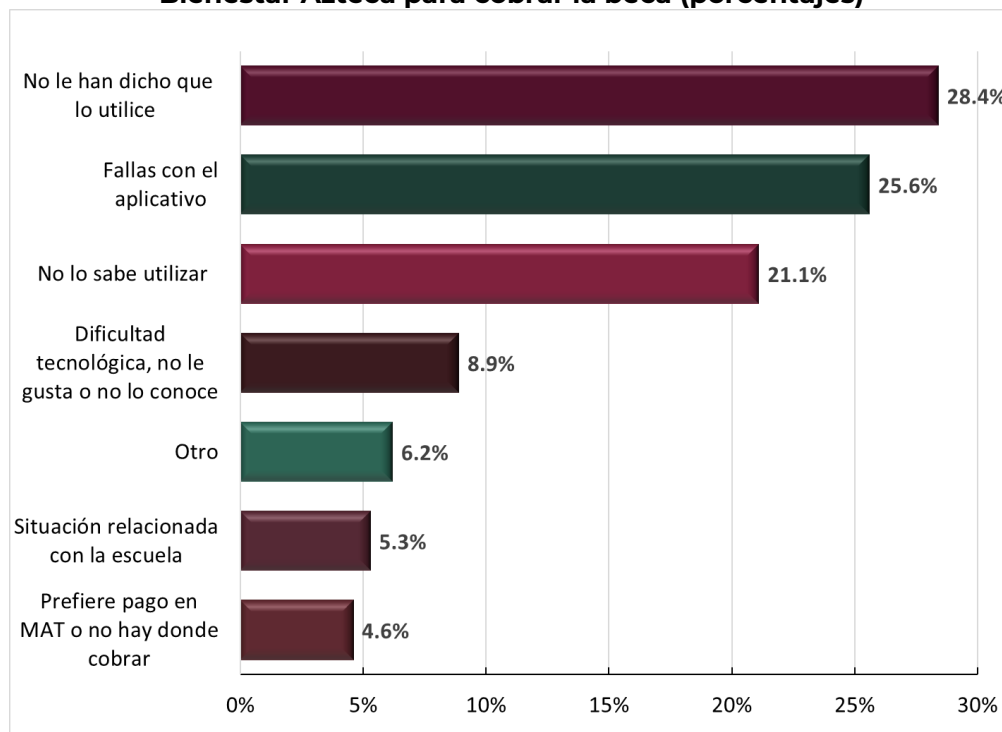
Fuente: CBEBMST-B, preguntas 5.8 e identificación del informante.

Finalmente, sobre el tema del aplicativo Bienestar Azteca, se preguntó a quienes mencionaron conocerlo, la razón de por qué no lo han utilizado, en la Gráfica 10.15, se presentan los resultados, en ellos destaca como la razón más mencionada el que no le han dicho que lo utilice (28.4%); en segundo lugar, se encontró que una cuarta parte de las becarias refieren que sí lo han llegado a utilizar pero éste presentó diversos tipos de fallas (25.6%) por lo que no se pudieron registrar a través de éste y fue por ello que recibieron su beca o Aviso de Cobro en las MAT; la quinta parte de las becarias señaló que no lo sabe utilizar (21.1%); un poco menos del 10% mencionó que tuvo dificultades tecnológicas para poder usarlo (fallas en su dispositivo) o bien que no le gusta o que solo ha escuchado de él pero no lo conoce (8.9%). Con porcentajes menores el resto de las becarias de EMS refirieron otras causas diversas (6.2%), situaciones relacionadas con la escuela (5.3%) y que prefieren el pago en la MAT o no hay donde ir a cobrar la beca (4.6%) como otras razones para no haber utilizado el aplicativo Bienestar Azteca para cobrar la beca.





Gráfica 10.15. Becarias de EMS. Razón por la que no usó el aplicativo Bienestar Azteca para cobrar la beca (porcentajes)



Fuente: CBEBMST-B, pregunta 5.9.



11. Hallazgos y resultados

El procedimiento de pago de las becas es complejo, primero porque la Coordinación Nacional administra diferentes programas con variadas formas para el pago de las becas; segundo, porque atiende a personas beneficiarias con perfiles sociodemográficos heterogéneos y que residen en contextos geográficos diversos.

Asimismo, la actual situación derivada de la contingencia sanitaria por causa del COVID-19 ha representado un esfuerzo adicional para la operación de los programas, en particular la entrega de becas, la cual se ha sostenido con firmeza por el notable esfuerzo del personal operativo.

Es necesario tener presente este panorama a fin de contextualizar los principales hallazgos obtenidos con el trabajo de campo realizado. En los siguientes párrafos se pretende ofrecer algunos elementos que orienten la discusión del proceso de entrega de becas y el posible rediseño de directrices o criterios institucionales para la mejora de éste, de esta manera, enseguida se presentan los principales resultados y hallazgos organizados en ocho ejes temáticos.

11.1. El funcionamiento de las MAT.

Para analizar la forma en que se entregan los apoyos en las MAT, se consideraron los aspectos operativos establecidos en documentos emitidos por la Dirección General de Coordinación y Seguimiento Territorial (DGCST) de la CNBBBJ y la percepción de las personas beneficiarias, tutoras y becarias. Como resultado, se observan los siguientes aspectos, algunos de los cuales pueden considerarse áreas de oportunidad para establecer estrategias de mejora.

11.1.1. La convocatoria a las mesas de atención temporal.

La convocatoria tiene diversas características, es realizada a través de diferentes actores y medios, con distintas lógicas y formas de organización, dependiendo de cada sede y ORE. Pero en general, tienen un comportamiento similar dependiendo del programa que se atiende.

- a. En EMS la convocatoria se realizó principalmente a través de las autoridades escolares, cerca del 60% de los casos y para Educación Básica casi la mitad la realizó personal de becas (49.1%). Sin embargo, una alta proporción de las MAT son convocadas únicamente por los Servidores de la Nación: 37.7% y 20.4% para tutoras y becarias, respectivamente. Por acción, omisión o causas de fuerza mayor, las ORE carecen de pleno control de esta actividad relevante y al recaer en





buena medida en un personal no adscrito a estos programas, se genera confusión en las personas beneficiarias de quién es en realidad el que opera los programas, con lo cual se podría estar favoreciendo el empoderamiento de personas e instancias ajenas a éstos, en detrimento del vínculo institucional que debería existir entre la población beneficiaria de los programas y la institución responsable de los mismos.

- b. El tiempo de anticipación con que se difunde una convocatoria fue variado, destacando que el 62.7% de las becarias y 45.5% de las tutoras que fueron citadas con 6 días o menos de anticipación. En este grupo es importante señalar que una quinta parte de éstas fueron convocadas “un día antes o el mismo día” (21.1% becarias y 21.5% tutoras), aquí se presenta un área de oportunidad que se debe atender, a fin de no afectar la asistencia a la MAT o generar costos adicionales a las personas beneficiarias, por el poco tiempo para planear su asistencia, sobre todo para quienes les queda relativamente lejos la sede y/o sus situaciones personales (trabajo, enfermedad, etc.) les plantean dificultades adicionales.
- c. De acuerdo con la percepción de los RA, un tercio (31.1%) considera que la convocatoria es la etapa en la que se presentan las mayores dificultades de todo el proceso de entrega de apoyos en las MAT, de aquí la importancia de establecer una comunicación clara y directa entre las comunidades y los operadores de los programas a fin de solventar dicha problemática.
- d. En el caso de las becarias, el medio de convocatoria que resulta más efectivo es sin duda por medio de la organización escolar: director, maestro, jefe de grupo/alumnos, particularmente mediante el uso del WhatsApp. En el caso de las tutoras, los medios son más diversos, pero una cuarta parte se enteró por WhatsApp y redes sociales, conviene analizar si se pudiera establecer el WhatsApp como la plataforma base para realizar las convocatorias, e incluso, el mecanismo de comunicación con las personas beneficiarias.

11.1.2. Los horarios de las MAT.

En general, las MAT se ajustaron al horario programado de inicio y término, sin embargo, en las mesas donde hubo tanto entrega de avisos como cobro de los apoyos, es decir, cuando estuvo involucrado el personal de instituciones liquidadoras, fueron mayores los retrasos para iniciar la sesión, lo que indica que en esos casos pudo haber imponderables en la coordinación entre la institución liquidadora y la seguridad pública, asuntos fuera del control del personal de la ORE. No obstante, sería de ayuda considerar las formas de pago y los tiempos que requieren para organizar grupos escalonados y el tamaño de los mismos.





11.1.3. La coordinación y colaboración con los socios institucionales y no institucionales /formales e informales para la realización de las MAT.

- a. Como se señaló en el inciso de las convocatorias a la MAT, en esta parte del proceso participan una amplia diversidad de personas e instituciones, con diferentes niveles de responsabilidad y, en ciertos casos, sin competencias derivadas de la normatividad de los programas de becas.
- b. La gestión de los permisos para el uso de los inmuebles, aunque en un porcentaje mayoritario (65.1%) la realizaron los RA, en un poco más de una cuarta parte fueron hechas por los Servidores de la Nación (27.7%), posicionándose como un actor relevante para la realización de las mesas.
- c. En el 12.8% de las sedes no se tuvo apoyo por parte de las autoridades locales (40.7% total, descartando un 27.9% debido a que fue en escuelas). Esta proporción pueden ser consideradas como un área de oportunidad, por lo que resulta indispensable fortalecer las relaciones con las autoridades locales para mejorar las condiciones de las sedes y, por tanto, elevar la calidad del servicio y atención que se presta a las beneficiarias.
- d. Aunque la percepción de la coordinación con el personal de las instituciones liquidadoras se consideró mayoritariamente excelente o muy buena, en 15.1% de los casos, los funcionarios encuestadores observaron que fue regular, lo cual indica que en esos casos hay margen de mejora de la relación con el principal socio institucional para llevar a cabo las MAT. Por su parte, un 8.6% de los RA consideraron que la colaboración de los pagadores en las MAT fue ineficiente.
- e. Los Servidores de la Nación participaron en cerca de tres cuartas partes de las mesas (72.4%), apoyando en la logística y organización de las mesas, principalmente. Respecto a la opinión que tuvieron de éstos, cerca de un 10 por ciento de los RA (9.7%), consideraron que su colaboración en las MAT fue ineficiente. Destaca el caso de Veracruz, donde intervienen en la entrega de los Avisos de Cobro, así como, los RA participan en actividades de otros programas de la Secretaría de Bienestar. En general, pero sobre todo en este caso en particular, se deberán establecer con mucha claridad las responsabilidades de cada figura e instancia participante, a fin de no caer en actos de corrupción en el manejo de los valores, en la disminución en la calidad de la atención de la ciudadanía o en omisiones en la rendición de cuentas.
- f. Los becarios del programa Jóvenes Construyendo el Futuro participaron en poco más de una cuarta parte de las mesas (27.4%), apoyando principalmente en el acomodo de las beneficiarias, aunque también en la logística y organización de las mesas. Únicamente el 8.7% de los RA opinaron que la colaboración de los JCF fue ineficiente.
- g. Salvo en un caso, se contó siempre con apoyo de la Seguridad Pública en las MAT en que se entregaron los apoyos de dinero en efectivo. El nivel de gobierno al que pertenecían estos elementos fue mayoritariamente el municipal (40.7%),





también, en una alta proporción participaron elementos de los otros dos niveles de gobierno, federal y estatal. En cuanto a la eficiencia de la colaboración, se tuvo que únicamente el 6.1% de los RA consideraron que la participación de la Seguridad Pública fue ineficiente.

- h. Más de un tercio de las sedes utilizadas fueron escuelas (36.0%), lo que coloca al personal directivo, su planta docente y sus instalaciones como referentes esenciales en el proceso de entrega de las becas, fue muy frecuente encontrar a estos actores en las mesas donde se entregaron los apoyos a los becarios de Media Superior.

La participación de diversos actores antes, durante y después de la realización de las MAT, puede conllevar riesgos de un posible descontrol de actividades y de la operación si hay fallas de comunicación o en caso de que no se establezcan y documenten con claridad las responsabilidades de cada participante, por ello se resaltaron los porcentajes en que se consideró que hubo ineficiencia en la participación de los colaboradores, que aunque puede deberse a aspectos muy puntuales, ofrece una primera aproximación a posibles fuentes de obstáculos para la operación de las MAT. Asimismo, ameritaría una revisión más detenida el tema de las sinergias que se deben y pueden establecer entre ellos, con el fin de eficientizar el proceso de entrega de apoyos.

11.1.4. Problemas con el cobro de las becas.

- a. De acuerdo con la información recabada en campo, las personas asistentes a las MAT que reportaron problemas para cobrar sus becas fueron: 10.9% en el caso de las becarias y 4.6% en el caso de las tutoras.
- b. Los problemas más frecuentes en el caso de las becarias se concentraron en temas relacionados con la plataforma de registro, que correspondió a un 45.9% de los casos, así como, con inconsistencias en su documentación (21.4%). Por su parte, las tutoras indican que es principalmente por la falta de documentación y precisión de los datos (30.4%), y en menores proporciones que no fueron convocadas, problemas con el Aviso de Cobro, la tarjeta y la lectura de la huella digital.
- c. Desde otro ángulo, según las cifras obtenidas directamente del cierre de las mesas, se pudo observar que quienes “no acudieron a cobrar su apoyo” fue porque tuvieron algún obstáculo o contratiempo que les impidió asistir a la MAT en la fecha establecida, se tuvo que en promedio fueron 8 becarias y 5.1 tutoras. La mayoría de las causas están fuera del ámbito de responsabilidad de los RA y los pagadores, sin embargo, en este pequeño grupo algunos seguramente no llegaron porque no se enteraron de la convocatoria.
- d. Para la resolución de problemas que surgen en las MAT que, entre otros, pueden incluir problemas relacionados con el cobro de la beca, hay una cuarta parte de los RA (26.9%) que señalaron que contaron parcialmente o sin ninguna indicación





para resolverlos, lo cual resulta indispensable revisar e incorporar en los temas de capacitación.

Aunque son bajas las proporciones de problemas que se presentaron en las MAT, éstos fueron muy variados, la mayoría al parecer se ha resuelto de manera positiva para las beneficiarias, sin embargo, se deberá continuar en reforzar las convocatorias, la información oportuna a las beneficiarias y la capacitación del personal.

11.1.5. Los costos en que incurren las beneficiarias para asistir a las MAT.

- a. El tiempo que ocuparon las personas beneficiarias para cobrar sus apoyos en la MAT, traslado y espera, en promedio fue de alrededor de dos horas y media.
- b. El tiempo por ir a recoger las becas se incrementó en mayor medida para las becarias (más de 50 min.) cuando asistían a una MAT donde se atendieron a la vez a tutoras.
- c. Para las personas beneficiarias que utilizaron transporte, el costo promedio fue de \$54.20 y \$68.60 pesos, para becarias y tutoras, respectivamente.
- d. En cuanto a costos por uso de transporte por ir a cobrar la beca, los costos máximos para becarias se incrementaron hasta los \$300.00 pesos y para las tutoras en \$350.00, es decir, en algunos casos el costo para recoger las becas les representa a las beneficiarias más del 37% del monto correspondiente a un mes de apoyo. Estos datos abren la posibilidad de plantear y revisar las sedes a las que son asignadas y/o convocadas las personas beneficiarias y, si fuera el caso, no solo guiarse por el criterio de la distancia lineal para determinar el lugar de una sede.

11.1.6. La atención, trato y satisfacción logística con las MAT.

- a. En la gran mayoría de aspectos relacionados con la atención, lo que resalta positivamente que la mayoría de las personas beneficiarias consideraron que la atención brindada por el personal operativo en las MAT (tanto de la ORE como de las instituciones liquidadoras) fue amable y prácticamente ninguna señaló que fuera descortés o discriminatorio, asimismo, en su mayoría se consideró que el trámite fue sin errores (96.1% de becarias y 99.1% de tutoras).
- b. Es de resaltar la favorable opinión que tienen las beneficiarias en general sobre las MAT: 76.1% de las becarias y 84.9% de las tutoras refirieron que fueron muy ordenadas y sumadas con las que opinaron que éstas fueron medianamente ordenadas, resultan casi el 100%. Visto desde la contraparte, sólo el 2.4% de becarias y 1.3% de tutoras las consideraron desordenadas.
- c. Los aspectos que se observaron cómo áreas de oportunidad fueron:
 - (i) La entrega del apoyo: el dinero de la beca no fue contado frente a las beneficiarias al momento de ser entregado (42.1% y 61.2%, becarias y tutoras, respectivamente), generalmente sucede porque está engrapado y porque los tiempos operativos son reducidos, aunque les aconsejan contarlo antes de





- desengraparlo y antes de salir del inmueble, en ello habría que insistirles a las beneficiarias;
- (ii) Agilidad en la atención: dado que 26.2% de becarias y 8.0% de tutoras percibieron la atención como lenta, y un 2.9% de becarias y 1.0% de tutoras valoraron la atención como demasiado lenta;
 - (iii) Sobre la incomodidad que sintieron durante su estancia o tiempo de espera en la MAT: 14.1% de becarias y 8.6% de tutoras consideraron haberse sentido incómodas por algún tiempo o en todo momento.

11.2.El desconocimiento de las beneficiarias sobre los programas.

Un hallazgo que resultó revelador fue que un elevado porcentaje de la población beneficiaria tiene un amplio desconocimiento sobre los programas de becas.

- a. Destaca que el 60.5% de las becarias y 52.3% de las tutoras no reconocieron a la Coordinación Nacional como la institución que entrega las becas, ya sea porque no supieron quién las entrega o porque señalaron a otra instancia. Se observaron diferencias a nivel entidad federativa, que podrían tomarse en cuenta para una estrategia de orientación, con la precaución de que los datos no tienen representatividad estadística, si bien dan indicios de lo que sucede a nivel local.
- b. El desconocimiento sobre el nivel de gobierno que entrega las becas fue mayor entre las becarias que ascendió a 72.2%, mientras que para las tutoras este porcentaje fue de 43.7%.
- c. Por otra parte, es importante subrayar que una cantidad importante de personas beneficiarias señalaron no saber cómo presentar una queja ante los programas (82.5% becarias y 65.1% tutoras).

Se considera importante difundir la fuente de los recursos de las becas entre las personas beneficiarias, así como, el aumento en el conocimiento que tienen sobre el funcionamiento de los programas, para que las personas cuenten con mayores elementos para solicitar la atención, asimismo, para posicionar institucionalmente a la Coordinación Nacional.

11.3.La imagen institucional de los programas y de la Coordinación Nacional.

En las sedes hay escasos elementos de la imagen institucional y de los que se observaron, algunos de estos fueron pagados con recursos del personal operativo local. Esto plantea la necesaria revisión de la situación, así como una problemática que, quizás, se encuentre en





el origen: la falta de institucionalidad²¹, o su debilidad, en los programas de becas y sus instancias responsables.

11.4. La orientación a las personas beneficiarias.

Se encontró que principalmente los RA dan “instrucciones verbales” a las personas beneficiarias para indicarles los pasos a seguir en el proceso de cobro de sus apoyos, no existe propiamente una orientación hacia ellas.

- a. Hay heterogeneidad en los materiales para brindar orientación a las personas beneficiarias: un tercio de los RA reportó que carecía de éstos, los otros dos tercios, mencionaron que utilizaron diversos materiales, mismos que les fueron brindados por la Coordinación Nacional, entre ellos, folletos, cartas descriptivas, oficios con las instrucciones normativas, entre otros.
- b. Destaca el uso relevante que el personal de las ORE le da al WhatsApp, tanto para apoyar la orientación mediante el envío de información, así como, para la creación de los directorios de contacto con las beneficiarias.
- c. La mayoría de los RA que atienden a la población indígena (77.8%), consideran que este grupo requiere de mayor acompañamiento institucional, incluyendo la traducción de los mensajes en su idioma, por lo que debería revisarse particularmente la atención a esta población, por medio de los materiales y estrategias pertinentes para ello.
- d. Aunque se reportó un porcentaje bajo de becarias de EMS indígenas (5.3%), se encontró que son ellas quienes tienen menor uso de Internet, y mayor desconocimiento del aplicativo de Banco Azteca para cobrar la beca (70.8%).

11.5. Las condiciones laborales, equipo y gastos del personal operativo.

- a. La mayor parte de los operadores reportaron tener contrato por honorarios (97.8 y 97.5% de los RA y pagadores), considerando que la mayor parte de ellos deben renovar sus contratos cada mes o dos meses, esto podría revelar cierta incertidumbre e inestabilidad laboral.

²¹ “La institucionalización se considera resultado y producto de la acción de los sujetos; resultado en tanto se produce a través de habituaciones que gozan de cierta aceptación, y producto porque al ser aceptada la actividad, esta se reglamenta y se reproduce bajo normas (explícitas o no) que rigen el funcionamiento de un campo determinado de la actividad social. Este proceso implica a la cultura, en tanto ésta consiste en el conjunto de producciones materiales y simbólicas que otorgan sentido a un grupo social” *Institucionalización*, Diccionario UNAM. Es un término elaborado por María Guadalupe García Alcaráz, autora del artículo: “La participación de los padres de familia en educación. Siglos XIX y XX. Obtenido de: http://biblioweb.tic.unam.mx/diccionario/htm/articulos/terminos/ter_i/institu.htm





- b. Los operadores al estar contratados por honorarios, en su mayoría no cuentan con las mínimas prestaciones de ley. En particular, en el contexto de la contingencia por COVID-19, la seguridad social les resulta algo indispensable.
- c. En la temporada de entrega de apoyos, como fue el periodo en el que se les entrevistó, en promedio las jornadas laborales fueron extensas: 10.8 y 12.8 horas en promedio al día para los RA y pagadores, respectivamente. En muchas ocasiones, las jornadas se ampliaron tanto en horario como en los días de fin de semana o días festivos.
- d. De acuerdo con la opinión de los operadores, el salario que reciben se considera “bajo” respecto al nivel de responsabilidad (62.4% de los RA); por su parte los pagadores, el 62.5% consideró bajo su salario respecto al riesgo laboral, debido al traslado de valores.
- e. Aunque la mayoría del personal considera que han recibido suficiente capacitación por parte de sus instituciones, aún hay parte de los RA y pagadores (16.7% y 8.3%, respectivamente) que consideraran que es insuficiente. De hecho, una quinta parte de los RA consideran que requieren capacitación en temas básicos, como es la atención a trámites en general.
- f. Respecto al material y equipo utilizado para realizar el trabajo en las MAT, una parte importante de los RA reportaron que estos fueron insuficientes (42.3%). Los principales rubros que señalaron con insuficiencias fueron: viáticos (69.2%), equipo de comunicación (63,4%), vehículos (52.7%) y mobiliario (51.6%).
- g. De manera importante, resalta el hecho de que tanto los RA como los pagadores hayan señalado que realizan gastos extras para atender sus actividades laborales en las MAT (84.9% y 62.5%, respectivamente). Los rubros en los que más gastan, tanto los RA como los pagadores, son crédito para celular, alimentos y papelería, mismos que no están cubiertos con sus viáticos. El monto promedio mensual que eroga un RA para cumplir con sus labores es de \$1,251.28 pesos.
- h. La supervisión que se realiza en las MAT principalmente es presencial, sin embargo, se realiza principalmente cada dos meses o esporádicamente (53.2%), sin una metodología preestablecida, es una visita a la MAT por un funcionario de nivel superior que, bajo sus criterios, realiza una revisión de los procesos. La mayoría de los operadores considera de utilidad este aspecto de control; sin embargo, hay un segmento de operadores que considera que no le es de utilidad (11.5% RA). Si bien son porcentajes bajos, es un aspecto que se debe revisar para la mejora de la operación de los programas.

A pesar de las condiciones de trabajo, que pudieran considerarse como desfavorables, acentuadas por la contingencia sanitaria, destaca el loable desempeño laboral del personal operativo que atiende en las Mesas de Atención Temporal.





11.6. Características de los inmuebles y aspectos logísticos de las sedes de la MAT.

- a. Destaca como aspecto positivo es que, en general, los inmuebles que se utilizaron como sedes MAT fueron relativamente adecuados, porque contaron con techo para evitar las inclemencias del clima, tenían iluminación y ventilación suficientes, eran estructuralmente seguras y disponían de sillas suficientes para el personal que entrega las becas. Por el contrario, fueron muy pocas sedes que no tuvieron las condiciones adecuadas, por lo que esto podría considerarse como un área de mejora.
- b. En las sedes en donde se realizan convocatorias con una gran cantidad de personas o con espacios amplios, evidentemente se requiere un equipo de sonido para hacer llegar las instrucciones a las personas beneficiarias, pero sólo la mitad con estas características contaba con este equipo. Es indispensable que los operadores cuenten éste, a fin de dar instrucciones claras y precisas y, con ello, mejorar la comunicación y el servicio.
- c. En una tercera parte de las sedes MAT (36.7%) no se dispuso de servicios sanitarios para los asistentes y cuando se disponía de este servicio básico, cerca de un tercio (30.9%) no contaban con agua. Dado el promedio de horas que esperan las personas beneficiarias, es muy importante que las sedes dispongan de este servicio, sobre todo, en el contexto de contagios por COVID-19, por lo que representa un área por mejorar.
- d. En la mayoría de las sedes se contó con medidas de sanidad adecuadas frente a la contingencia por COVID-19, sin embargo, en poco más de una cuarta parte (28.2%), los funcionarios encuestadores consideraron que estas medidas fueron insuficientes. Es importante continuar con los protocolos sanitarios para evitar posibles contagios en las futuras entregas.
- e. En el desarrollo de las MAT participan diversas figuras operativas con diferentes responsabilidades, el tamaño de una mesa es variada de acuerdo con la cantidad de personas convocadas, pero se logró establecer un promedio de participantes que intervienen para llevarlas a cabo, de ello resultó que son 4.2 RA, 1.3 pagadores, 1.4 Servidores de la Nación, 0.7 Becarios de Jóvenes Construyendo el Futuro, 4.2 elementos de seguridad pública y 1.3 de algunos otros participantes, principalmente fueron personal de las escuelas. Si bien la entrega de las becas suele corresponder a los RA y los pagadores, las otras figuras brindan soporte logístico para que el proceso se desarrolle adecuadamente.





11.7. Las propuestas de las personas beneficiarias para mejorar la entrega de apoyos.

La mayoría de las personas beneficiarias (60%) indicaron no tener propuestas para mejorar la entrega de los apoyos, quienes las señalaron proporcionaron respuestas diversas, pero principalmente que las entregas de la beca sean puntuales y más rápidas; y que la atención se realice en horarios escalonados.

Por otro lado, si bien no corresponde a un aspecto operativo, cabe mencionar que, en la mitad de los hogares de las tutoras tienen más de un niño con derecho a la beca de educación básica, por lo que se plantea como un tema a revisar el monto económico de la beca para las familias beneficiarias en esta situación.

11.8. Las personas becarias.

11.8.1. Expectativas educativas.

- a. Si bien la mayoría de las becarias señalaron tener aspiraciones educativas más allá del bachillerato, poco menos de una quinta parte mencionó que solo espera terminar este nivel.
- b. Una quinta parte de las becarias consideró en algún momento abandonar sus estudios de nivel medio superior antes de finalizarlos, señalando como principal razón los escasos recursos económicos con los que cuenta (38.8%) y la dificultad para estudiar a distancia (18.5%).

Dado lo anterior, la beca puede ser un importante incentivo para que continúen con sus estudios, dado que atiende una de las principales causas del abandono escolar. Aquí hay un punto en común con las autoridades y personal educativo que debería examinarse y fortalecerse.

11.8.2. Actividad laboral.

- a. Poco más de la tercera parte de las becarias señalaron trabajar además de estudiar, si bien esto no necesariamente es un problema, si puede serlo cuando compite con la actividad escolar. En un 46.3% de los casos, las becarias señalaron que trabajaban debido a que cuentan con escasos recursos económicos y un 4.7% señalan que lo hacen para apoyar en su hogar, es decir, para la mitad de las personas becarias, el trabajo es un medio para contribuir a su manutención y la de su familia, más que una opción elegida por ellas.
- b. Las actividades en las que mencionaron trabajar un mayor número de becarias fueron del sector comercio (33.6%) y en trabajo agropecuario (27.8%).





11.8.3. Uso de la beca.

- a. La mayoría de las becarias señalaron usar las becas para fines relacionados con su educación (útiles, materiales escolares y uniformes 45.2%, inscripción 14.4% e Internet y equipo de cómputo 4.2%).
- b. Un tercio (36.7%) mencionó usos diferentes, tales como gastos personales (17.3%), gasto en el hogar (11.8%), ahorro (4.9%) y otros (2.3%), que indican una posible necesidad de brindarles orientación para que prioricen emplear el dinero de sus becas en gastos relacionados con sus estudios.

11.8.4. Uso de la Internet.

- a. Casi una quinta parte de las becarias mencionaron no tener acceso a Internet (18.7%), lo cual puede limitarles a otras formas de acceso a los apoyos y a la educación sobre todo en el contexto de contingencia sanitaria por COVID-19.
- b. La mayoría de las personas becarias mencionaron utilizar la Internet para actividades escolares (95.7%).
- c. Una alta proporción de las becarias (27.0%) señalaron no contar con Internet en su casa, por lo que requieren acceder a esta red por otros medios, que pueden resultarles más costosos. Esta situación se puede agudizar toda vez que señalaron conectarse en promedio 34.9 horas a la semana.
- d. Las becarias que hablan lengua indígena resultaron ser quienes menos acceso tienen a la Internet, lo que indica una brecha tecnológica para este grupo de población; se encontró una diferencia de 6.5 horas de uso de internet entre quienes hablan o no lengua indígena (28.8 horas y 35.3 horas, respectivamente).

11.8.5. Aplicativo Bienestar Azteca.

- a. La mitad de las personas becarias que asistieron a cobrar su beca en las MAT señalaron no conocer el aplicativo Bienestar Azteca (51.1%). El desconocimiento mayor de este aplicativo se dio entre las becarias que hablan lengua indígena entre quienes 70.8% mencionaron no conocerlo.
- b. Entre quienes mencionaron conocer el aplicativo Bienestar Azteca para cobrar la beca, parece haber un área de oportunidad importante para que lo empleen en el futuro dado que las principales razones de no uso están asociadas a aspectos de orientación y funcionamiento del aplicativo.

Se espera que el estudio haya brindado una visión cercana del proceso más importante de los programas a cargo de la Coordinación Nacional, es un momento en donde se tiene el contacto directo con las beneficiarias, mismo que debe aprovecharse para lograr una comunicación efectiva. Aunque, como se observó, aún hay muchas áreas de oportunidad para mejorar la atención, entre las principales, brindar una mayor orientación, realizar una convocatoria más efectiva y establecer una comunicación directa con las beneficiarias, así como, mejorar las condiciones y derechos laborales de los operadores y establecer con





claridad las normas de participación de las diferentes figuras en las MAT a fin de tomar un mayor control del proceso. También, fue grato observar el fuerte compromiso de los operadores por cumplir con las entregas de las becas, de la existencia de una red institucional de apoyos para que el proceso se llevara lo mejor posible y de un mecanismo de comunicación electrónica que puede fortalecerse y ser un aliado para mejorar los servicios y atención de los programas.





Anexos:

1. *Cuestionario para beneficiarios de Educación Básica y Media Superior Tutores / Becarias (CBEBMST-B).*
2. *Cuestionario para Operadores de Oficinas de Representación (ORE) e Instituciones Liquidadoras (IL) (COORE-IL).*
3. *Cédula de Cotejo Operativo a Mesa de Atención (CCOMA).*

