

Evaluación a los programas de:

- Becas Jalisco
- Becas para Hijas e Hijos de Militares
- Becas para Hijas e Hijos de Policías

Dirección General de Planeación
Dirección de Evaluación Educativa

23 03 2022

Se emite el resultado de la Evaluación 2021 a los Programas de Becas, en atención al Folio.DGP.8447 que asigna a la Dirección de Evaluación Educativa la atención al oficio 214/8/2021 de la Dirección General de Programas Estratégicos dirigido al Mtro. Alfonso Enrique Oliva Mojica, Director General de Planeación, solicitando se llevara a cabo el diseño y ejecución del proceso de evaluación 2021 de los programas de Becas Jalisco, Becas para Hijas e Hijos de Militares y Becas para Hijas e Hijos de Policías.

1. Antecedentes. La evaluación 2020 a los programas de Becas y acuerdos para la evaluación 2021

La primera evaluación a los programas, se desarrolló respecto de la operación 2020 de Becas Jalisco, Becas para Hijas e Hijos de Militares y Becas para Hijas e Hijos de Policías, con el doble propósito de cumplir con el apartado 15 de las Reglas de Operación y el de obtener, desde la perspectiva de los usuarios, un referente que permita valorar las acciones que se realizan para operar los programas de becas, así como su efecto en la continuidad educativa de los becarios.

El apartado 15 de las reglas de operación especifica que, con el objeto de proponer mejoras continuas, se realizará una evaluación anual durante el último trimestre del año, para proyectar resultados durante el primer trimestre del siguiente año, que además de poder consultarse en la página <http://edu.jalisco.gob.mx/becas/>, se considera como el principal factor del cumplimiento del objetivo del programa y como base para la emisión de las recomendaciones para la mejora continua del programa.

La primera evaluación se desarrolló mediante una encuesta breve, de 17 preguntas integradas a un formulario, cuya liga se remitió al correo electrónico de 7,633 tramitantes de beca, de los tres programas; ya que no se tiene otra forma de contacto que permita realizar la consulta. De manera voluntaria respondieron 699 personas, 9.2% de la población objetivo.

Constituye un límite importante de la evaluación, el hecho de que la población más necesitada de una beca, es también la que puede encontrarse en ambientes con mayores limitaciones de acceso y conectividad; lo que evita que información valiosa pueda ser recabada respecto de este grupo poblacional. Sin embargo, los datos captados, aunque no sean estadísticamente representativos de la totalidad de beneficiarios del programa, ofrecen al menos un panorama de los beneficios y las problemáticas de la operación.

2. Diseño de la evaluación 2021

El oficio para solicitar la evaluación, se recibió desde finales del mes de febrero del 2021, con el acuerdo de que la aplicación se realizaría los últimos meses del año, de manera que se hubiera completado el proceso de operación de los programas y pudiera realizarse la consulta, incluyendo la temática del cobro del beneficio de las becas.

Para la evaluación 2021, una vez que se recibió el oficio de solicitud de la evaluación, durante las reuniones de trabajo, se consideró la necesidad de ampliar la posibilidad de captar información de los alumnos beneficiados en las escuelas en que cursan sus estudios, así como a las personas que fungen como enlace en cada una de las delegaciones regionales y en las oficinas administrativas de la 15/a. Zona Militar y de la Coordinación General Estratégica de Seguridad.

Esto implicó la profundización de los propósitos de la evaluación, permitiendo integrar la visión desde los mismos beneficiarios y de los enlaces que contribuyen a la operación de los programas de becas en todo el estado y para poblaciones específicas (hijas e hijos de militares o de policías).

También complejizó el trabajo de la elaboración de instrumentos, de mecanismos de aplicación, de la recabación de respuestas y del procesamiento de la información.

2.1. Objetivos de la evaluación

Objetivo general. Valorar la efectividad del proceso para el otorgamiento de becas y su utilidad en la vida escolar de los becarios; considerando como informantes a padres, madres y tutores de los alumnos beneficiarios; enlaces en las DRSE, en la Coordinación General Estratégica de Seguridad y en la 15/a. Zona militar; y alumnos beneficiarios.

Objetivos Específicos.

1. Analizar la valoración del proceso por padres, madres y tutores (tramitantes), mediante una encuesta virtual.

- 2. Identificar la perspectiva y aportaciones de los enlaces en las DRSE, Coordinación General Estratégica de Seguridad y la 15/a. Zona militar, por medio de una entrevista semiestructurada.
- 3. Llegar mediante una encuesta, al mismo alumno beneficiado para aquilatar el significado que se otorga al apoyo de la beca.

2.2. Instrumentos de evaluación

Como se anticipa en los objetivos específicos, se desarrollaron tres instrumentos de evaluación, con la finalidad de observar diversos aspectos en contacto con los diferentes informantes.

A. Encuesta virtual. Corresponde a un cuestionario de 18 preguntas de opción múltiple, dirigido a los padres o tutores de los alumnos beneficiarios (tramitantes de la beca), para recuperar información sobre la experiencia respecto al proceso de los programas para el otorgamiento de becas y su utilidad en la vida escolar. Aunque se mantuvieron las mismas preguntas para los tres programas, fue necesario realizar un formulario para cada programa, dado que había que conservar para cada uno su denominación, así como la de las instancias que participan en su aplicación, en el caso de Becas Jalisco, corresponde apoyarse con los enlaces de las delegaciones regionales, en el caso de las Becas para Hijas e Hijos de Militares, con el enlace de la 15/a. Zona Militar y en el de Becas para Hijas e Hijos de Policías con el enlace de la Coordinación General Estratégica de Seguridad. Se desarrollaron tres formularios, con los mismos cuestionamientos, pero respetando las especificidades de cada programa de becas.

- **Informantes o Población objetivo:** Todos aquellos que tramitaron una beca (tramitantes).
- **Forma de aplicación:** La encuesta se aplica de manera virtual, recurriendo al correo electrónico registrado al momento de realizar la tramitación de la beca; enviándoles una invitación a participar y la liga para llenar el formulario de la encuesta.
- **Fecha programada de aplicación:** Se planeó para un mes y medio, es decir, para la segunda quincena de noviembre y las dos quincenas de diciembre.

- **Observables y ventajas del instrumento:** Permite obtener información de aspectos como el medio por el cual se enteró del programa, la convocatoria, el proceso de registro y entrega de documentos, la publicación de los resultados, la recepción del apoyo económico, el servicio de la institución bancaria, la atención y seguimiento durante el proceso, la percepción de la utilidad del beneficio y si recibe apoyo de otro programa complementario. Como su envío es mediante el domicilio de correo electrónico registrado, se parte del supuesto de que llegaría a todos aquellos que obtuvieron la beca al desarrollar el trámite correspondiente.
- **Desventajas:** Dada la población objetivo de los programas de becas, numerosos beneficiarios recurrieron a un ciber para apoyarse en el registro y envío de documentación y el correo electrónico no les pertenece; otros generan el correo electrónico solamente para el desarrollo del trámite y no lo consultan regularmente. Por otra parte, los listados de correos contienen errores de origen y no existe manera de avisar a los tramitantes que se realizará la evaluación, el único aviso es la invitación que se les envía para participar y, aunque se realiza el seguimiento de las respuestas al formulario, no se tiene control de la aplicación, pues se depende de la posibilidad de que se revise el correo electrónico y de que voluntariamente se participe.

B. Entrevista semiestructurada: Selección de 10 preguntas, fundamentalmente para indagar las ventajas y retos para la implementación del trámite virtual, así como las fortalezas del vínculo del enlace con el programa de becas y con los padres, madres y tutores; aunque flexibles ante la posibilidad de profundizar respecto de cualquiera de los aspectos o incluso de integrar alguno de interés del entrevistado.

- **Informantes o Población objetivo:** Enlaces para la operación de los programas de becas en la Dirección General de Delegaciones Regionales (1), en cada una de las Delegaciones (14), en la Coordinación General Estratégica de Seguridad (1) y la 15/a. Zona militar (1). 17 personas en total.
- **Forma de aplicación:** La entrevista se concertó vía virtual o telefónica, se siguieron los protocolos de información desde el programa para la presentación de la persona responsable de conducir la aplicación de las

entrevistas y se generó un calendario mediante acuerdo del mejor momento para cada enlace. Con la versión final del instrumento se previó la conformación y capacitación de un equipo de seis entrevistadores, a fin de concertar una videoconferencia en cada caso con el recurso de Meet.

- **Fecha programada de aplicación:** La concertación de citas y realización de entrevistas, quedó prevista para la segunda quincena de noviembre 2021.
- **Observables y ventajas del instrumento:** El uso de una entrevista semiestructurada, posibilita enfocarse en los temas de interés de la evaluación, a la vez que admite la participación flexible del entrevistado para aportar o profundizar en algún aspecto o para integrar alguno que no se haya cuestionado; por lo que la información, fundamentalmente cualitativa, es rica para describir y conocer las peculiaridades de cada caso en su contexto. Su utilidad depende de que la persona entrevistada sea la considerada estratégica para la obtención de información del proceso o el caso que se documenta. Los aspectos que se indagaron a través de la entrevista, corresponden a las atribuciones y capacitación del enlace en el programa de becas y su aporte como apoyo a los solicitantes y a la Dirección de Becas, los casos previstos o no en la convocatoria, procesos y/o requisitos que pueden ser obstáculo, la implementación de la plataforma, sugerencias de mejora. La última pregunta correspondió a algún comentario u observación respecto a su experiencia durante el proceso.
- **Desventajas:** La información que se obtiene mediante una entrevista semiestructurada es vasta y relativa al contexto específico del entrevistado. Implica el análisis particular de cada caso y la categorización de aspectos cualitativos que es necesario contabilizar para la presentación de frecuencias y porcentajes de reiteración de cada dato. Aunque la aplicación puede ser breve, el procesamiento es arduo y dilatado.

C. Encuesta para el alumno beneficiado. Cuestionario breve de cuatro preguntas para indagar la percepción del alumno beneficiado por cualquiera de los tres programas evaluados, respecto del significado de la beca para ella/él y su familia. De acuerdo a los listados que la Dirección de Becas entregó a la Dirección de Evaluación Educativa, fueron otorgadas 6,000 becas en el

programa de Becas Jalisco, 50 de Becas Jalisco para educación normal, 400 para Hijas e Hijos de Militares y 541 para Hijas e Hijos de Policías. Considerando este universo, se calculó una muestra representativa al 95% considerando un excedente en cada caso, aunque en educación normal se consideró a los 50 becarios.

- **Forma de aplicación:** La encuesta se imprimió para su aplicación en educación básica (primaria y secundaria) y se programó de manera virtual para los alumnos de educación normal (solo del programa Becas Jalisco), mediante un formulario para la captación de sus respuestas. Para la realización de esta aplicación que implica la participación de la estructura educativa de las escuelas, se solicitó la autorización de la Subsecretaría de Educación Básica y de los directores de educación primaria y de educación secundaria. Se estableció acuerdo con la Dirección General de Delegaciones Regionales, que con la mejor disposición apoyan todos los programas de evaluación, para programar la distribución de los instrumentos impresos a las escuelas entre el 10 y el 12 de noviembre, así como la recolección de lo aplicado y no aplicado durante la última semana de noviembre.
- **Fecha programada de aplicación:** Se consideró para su aplicación durante la segunda quincena de noviembre.
- **Observables y ventajas del instrumento:** La evaluación 2021, ofreció información exclusivamente desde el tramitante. Esta encuesta abrió la posibilidad de llegar al beneficiario último del programa para preguntarle cómo se siente al recibir el apoyo de la beca, en qué se usa el monto recibido y como percibe su rendimiento académico. Mediante el apoyo de las delegaciones regionales, se cuenta con la posibilidad de llegar a cualquier escuela en la entidad, incluso a aquellas de difícil acceso.
- **Desventajas:** La estructura geográfica y educativa de Jalisco es sumamente diversa y es difícil que en todos los contextos sea posible ajustarse a los tiempos programados de aplicación.

2.3. Resultados de la aplicación

Se dio inicio a las aplicaciones en noviembre, enviando los paquetes de encuestas por escuela organizados por región a la Dirección General de Delegaciones Regionales, para su distribución entre el 10 y el 12 de noviembre, solicitando a los tres envíos masivos de correos a la Dirección de Tecnologías de la Información de la encuesta virtual para los tramitantes de las becas, enviando a la Dirección de Educación Normal el listado de alumnos beneficiados de escuelas normales y la liga de acceso al formulario; así como gestionando y acordando las fechas para la realización de las entrevistas.

El seguimiento de la aplicación en cada caso, permitió verificar que el tiempo fue suficiente para la realización de entrevistas; que la aplicación de las encuestas impresas a beneficiados en educación básica se realizó sin problema, sin embargo, recabar los materiales, sobre todo de escuelas en localidades apartadas, tomó más de lo esperado, de hecho, se recibieron algunos incluso hasta los primeros días de enero. Se mantuvo contacto con la Dirección de Educación Normal y se solicitó cumplimentar las encuestas de los alumnos faltantes, lo que brindó información acerca de algunos ya egresados; el formulario se cerró hasta el 13 de diciembre.

Iniciando enero se envió a la Encargada del Programa de Becas una estadística de los tramitantes que contestaron a la encuesta virtual por programa, se identificó un porcentaje muy bajo de participación y se acordó mantenerlo abierto todo el mes de enero; incluso se programó otro envío masivo retirando de los listados los correos de que quienes ya habían respondido.

Tabla 1. Fechas finales de aplicación de instrumentos

	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>	<i>Enero</i>
<i>Encuesta virtual</i>	Envíos masivos el día 18	Activa	Cierre del formulario el día 31
<i>Entrevista</i>	16 al 30 de noviembre		
<i>Encuesta a beneficiarios EB</i>	Aplicación del 16 al 30 de noviembre	Recuperación de instrumentos	
<i>Encuesta a beneficiarios Normales</i>	Envío de listado y liga el día 16	Cierre del formulario el día 13	

Como se percibe en la tabla 1, estas decisiones ampliaron los plazos de aplicación con la intención de lograr mayor respuesta de los diversos informantes.

La estadística que se obtuvo al cierre de las aplicaciones mostró que se realizaron en tiempo el 100% de las entrevistas, que los porcentajes de respuesta obtenidos en la encuesta virtual corresponden a un 1.6 para Becas Jalisco, el 16.3 en Becas para Hijas e Hijos de Policías y 10.3 en Becas para Hijas e Hijos de Militares.

Tabla 2. Resultados de la aplicación de la Encuesta virtual

<i>Programa</i>	<i>Población</i>	<i>Respondieron</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Becas Jalisco</i>	6,000	97	1.6
<i>Becas Hijas e Hijos de Policías</i>	541	88	16.3
<i>Becas Hijas e Hijos de Militares</i>	400	41	10.3

Respecto de la encuesta para los beneficiados, se recuperaron en enero los 15 instrumentos faltantes para contar con el retorno del 100% de los enviados en noviembre a las escuelas educación básica, pero solo el 70% fue contestado. Con las 42 encuestas de normales con respuesta, se completó el 71% global.

Tabla 3. Representatividad de la Encuesta a alumnos beneficiados

<i>Programa</i>	<i>Muestra</i>	<i>Encuestas contestadas</i>	<i>%</i>	<i>Representativa</i>	<i>Margen de error</i>
<i>Becas Jalisco</i>	603	468	78%	95%	5
<i>Becas para Hijas e Hijos de Militares</i>	218	147	67%	90%	6
<i>Becas para Hijas e Hijos de Policías</i>	240	131	55%	90%	6
<i>Becas Jalisco en Educación Normal</i>	50	42	84%	90%	6
TOTAL	1,111	788	71%		

Las muestras especificadas para cada programa, se calcularon con un excedente, el mayor en Becas Jalisco, dado que varias escuelas con Becas para Hijas e Hijos de Militares o de Policías, también tenían apoyos de Becas Jalisco, por lo que, para completar la cuota de las muestras en los otros dos programas, se amplió considerablemente el excedente en Becas Jalisco; esa es la razón por la cual, se conserva el 95% de confianza en la muestra con un margen de error de 5. En el caso de los otros programas y de educación normal, desciende el nivel

de confianza a 90% y se amplía el margen de error a 6; esto significa que el dato obtenido, con un margen del $\pm 6\%$ será válido en el 90% de los casos analizados.

Tabla 4. Causas por las cuales no se contestaron las encuestas a los alumnos

Programa	Motivo por el que no se contestó					Total no contestadas
	Egresó	Baja	Faltó	Sin beca	No precisó	
<i>Becas Jalisco</i>	38	19	9	4	65	135
<i>Becas para Hijas e Hijos de Militares</i>	20	11	5	0	17	87
<i>Becas para Hijas e Hijos de Policías</i>	18	18	5	1	23	93
<i>Becas Jalisco en Educación Normal</i>	3				5	8
TOTAL	79	48	19	5	110	323

Una información valiosa fue la consignación de la causa por el cual no fue contestada cada encuesta, por el personal de la escuela. La especificación de motivos permite inferir que, en el caso de los egresados, se debe a alumnos que estaban por concluir el último grado de su nivel educativo en julio y que ya no estaban en la escuela al momento de la aplicación en noviembre. Identificar este aspecto, permitirá la previsión en posteriores evaluaciones.

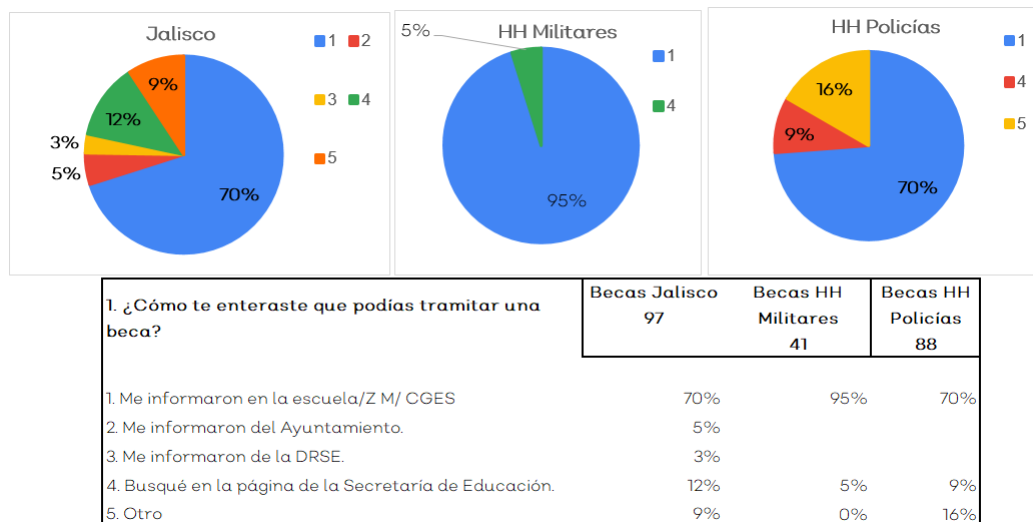
3. Resultados de la evaluación 2021 a los programas de becas

Los resultados se presentan analizando, en principio, los datos obtenidos por cada instrumento aplicado, para pasar, en un segundo momento a las triangulaciones posibles, en términos de las temáticas coincidentes entre ellos.

3.1. Resultados de la encuesta virtual

Dados los bajos porcentajes de participación en los tres programas de becas, de 1.6 en el de Jalisco, 16.3 en Policías y 10.3 en Militares que se muestran en la tabla 2, los resultados no son representativos de todos los tramitantes, sino solamente indicativos de la condición de las personas participantes. El análisis se realiza siguiendo el orden de los reactivos en el instrumento.

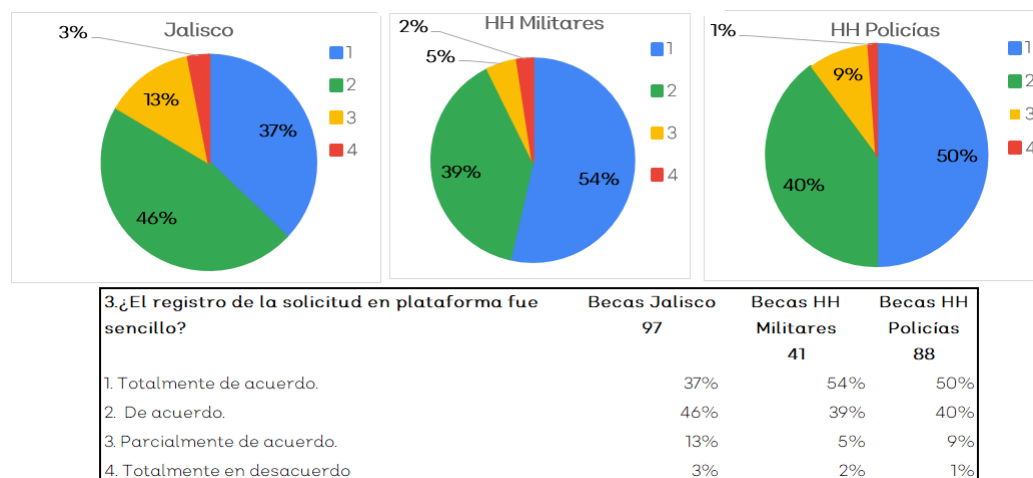
Ilustración 1. Medio por el que se enteró que podía tramitar una beca



En el primer reactivo resalta el bajo porcentaje que tiene la vía virtual como medio de difusión de los programas de becas, en el mayor de los casos corresponde a la información que se recibe vía la escuela, la Zona Militar o la Coordinación Estratégica de Seguridad.

En el reactivo 2, se afirma por los participantes en Becas Jalisco y en Becas para Hijas e Hijos de Policías, que el 97 y el 99% leyeron la convocatoria. En Becas para Hijas e Hijos de Militares, lo afirman el 100%.

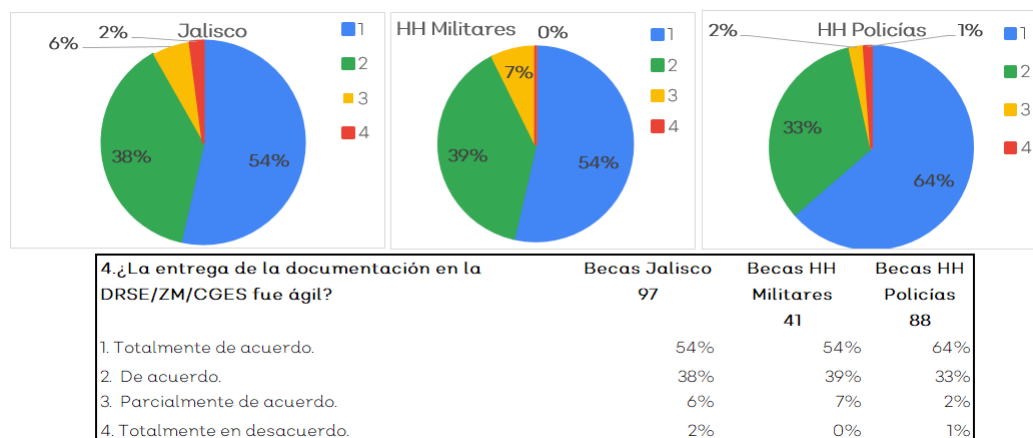
Ilustración 2. Valoración del registro en la plataforma



Es muy favorable el porcentaje de respuesta que suman las opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo, con 84% en Becas Jalisco, 93% en Becas para Hijas e Hijos de Militares y 90% en Becas para Hijas e Hijos de Policías. Con esto se

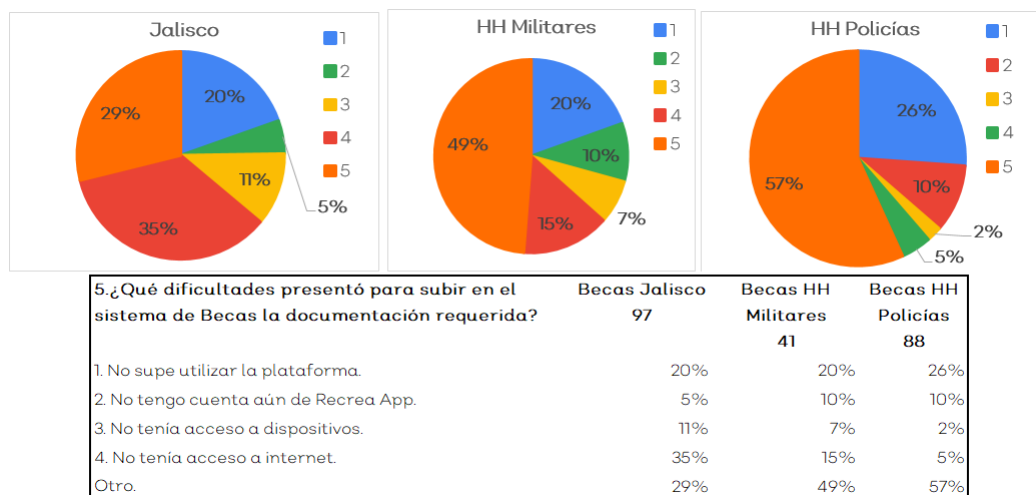
valora que para aquellos que concluyeron el trámite (y además contestaron la encuesta), fue sencillo realizar el registro en la plataforma.

Ilustración 3. Valoración de la entrega de documentación en la instancia correspondiente



De la misma manera, entre el 92 y 97% se valora totalmente de acuerdo o de acuerdo para la entrega de documentación en la instancia que correspondió a los tramitantes del apoyo en cada programa.

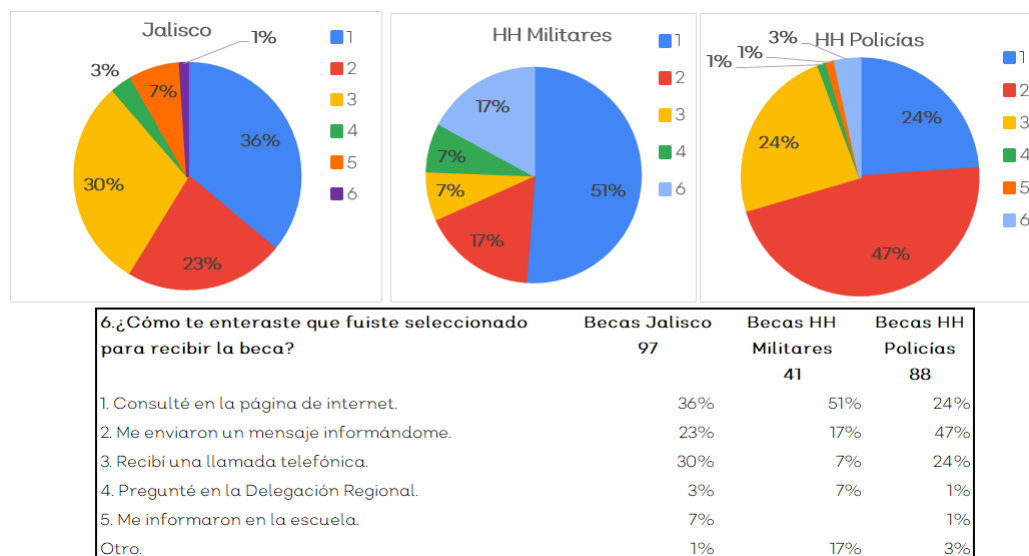
Ilustración 4. Dificultades para subir la información al sistema



Las dificultades que se presentaron con mayor frecuencia, corresponden al no saber utilizar la plataforma o no contar con el acceso a internet. Entre los aspectos señalados en la opción otros (todos se especifican a la derecha de las gráficas en el archivo Excel anexo), se reitera, por una parte, que el tramitante no subió documentación a la plataforma porque recibió ayuda en la escuela, en

el ciber, en el ayuntamiento, en la Zona Militar o en la CGES; por otra, que se presentaron fallas en la plataforma.

Ilustración 5. Manera en que se enteró que fue seleccionado para la beca

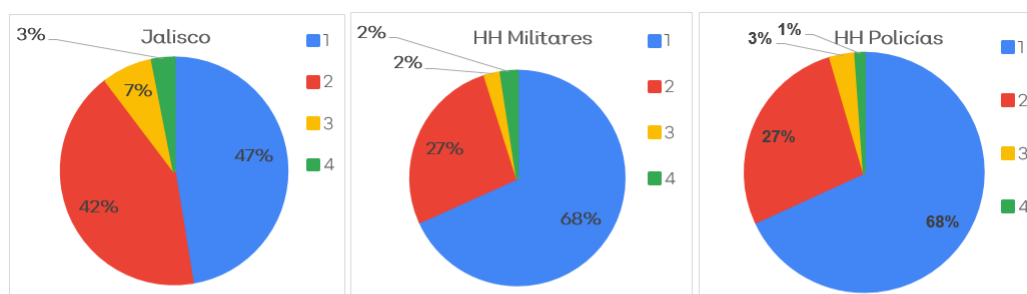


Destaca en este aspecto que el 51% de los participantes del programa de Becas para Hijas e Hijos de Militares indica que se enteró mediante la consulta en la página de internet, también que el 53% de Becas Jalisco y el 70% de Becas para Hijas e Hijos de Policías se enteraron mediante una llamada telefónica o un mensaje. En la opción otros, se indica que se publicó un listado de los beneficiados tanto en la 15/a. Zona Militar como en la CGES.

En el reactivo siete, el 85% de los participantes en Becas Jalisco, el 95% de Becas para Hijas e Hijos de Militares y el 93% Becas para Hijas e Hijos de Policías indican que la publicación de las becas autorizadas, se realizó en la fecha indicada por la convocatoria.

En el ocho, el 89% de Becas Jalisco, el 73% de Becas para Hijas e Hijos de Militares y el 94% Becas para Hijas e Hijos de Policías afirman que se recibió el apoyo económico en las fechas que le informaron; además en el reactivo nueve especifican el 92% de Becas Jalisco, el 98% de Becas para Hijas e Hijos de Militares y el 100% Becas para Hijas e Hijos de Policías que se les entregó el monto indicado en la Convocatoria.

Ilustración 6. Satisfacción por el servicio recibido de la institución bancaria

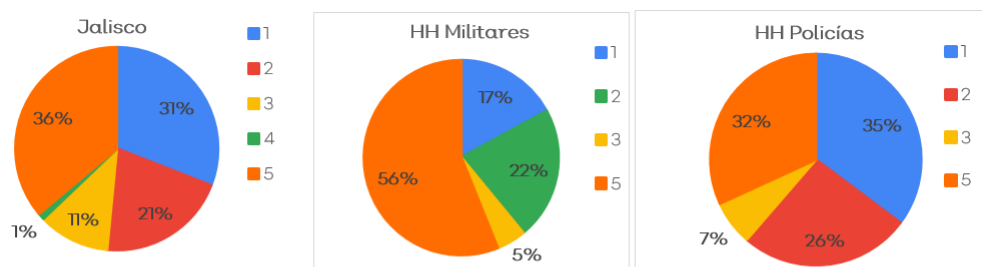


10. ¿El servicio recibido por la institución bancaria fue satisfactorio?	Becas Jalisco 97	Becas HH Militares 41	Becas HH Policías 88
1. Totalmente de acuerdo.	47%	68%	68%
2. De acuerdo.	42%	27%	27%
3. Parcialmente de acuerdo.	7%	2%	3%
4. Totalmente en desacuerdo.	3%	2%	1%

Es también favorable la valoración del servicio de la institución bancaria ya que al sumar la respuesta de totalmente de acuerdo y de acuerdo, se obtiene entre el 90 y 95% en todos los casos.

Respecto de las acciones de seguimiento, el 55% de Becas Jalisco, el 63% de Becas para Hijas e Hijos de Militares y el 67% Becas para Hijas e Hijos de Policías afirman haber recibido información respecto de la Contraloría Social del programa; el 24% de Becas Jalisco, el 37% de Becas para Hijas e Hijos de Militares y el 38% Becas para Hijas e Hijos de Policías indican que se comunicaron con ellos para verificar que hubieran recibido el apoyo económico; entre el 98y 100% de los tres programas determinan que que participarían nuevamente.

Ilustración 7. Valoración de la asesoría telefónica

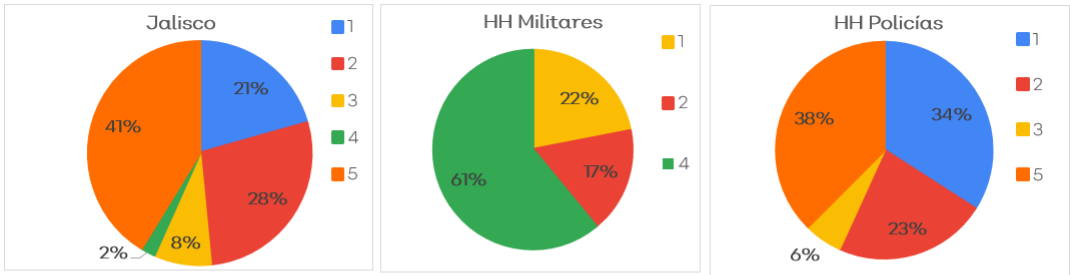


14. Si solicitaste asesoría vía telefónica, ¿te respondieron de manera rápida y ayudaron a resolver tu inquietud?	Becas Jalisco 97	Becas HH Militares 41	Becas HH Policías 88
1. Totalmente de acuerdo.	31%	17%	35%
2. De acuerdo.	21%	22%	26%
3. Parcialmente de acuerdo.	11%	5%	7%
4. Totalmente en desacuerdo.	1%	0%	0%
5. No solicité asesoría.	36%	56%	32%

Partiendo de la circunstancia de que entre el 36 y 56% de los participantes, no solicitaron asesoría telefónica, podrían considerarse altos los valores favorables para el servicio de asesoría. Si se sumaran los valores de totalmente de acuerdo, de acuerdo y no solicitó asesoría, tendríamos entre el 88 y 95% que no requirió asesoría telefónica o que, si la requirió, valoró conveniente el servicio.

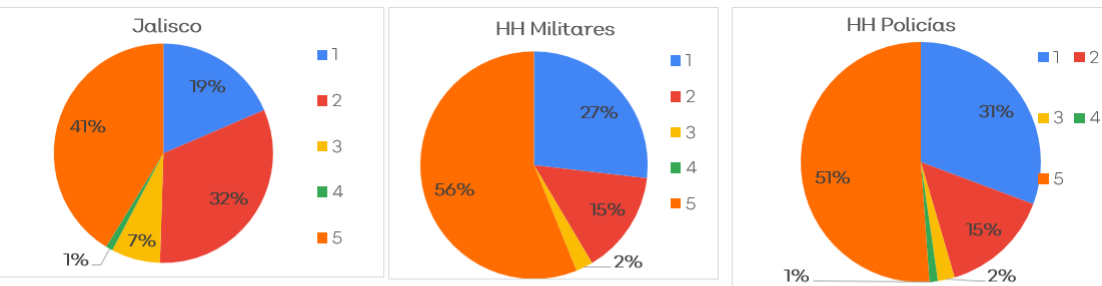
Aún más alta sería la consideración de la asesoría vía electrónica, reactivo 15, cuyos valores entre la suma de los valores totalmente de acuerdo, de acuerdo y no requerí asesoría oscilan entre el 90 y 98%; o para el reactivo 16 en que la suma correspondiente oscilaría entre el 92 y 98%,

Ilustración 8. Valoración del servicio de asesoría vía electrónica



15. En caso de haber requerido asesoría vía electrónica, ¿la respuesta fue rápida y ayudó a resolver tu inquietud?	Becas Jalisco 97	Becas HH Militares 41	Becas HH Policías 88
1. Totalmente de acuerdo.	21%	22%	34%
2. De acuerdo.	28%	17%	23%
3. Parcialmente de acuerdo.	8%		6%
4. Totalmente en desacuerdo.	2%		
5. No requerí asesoría.	41%	61%	38%

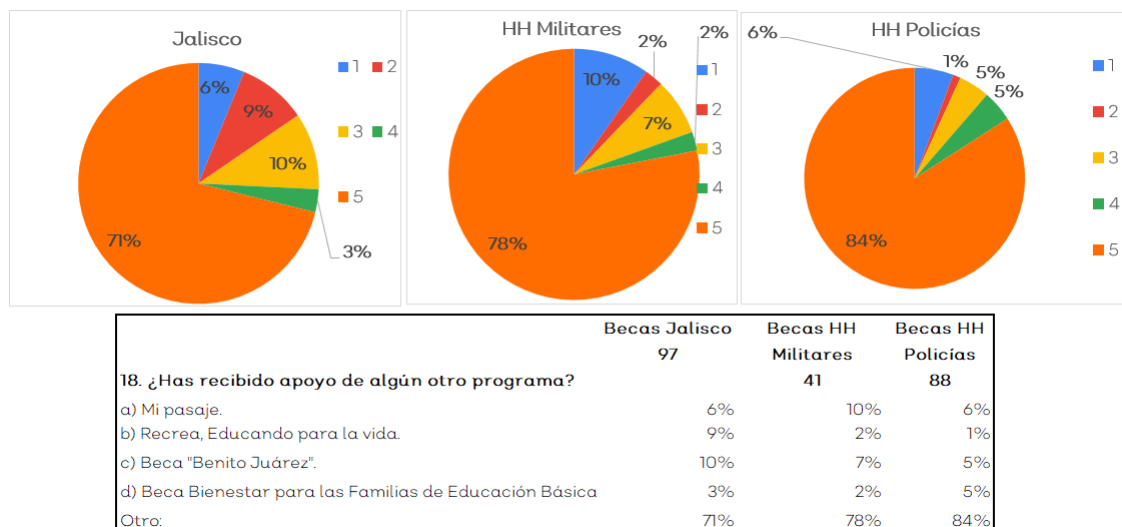
Ilustración 9. Valoración de la atención a inconformidades



16. En caso de haber presentado alguna inconformidad sobre el proceso o dictamen, ¿se atendió adecuadamente por la Dirección de Becas?	Becas Jalisco 97	Becas HH Militares 41	Becas HH Policías 88
a) Totalmente de acuerdo.	19%	27%	31%
b) De acuerdo.	32%	15%	15%
c) Parcialmente de acuerdo.	7%	2%	2%
d) Totalmente en desacuerdo.	1%		1%
e) No tuve ninguna inconformidad.	41%	56%	51%

Ante la consideración de que el apoyo de la beca ayude al alumno a continuar sus estudios, la valoración favorable oscila entre el 95 y 100%.

Ilustración 10. Apoyos adicionales que se reciben



Es visible en la gráfica que son pocos los beneficiarios que tienen algún apoyo adicional a la beca de los tres programas evaluados. La opción otros, indica con mayoría prioritaria que no se tiene ningún apoyo adicional, solo hay cinco tramitantes que especifica apoyo de IssFam (1), dos más de Mi pasaje y dos del DIF.

3.2. Resultados de la entrevista a los enlaces de becas

Como se señaló anteriormente, el objetivo de la entrevista fue recuperar información sobre la experiencia de quienes atendieron a los solicitantes y beneficiarios de los programas de Becas y que fungen como enlace entre la Dirección de Becas y las dependencias, es decir, las Delegaciones Regionales, la Coordinación General Estratégica de Seguridad y la 15/a. Zona Militar.

La aplicación de las 17 entrevistas se realizó, del 15 al 30 de noviembre, de manera virtual con el apoyo de 6 colaboradores de la Dirección de Evaluación Educativa, quienes fueron previamente capacitados respecto del su papel como entrevistadores, del tipo de entrevista semiestructurada, así como con relación a la temática que se documentaría mediante la entrevista.

Tabla 5. Listado de los enlaces y sus dependencias

<i>Dependencia</i>	<i>Nombre del enlace</i>
<i>Dirección General de Delegaciones Regionales</i>	Ramón Tejeda Buenrostro
<i>DRSE Altos Norte</i>	Ricardo Piña Lara
<i>DRSE Altos Sur</i>	Esmeralda Orozco Celis
<i>DRSE Centro 1</i>	M. Imelda País
<i>DRSE Centro 2</i>	Sandra Ortega Pérez
<i>DRSE Centro 3</i>	Luis Javier Toribio Toribio
<i>DRSE Ciénega</i>	Ángel Macías Gallo
<i>DRSE Costa Sierra Occidental</i>	Fanny Alex Mejía Lázaro
<i>DRSE Costa Sur</i>	Ana Laura Pelayo García
<i>DRSE Lagunas</i>	Vicente Chávez De Alba
<i>DRSE Norte</i>	Cynthia Gándara Alejo
<i>DRSE Sierra de Amula</i>	Lilia Mareny Casillas Aréchiga
<i>DRSE Sur</i>	Víctor Hugo Mendoza Pinto
<i>DRSE Sureste</i>	Ramiro Flores Pérez
<i>DRSE Valles</i>	Leticia González García
<i>15ava Zona Militar</i>	Jorge Enrique Pérez Solórzano
<i>Coord. Gral. Estratégica de Seguridad</i>	Fabián Ching Chávez

Ilustración 11. Guion para la entrevista a los enlaces de becas

1. ¿Cuáles son las actividades o atribuciones que desempeñó en el proceso del Programa de Becas?
2. Desde su experiencia ¿Qué casos no estuvieron previstos o aclarados en la convocatoria?
3. ¿Qué pasos, procesos y/o requisitos identifica que representan un problema para quienes solicitan la obtención de la beca?
4. Respecto a la plataforma que se utilizó para el registro (página: sistema.sejjalisco.gob.mx), ¿considera que su implementación agilizó el proceso?, ¿podría referir algunas de la experiencia de los solicitantes?
5. ¿Conoce o tiene referencia de los motivos por los cuales algunos beneficiarios no acudieron a recoger el apoyo económico en tiempo?
6. De manera general, ¿cuál considera que fue la actitud de los solicitantes al programa?
7. ¿Cuáles considera son las ventajas o alcances de su función con respecto a el trato con los padres, madres o tutores de los solicitantes?
8. ¿Qué información considera importante tener previo al inicio del proceso?, ¿Detecta alguna necesidad de capacitación?
9. ¿Qué aspectos considera necesarios mejorar de la operación del programa?
10. ¿Desea agregar algún comentario, sugerencia u observación respecto a su experiencia durante el proceso?

Los entrevistadores se encargaron de establecer el contacto y agendar la cita con el enlace, además, previ3 a la realizaci3n de las entrevistas (22 de noviembre) se tuvo una sesi3n de capacitaci3n con los 6 colaboradores de la DEE y se dise1n3 un guion de entrevista (p1gina anterior).

3.2.1. Procesamiento de la informaci3n

Los entrevistadores recuperaron la informaci3n de manera escrita siguiendo el esquema de pregunta y respuesta del guion de la entrevista. Esta informaci3n se concentr3 en un archivo de Excel para categorizar y contar la frecuencia con que se hac3a referencia a un mismo aspecto, de esta manera se busc3 identificar rasgos comunes entre las especificidades de cada respuesta. Al concluir, se recategoriz3 y organiz3 la informaci3n en las siguientes tem1ticas:

1. La funci3n del enlace
2. La capacitaci3n de los enlaces
3. La convocatoria
4. La implementaci3n y mejoras a la plataforma
5. Aspectos administrativos y de contexto
6. Las paradojas que dificultan el funcionamiento del programa
7. Sugerencias al proceso

3.2.2. Resultados por categor3a de la entrevista a los enlaces de becas

Los resultados de las entrevistas se ofrecen, en el caso de los 15 enlaces para el programa de Becas Jalisco, en raz3n de porcentajes de frecuencia de referencia a tema o aspecto; y, de manera independiente, se listan las aportaciones de los enlaces de Becas para Hijas e Hijos de Militares y de Becas para Hijas e Hijos de Polic3as.

La presentaci3n de resultados est1 en el orden de la categorizaci3n antes mencionada.

3.2.2.1. La función del enlace

Conocimiento de las atribuciones de los enlaces de Becas Jalisco:

- El 13% de los enlaces hizo referencia al apoyo en la revisión de la propuesta de la convocatoria.
- El 73% reconoce que le corresponde la difusión de la convocatoria con la estructura.
- El 53% refiere que su labor es atender y aclarar dudas de los padres de familia o tutores, el 27% recibir los expedientes, el 40% la validación de los expedientes en la plataforma y envío a la Dirección de Becas, el 33% la entrega de apoyos (tarjetas bancarias) a los beneficiarios, el 27% recolectar evidencias de la entrega del beneficio, el 13% la comunicación con la Dirección de Becas que coincide con el porcentaje que señaló conformar y convocar el comité de contraloría social y seguir el cronograma de actividades que les dio la Dirección de Becas.
- Otras tareas también mencionadas son; asesorar sobre cómo subir la información a la plataforma, conocer la convocatoria, subir la información a plataforma y solicitar capturas, contactar con las localidades para pedir el apoyo para las entregas y sensibilizar a los usuarios que no tienen tanta necesidad económica mencionándoles el objetivo de la beca, ser el vínculo para hacer aclaraciones entre usuarios y bancos para que obtengan el pago.

Alcances de su función en relación con los padres, madres o tutores solicitantes.

- El 53% considera como ventaja el poder asesorar y apoyar a la diversidad de personas que acuden para subir completos y correctamente los documentos especialmente a los que no saben leer, escribir o usar la plataforma.
- El 33% señala que les permite interactuar con los papás y conocer las necesidades que tiene cada familia y la situación geográfica de la región. Otro enlace comentó que se les dio prioridad a las localidades lejanas.
- El 53% Reconoce su responsabilidad como servidores públicos; la disposición para servir y apoyar a todas las personas con respeto de su dignidad, conscientes de que son la imagen de la Secretaría.
- El 13% señaló haber implementado recursos de apoyo adicionales a los institucionales como; grupos de WhatsApp y su número celular particular.
- El 20% de los enlaces manifestó estar satisfecho con su labor.

Actitud de los solicitantes

- El 87% de los entrevistados de Becas Jalisco señaló que fue, en términos generales, positiva, respetuosa y amable. Se mostraron entusiasmados o esperanzados en recibir el apoyo, agradecidos con la atención y con el apoyo

brindado en los ayuntamientos e incluso alguno señaló que la gente se acercaba a preguntar sin miedo.

- Y el 27% refirió actitudes menos positivas en los solicitantes tales como molestia y apatía por los siguientes motivos:
 - a. No salieron beneficiados, porque tuvieron inconveniente en el registro o no cumplieron con los requisitos.
 - b. El proceso les implicó gasto y tiempo.
 - c. Por los requisitos y la manera en la que se tienen que subir los documentos.

Comunicación con la Dirección de Becas

- El 53% de los enlaces manifestaron que es constante y ágil. No importa si eran sábados, domingos o fuera de horario, siempre se les atendía.
- El 27% resaltó la buena organización del trabajo de la Dirección de Becas, algunos comentarios son:
 - a. Siempre nos toma en cuenta en todo lo que lo que les sugerimos, abiertos a mejorar el proceso continuamente.
 - b. Son pacientes y tolerantes.
 - c. Magnífica coordinación.

Conocimiento de atribuciones del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares

- Recabar los expedientes remitidos por sus compañeros militares y enviarlos a la Secretaría de Educación, esto en un primer momento, aunque a lo largo de la entrevista mencionó otras actividades, tales como resolver las problemáticas que tenían los tramitantes con respecto a las calificaciones, facilitar a los compañeros la entrega a tiempo de los requisitos y atender las situaciones relativas al pago para asegurar que todos recibieran el beneficio.

Alcances de su función en relación con los padres, madres o tutores solicitantes.

- El apoyar a los compañeros militares, sobre todo en los casos en que los estaban prestando apoyo de su especialidad en otros estados dándoles prioridad en la atención y facilitándoles en lo posible el trámite. Por compañerismo para que todos resulten beneficiados y nadie se quedara sin la posibilidad de esa ayuda.

Actitud de los solicitantes

- La actitud de los solicitantes de Becas para Hijas e Hijos de Militares, en opinión del enlace, fue muy positiva, quedaron satisfechos por el beneficio que se les otorgó. Además, el enlace agradeció el apoyo a los niños, sobretodo en este tiempo de dificultad económica.

Comunicación con la Dirección de Becas

- El enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares señaló que la atención por parte de la Secretaría de Educación (Dirección de Becas) fue siempre ágil, cualquier duda o problema la resolvían rápido.

Conocimiento de atribuciones del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías

- El enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías manifestó como sus funciones la difusión del programa, la coordinación con los diferentes enlaces; la Secretaría de Seguridad, Fiscalía del Estado, el Consejo Ciudadano de Seguridad, el Consejo de la Coordinación de la Implementación del Nuevo Sistema Penal y Fiscalía en Combate a la Corrupción, el registro de manera física y digital de los expedientes y la recepción y entrega del apoyo.

Alcances de su función en relación con los padres, madres o tutores solicitantes

- En cuanto a los alcances de su función hacia los solicitantes, mencionó la atención y seguimiento personalizados a los tramitantes, explicándoles la dinámica del programa, solucionando sus problemas con el apoyo de la Secretaría de Educación.

Actitud de los solicitantes

- En particular, con relación a la innovación de que el trámite para obtención de la beca se realice mediante el sistema digital, el enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías informó que la actitud de los solicitantes fue de apatía, pues no fue bien visto que el trámite de manera digital.

Comunicación con la Dirección de Becas

- El enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías especificó que encontró siempre agilidad en la atención por parte de la Secretaría de Educación (Dirección de Becas), así como rapidez en la solución de cualquier duda o problema.

3.2.2.2. La capacitación de los enlaces

Enlaces de Becas Jalisco

- El 40% de los enlaces refirieron recibir capacitación respecto al proceso, en la que además se comparten experiencias.
- El 27% comentó que se sienten muy capacitados y con bastante experiencia, por lo que consideran que ya no es necesaria la capacitación.
- Aspectos relacionados con la capacitación de los enlaces, mencionados a lo largo de las entrevistas:

- a. Aclarar los puntos que han cambiado entre la convocatoria actual y las anteriores para que no haya confusiones y malos entendidos.
- b. Conocer la fecha más o menos en que sale la siguiente convocatoria y los requisitos para poder informar a los padres de familia que nos llaman a la DRSE para preguntarnos cuando sale la convocatoria.
- c. Sensibilizar sobre el seguimiento de la convocatoria para que los beneficiarios estén más al pendiente.

Enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares

- El enlace mencionó que era su primera experiencia en el proceso y que al principio tuvo dudas respecto a la integración de los expedientes, que resolvió mediante la comunicación constante con la Dirección de Becas. La validación en la plataforma de los expedientes fue sencilla.

Enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías

- Un aporte del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías fue la alusión a que habría sido bueno conocer con días de antelación el proceso de registro en la plataforma.

3.2.2.3. La convocatoria

Perspectiva de los enlaces de Becas Jalisco

- El 67% de los enlaces de Becas Jalisco manifestaron que la convocatoria especifica claramente lo que se pide y se debe entregar. Algunos mencionaron aspecto a precisar en la convocatoria:
 - a. Puntualizar, en el caso de ser finado uno de los padres de familia, que se solicitará acta de defunción, así como si se es mamá o papá soltero que no es lo mismo, esto fue referido por el 13%.
 - b. Definir los casos de solicitud extemporáneos.
 - c. Aclarar si los hijos de funcionarios de gobierno pueden participar en el proceso.
 - d. Aclarar quién se puede registrar como tutor del beneficiado.
 - e. Enunciar que es el padre de familia el que debe estar al pendiente de si fue seleccionado.
 - f. Detallar que al señalar la discapacidad se refiere al niño beneficiario de la beca y no a los padres, además de que es necesario presentar un documento que acredite la discapacidad.
 - g. No pedir tanta documentación para acelerar el proceso y más gente pueda participar.
 - h. Ser más flexibles en la entrega de la documentación por ejemplo INE vigente y documentos de al menos 3 meses.

Perspectiva del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares

- El enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares comentó que estaba esclarecido todos los documentos que se tenía que remitir, además de que la mayoría de los solicitantes ya tiene experiencia en el proceso. Pero más adelante señaló que hubo confusión en el caso de compañeros que se encuentran trabajando en la 15/a. Zona Militar, pero su familia (sus hijos) vive en otro estado y pensaban que también podrían ser beneficiados.

Perspectiva del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías

- El enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías, informó varias situaciones presentadas durante el proceso de registro en la plataforma, rescatamos aquí sólo las que tienen que ver con la convocatoria:
 - Confusión en la página de Recrea, pues dirigía a otro programa.
 - Es necesario especificar que el documento oficial que se solicita es la INE vigente.

3.2.2.4. La implementación y mejoras a la plataforma

Aportaciones de los enlaces de Becas Jalisco

- El 73% de los enlaces de Becas Jalisco califica como favorable la implementación de la plataforma, puesto que agilizó el proceso de registro, aunque para el enlace de Altos Sur no fue así.

El 35% indicó que la plataforma se saturó, se trababa o no funcionaba correctamente lo que generó varios errores en los registros.

Un 53% mencionó que fue recurrente encontrar errores en las CURP del sistema de control escolar, por lo que las CURP correctas que se registraban, no podían validarse y era necesario reportar para que se corrigiera en sistema para concluir el registro, retardando los tiempos para los tramitantes y los enlaces que validaban el registro.

Sugerencias para uso o mejora de la plataforma

- En Becas Jalisco el 13% de los entrevistados sugirió que la plataforma permita entrar, tanto a usuarios como a los enlaces, a revisar qué fue lo que se subió, si se hizo correctamente y hacer cambios o correcciones en caso necesario.

Otras sugerencias fueron:

- a. Que los documentos se suban uno a uno y hasta que se complete el proceso finalice.
- b. Aclarar la instrucción de que el ciclo escolar respecto del que solicitan calificaciones, es el anterior y no el que está corriendo.

- c. Sugerir hacer el registro desde una computadora pues es difícil con el celular.

Aportaciones del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares

- En la opinión del enlace la plataforma agilizó el proceso, pues evitó el traslado de los solicitantes que no son de la zona conurbada y facilitó la validación de los expedientes.

Sugerencias para uso o mejora de la plataforma

- No presentó sugerencias de mejora a la plataforma.

Aportaciones del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías

- En la experiencia del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías, la plataforma no agilizó el proceso, por lo cual se optó por que los solicitantes entregaran de manera física su documentación y se les ayudó a realizar el registro, esto por dos razones:
 - Las instrucciones de la plataforma no fueron claras.
 - Las problemáticas de la plataforma (mencionadas más adelante).

Situaciones presentadas y sugerencias para uso o mejora de la plataforma

- El enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías enumeró las siguientes situaciones:
 - La boleta no correspondía al menor que se quería registrar.
 - Errores en la página de Secretaría, lo cual imposibilitó la entrega a tiempo de la documentación algunos solicitantes.
 - Algunos tramitantes no seguían las instrucciones, por ejemplo, ponían el nombre de quien hacía el trámite y no del beneficiado.
 - La plataforma no era amigable.
 - Cuando se realizaba la captura de los datos ya no permitía realizar modificaciones, lo cual era necesario para hacer el registro completo y sin errores.
 - Al realizar el registro, cuando un aspecto no aplicaba algunos tramitantes lo dejaban en blanco en lugar de señalar no aplica, lo cual generó otro resultado.
 - Para comprobar ser servidor público, algunos solicitantes se desempeñan en otros municipios atendiendo servicio y les era imposible acudir a firmar. Motivo por el cual varios perdieron la oportunidad de participar.
 - Al realizarse el proceso mediante la plataforma, se generó incertidumbre a los solicitantes, pues no sabían cómo iba su trámite.
 - Al momento de hacer el registro no se tenían los documentos escaneados o el archivo sobrepasaba el límite de megas.
 - Gran parte de los registros los hicieron los niños o el enlace ayudó hacerlos, es decir, no lo realizaba el solicitante.

- Para subir los documentos los tramitantes subían un documento con todos los archivos o, en ocasiones enviaban doble los documentos o estaban seccionados o incompletos, lo cual fue observado por contraloría
- Entregaron la foto *de la copia de la copia*, que resultaba ilegible.
- Registraban un correo electrónico de una persona ajena, siendo el único medio para acceder a su registro o para establecer comunicación. Esto dificultó la conclusión de algunos registros y el seguimiento.
- Hacían un correo nuevo para registrarse, pero no recordaban la contraseña.
- Los solicitantes desconocían el significado de las siglas DRSE o CCT.
- En la página 3. Datos socioeconómicos. Las cifras se requerían sin puntos decimales lo cual no se especificaba en la instrucción.
- Se sugiere que la plataforma cuente con chatbot (asistente virtual) que resuelva las dudas en el momento.

3.2.2.5. Aspectos administrativos y de contexto

Percepción de los enlaces de Becas Jalisco

Difusión

- El 20% indicó que hace falta una mejor difusión en la estructura educativa para que llegue a la población la información acerca de los programas de becas.
- Además, el 13% comentó que la gente no tiene buena asesoría por parte de las escuelas.
- Y uno de los enlaces comentó que se debía respetar el mínimo de promedio en las calificaciones.

Desaciertos que ralentizan el proceso

- El 53% de los enlaces indicaron que los padres de familia no leen la convocatoria, por lo tanto, desconocen los lineamientos.
- Algunos solicitantes registran con errores el correo por medio del cual se les contactará.
- Escanean el certificado en lugar de la boleta de calificaciones.
- Se confunde la pre-aprobación con la aprobación definitiva (seleccionado como beneficiario), piensan que nos quedamos con la beca.
- Los solicitantes tuvieron problemas para presentar la INE vigente pues en ese periodo no hubo citas para renovarlas.

Tiempos de entrega de documentación

- El 53% de los entrevistados coincidieron en que los tiempos programados para la entrega del beneficio, recabar los documentos, la validación y captura son muy justos y se sienten presionados, piden ampliarlos o ser más flexibles. Algunas de las razones que expusieron son las siguientes:
 - a. Las distancias a la comunidad dificultan recabar la documentación.
 - b. Son muchas instancias las que intervienen.
 - c. Los tiempos que indica el cronograma difícilmente se han cumplido.
 - d. Respetar las fechas de la convocatoria, si se va dar más tiempo establecerlo desde el inicio.

Contrariedades para la apertura de cuentas

- El 40% refirió complicaciones con las instituciones bancarias tales como:
 - a. Las políticas y requisitos internos para aperturar una cuenta o activar la tarjeta.
 - b. Se manejaban por citas lo que implicó más tiempo y acudir más de una vez a la sucursal.
 - c. No respetan las fechas o entregaron las tarjetas después de las fechas señaladas.
- Los enlaces de Costa Sierra Occidental, Altos Sur, Lagunas, Norte, Sur, Valles, Costa Sur y Altos Norte señalaron que los beneficiarios tienen que desplazarse grandes distancias puesto que no hay bancos en su localidad, esto corresponde al 47% de los entrevistados.
- El 35% sugirió otras formas de pago como volver a cheques o depósitos de Oxxo.

Otros aspectos administrativos en SEJ

- a. Falta de personal para apoyar a la captura de solicitudes, sólo referido por Altos Sur.
- b. Centro 2, reubicada en la Dirección Operativa del Centro de Capacitación (DOCC) debido a un incendio se vio en la necesidad de improvisar los medios y recursos para la atención.
- c. No se cuenta con el equipo para prestar el servicio (computadoras e impresoras), lo cual fue referido por Altos Sur, Ciénega y por el enlace de la Dirección General de las DRSE.

Motivos por los que algunos beneficiarios no acudieron, en tiempo, a recoger el apoyo

- a. Se cambió de entidad.
- b. Por motivos personales como enfermedad o divorcio, el 13%.
- c. No se logró contactar al beneficiario, señalado por el 53%.

- d. Fue poco el tiempo para contactar a los beneficiados y entregar. Especialmente en las localidades rurales, señalaron que con las lluvias los caminos se cortan y se dificulta el desplazarse.
- e. Por las distancias, les queda lejos recoger la tarjeta y luego ir al banco, el 20%.
- f. El banco influyó en la motivación para cobrar.
- g. No estuvieron pendientes de las fechas de entrega.
- h. El padre o tutor estaba fuera de la ciudad, 13%.
- i. Lo rechazó porque hay personas que lo necesitan más.
- j. Registraron a una persona que no se le facilitaba recoger el beneficio, 13%
- k. Hicieron caso omiso o desidia, 13%.
- l. No pudo abrir su cuenta en Banamex.

Un aporte positivo

- Un aspecto que favoreció el proceso fue mencionado por los enlaces de Altos sur, Ciénega, Sur y Altos norte al reconocer la relevancia del apoyo del municipio, pues se encargan de acercar los servicios a las comunidades, lo cual es especialmente importante dado que en algunos casos se trata de poblaciones de difícil acceso, y eso contribuyó a que se tuviera una buena respuesta.

Percepción del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares

- Con relación a aspectos administrativos y de contexto, el enlace de Becas para Hijas e Hijos de Militares un motivo por el cual, dos de los beneficiados no recogió a tiempo, fue porque el titular registrado estaba de servicio fuera de la ciudad, pero en ambos casos se resolvió y pudo recibir el beneficio.

Percepción del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías

- En el caso del enlace de Becas para Hijas e Hijos de Policías, los motivos registrados por los cuales no fue posible cobrar los apoyos, fueron que los compañeros estaban en servicio, un caso por tema de divorcio y otro porque no sabía quién quedó registrado (con su INE) y debía recogerlo.

3.2.2.6. Paradojas que dificultan el funcionamiento del programa

Aspectos externados por los enlaces de Becas Jalisco

- El 20% señaló que en algunas localidades marginadas no cuentan con comprobantes de domicilio ya que no son zonas urbanizadas.

El 27% identificó que para los solicitantes una de las dificultades es el traslado desde sus comunidades puesto que implica un gasto y un porcentaje igual

mencionaron que se les dificulta ir a cobrar el beneficio ya que en algunas zonas no hay ese tipo de bancos.

- El 53% indicó que los solicitantes no cuentan con dispositivos o internet en sus localidades o si hay internet la señal no es buena, lo cual dificulta:
 - a. Obtener las calificaciones de los alumnos de Mi Muro.
 - b. Subir los documentos a la plataforma.
- El 20% señaló que los papás no saben utilizar la plataforma o escanear, sólo uno indicó que no saben leer ni escribir.
- En la opinión de algunos enlaces:
 - a. Los documentos oficiales de algunos padres a veces tienen errores que ellos no han corregido con anticipación y que en el momento de hacer el trámite resultan un obstáculo.
 - b. Los abuelitos se encargan de sus nietos y no pueden hacer el trámite.
 - c. Se les dificulta la comprobación de ingresos.

3.2.2.7. Sugerencias al proceso

Sugerencias de los enlaces de Becas Jalisco

- Los enlaces de Costa Sierra Occidental, Sur, Altos Norte y Centro Sur solicitaron que la distribución del beneficio fuera más equitativa, puesto que:
 - a. La demanda de solicitantes es mucha y son pocos los beneficiados.
 - b. Se debe hacer llegar el recurso a las personas que en realidad lo necesitan.
 - c. Se determine de acuerdo al grado de marginidad que tiene cada uno de los municipios.
- El 13% identificó una mayor demanda de solicitantes y lo relacionaron a la situación económica que se vive por la pandemia de COVID-19. Al respecto el enlace de la Dirección de las DRSE comentó que es poco el recurso para el universo de solicitantes, por lo tanto, los beneficiados son pocos.

3.3. Resultados de la encuesta a alumnos

Las 1,061 encuestas para a los alumnos de educación básica se distribuyó mediante las delegaciones regionales, por lo que se armaron paquetes por región y escuela. Cada encuesta llevaba impresa la clave del centro de trabajo, CCT, y el nombre del alumno. Solamente se estableció una guía general indicando que la estructura educativa debía aplicarla a los alumnos indicados y, si fuera el caso, indicar por qué no se aplicó. De las 1,061 encuestas recibidas de regreso, 746 fueron contestadas.

En el caso de las 50 encuestas para becarios de educación normal, se preparó un formulario y se captaron un total de 42 respuestas.

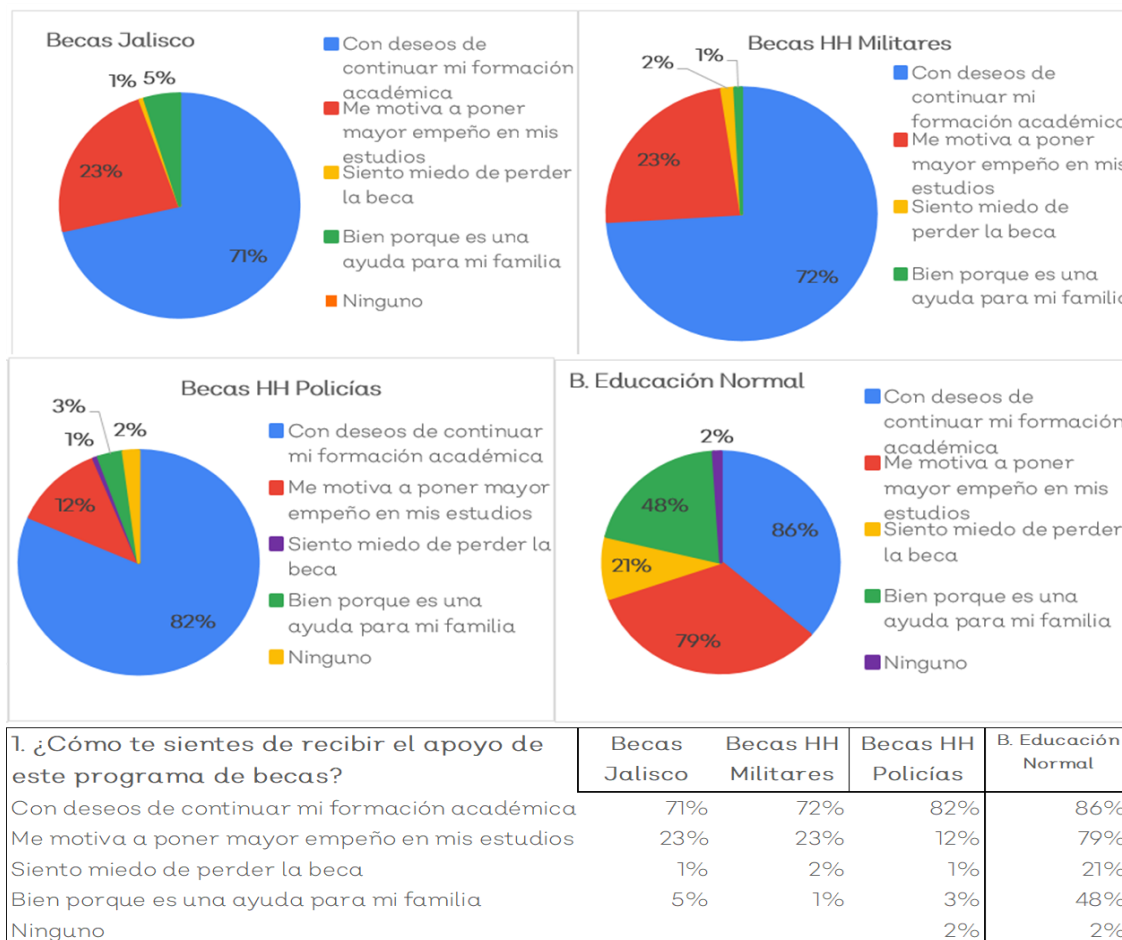
De las 788 respuestas (746 de educación básica y 42 de educación normal), el 43% correspondió a la participación de alumnos y el 54.7% de alumnas.

Tabla 6. Porcentaje de los alumnos participantes en la encuesta que son hombres y mujeres

Programa	Hombres	Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Becas Jalisco	210	258	45%	55%
Becas para Hijas e Hijos de Militares	63	68	13%	15%
Becas para Hijas e Hijos de Policías	68	79	15%	17%
Becas Jalisco en Educación Normal	16	26	3%	6%
TOTAL	357	431	45.3%	54.7%

A partir de estos totales, se procesó la información de los gráficos siguientes. Es importante señalar, que se dio la oportunidad a los alumnos becarios de seleccionar más de una respuesta, es la razón por la que los porcentajes dan sumas mayores al 100%.

Ilustración 12. Sentimiento por recibir el apoyo de algún programa de becas



La primera pregunta (ilustración 12), cuestiona acerca del sentimiento por recibir el apoyo de la beca. En todos los casos, los mayores porcentajes, entre el 71 y 86% se sitúan en la opción de *Con deseos de continuar mi formación académica*. En el caso de educación normal, son altos en *Me motiva a poner mayor empeño en mis estudios* (79%) y en *Bien, porque es una ayuda para mi familia* (48%).

El segundo reactivo, se vinculó con la tercera respuesta de la pregunta 1, que señala *Siento miedo de perder la beca*. La pregunta dos cuestionaba, si contestaste la opción C, ¿por qué sientes miedo de perder la beca?

Se obtuvieron 130 respuestas que se categorizaron con el siguiente resultado:

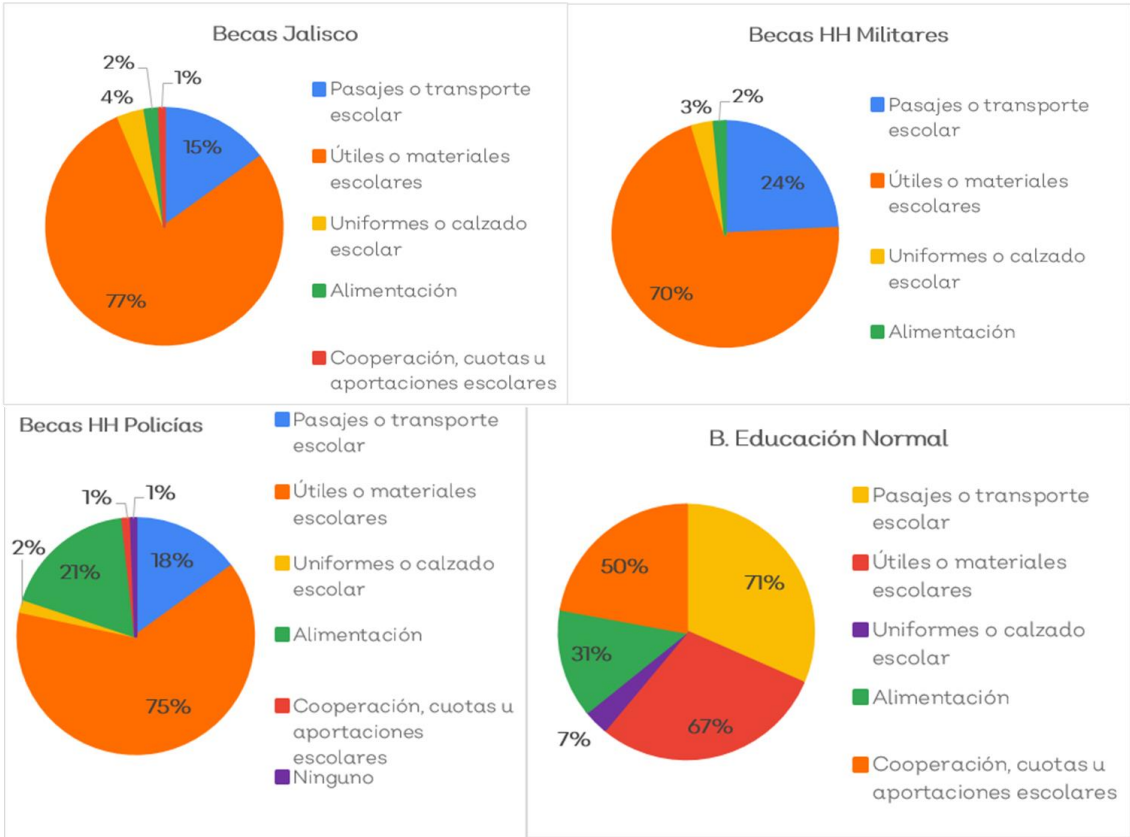
Tabla 7. Razones por las que los beneficiarios temen perder la beca

<i>Argumentos que presentaron los alumnos becarios en la respuesta a la pregunta 2</i>	BECAS JALISCO	BECAS HH MILITARES	BECAS HH POLICÍAS	B JALISCO E. NORMAL	Total
<i>Necesito el apoyo para ayudar a mi familia, comprar mis útiles, materiales y uniformes</i>	44	13	10	6	73
<i>Por bajar mi rendimiento académico</i>	8	3	2		13
<i>No tengo miedo</i>	3	1	3		7
<i>Me esfuerzo mucho para no perderla</i>	3	2			5
<i>No concluí o realice mi trámite a tiempo</i>	1			3	4
<i>Es una motivación</i>	2	1			3
<i>Ya he perdido una beca</i>	1	1		1	3
<i>Decepcionaría a mi familia</i>	1		1		2
<i>Me decepcionaría de mi misma</i>		2			2
<i>Me regañan o castigan</i>		2			2
<i>No quiero reprobar</i>		2			2
<i>No salgo seleccionado</i>	1			1	2
<i>No tendría el apoyo</i>	1	1			2
<i>Quiero seguir estudiando</i>	2				2
<i>Es la primera vez que la recibo</i>			1		1
<i>Me gustaría tenerla todo el tiempo que esté estudiando</i>	1				1
<i>No soy lista</i>	1				1
<i>Porque no hay quien me ayude con la tarea</i>	1				1
<i>Porque siento que no aprendí nada y no saqué buenas calificaciones</i>			1		1
<i>Si me equivoco la perderé</i>		1			1
<i>Significa que no he esforzado</i>			1		1
<i>Ya terminé mi formación y ya no puedo recibir el apoyo</i>				1	1
<i>Total de aportaciones por programa de becas</i>	70	29	19	12	130

Es importante señalar que más de la mitad de las respuestas, que representan mayoría en todos los programas, refieren la necesidad del apoyo para ayudar a la familia, comprar los útiles escolares, materiales y uniformes.

Se preguntó, en tercer lugar, de qué manera fue útil el apoyo recibido. Las alumnas y alumnos de educación básica, preferentemente, indican, se destinó a útiles o materiales escolares. Las alumnas y alumnos de educación normal en el mayor porcentaje, 71%, lo destinan al pago de pasajes o transporte escolar, en un 67% a útiles o materiales escolares, en un 50% al pago de cuotas o aportaciones escolares y en 31% para la alimentación.

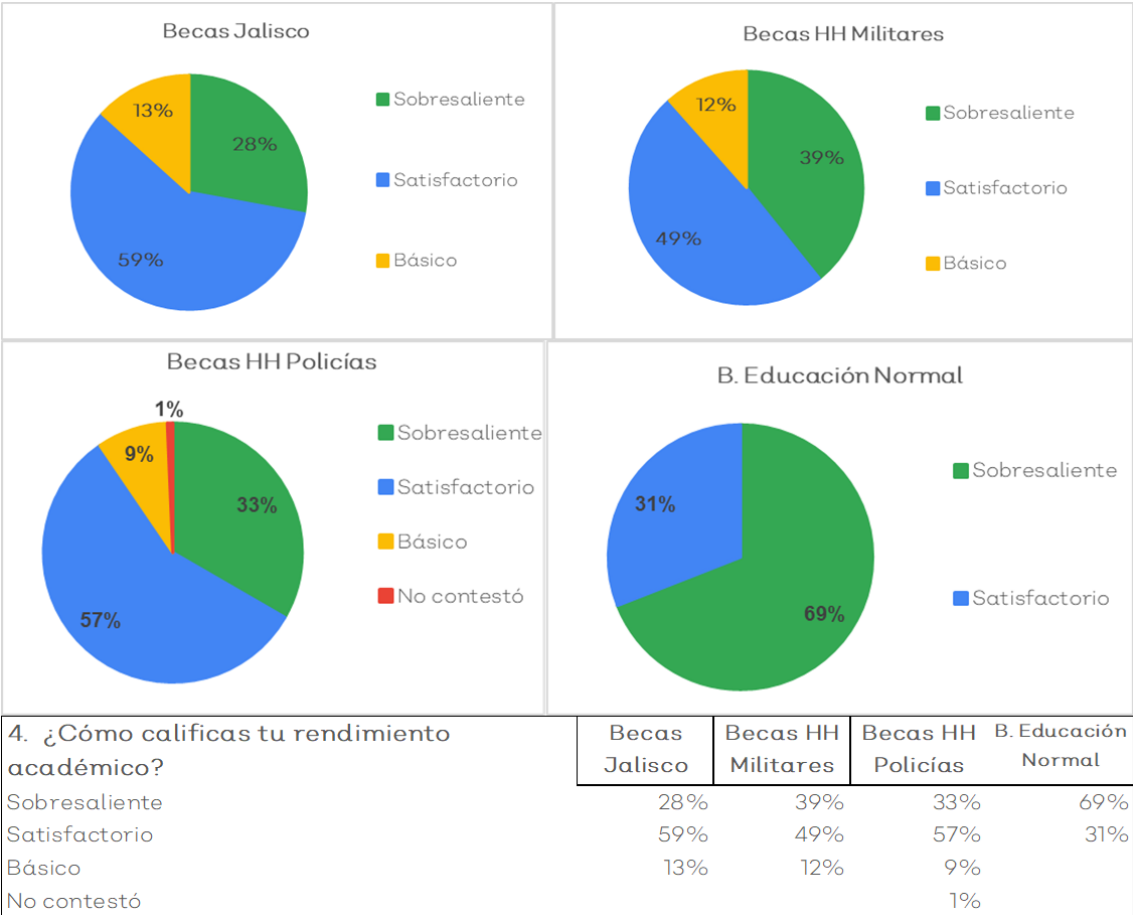
Ilustración 13. En qué fue utilizado el apoyo de la beca



3. El apoyo economico fue útil	Becas Jalisco	Becas HH Militares	Becas HH Policías	B. Educación Normal
Pasajes o transporte escolar	15%	24%	18%	71%
Útiles o materiales escolares	77%	70%	75%	67%
Uniformes o calzado escolar	4%	3%	2%	7%
Alimentación	2%	2%	21%	31%
Cooperación, cuotas u aportaciones escolares	1%		1%	50%
Ninguno			1%	

El último reactivo para los alumnos, les solicitó calificaran su desempeño académico en los niveles sobresaliente, satisfactorio o básico. En educación básica una tercera parte se ubica en sobresaliente y en su mayoría se ubican en el nivel satisfactorio, en porcentajes cercanos al 10% se ubican en un desempeño básico. En el caso de educación normal, dos terceras partes se ubican en el nivel sobresaliente y la otra parte en el nivel satisfactorio.

Ilustración 14. Autovaloración del desempeño académico



3.4. Triangulaciones

Tomando como punto de partida los temas de las encuestas que se replicaron en la entrevista, se confrontó la información para permitir cotejar los datos captados por los diferentes instrumentos.

Difusión: El 71% de los enlaces lo mencionó como una de sus funciones la difusión de los programas de becas, esto puede relacionarse con la percepción del aumento de la demanda de los solicitantes y la necesidad de una distribución más equitativa. El tema se trata en el primer reactivo de la encuesta virtual, en que se resalta que el 70% de los tramitantes indican haberse enterado vía la escuela, la Zona Militar o la Coordinación Estratégica de Seguridad; además es el 12% que indica haberse informado en la página de la Secretaría de Educación.

Lectura de la Convocatoria: En las encuestas 97% del solicitante a Becas Jalisco, el 100% de Becas para Hijas e Hijos de Militares y el 99% de participantes en Becas para Hijas e Hijos de Policías, señaló que lee la Convocatoria, sin embargo, el 41% de los enlaces de las DRSE indicaron lo contrario.

Plataforma: En las entrevistas el 71% consideró que la plataforma agilizó el proceso, de este porcentaje el 65% corresponde a la opinión de los enlaces en las DRSE que califica como favorable la implementación de la plataforma puesto que agilizó el proceso de registro y la validación. El 6% restante corresponde a militares, que indicó que la plataforma agilizó sobretodo porque evitó desplazamientos. Por su parte el 84% de los tramitantes de becas Jalisco estuvieron totalmente acuerdo o de acuerdo en que el registro en la plataforma fue sencillo. Respecto a la opinión de los solicitantes el 93% de participantes en la encuesta de Becas para Hijas e Hijos de Militares está totalmente de acuerdo o de acuerdo. En lo que corresponde al programa de Becas para Hijas e Hijos de Policías el 90% de los participantes en la encuesta virtual, indicó que fue sencillo el registro, sin embargo, el enlace comentó que la plataforma no agilizó, puesto que las instrucciones o la misma plataforma no eran amigables, por lo tanto, se optó por que los solicitantes entregaran los documentos de manera física, e incluso señaló una cierta apatía a participar porque el registro era por plataforma. Terminó sugiriendo que se siga utilizando la plataforma, pero con instrucciones claras sobre cómo realizar el registro de los menores y agregando asistencia virtual (chatbot).

Dispositivos electrónicos e internet para subir la documentación: En opinión de casi la mitad de los enlaces (47%) y en un 46% para los solicitantes de Becas

Jalisco, 22%, de Becas para Hijas e Hijos de Militares y 7% de Becas para Hijas e Hijos de Policías en la encuesta virtual, el acceso a internet o dispositivos electrónicos son algunas de las principales dificultades para subir la documentación requerida para participar en el proceso. Si bien el registro en la plataforma fue sencillo, subir los documentos al sistema de Becas no lo fue tanto, pues además de las dificultades especificadas en la gráfica de la pregunta 5 de la encuesta de solicitantes (Ilustración 4.), y en el desglose de la alternativa otros, en que se especifica que en su mayoría tuvieron apoyo de su enlace o de la escuela de su hijo, o que falló la plataforma.

Servicio de las instituciones bancarias: A pesar que el 41% de los enlaces refirió complicaciones con las instituciones bancarias, la percepción en la encuesta virtual a los solicitantes es que el 90% en Becas Jalisco y el 95% Becas para Hijas e Hijos de Militares y de Becas para Hijas e Hijos de Policías están de totalmente de acuerdo o de acuerdo con respecto a la satisfacción en el servicio recibido por las instituciones bancarias. Por otro lado, los comentarios referentes a las implicaciones de los traslados desde comunidades lejas fueron reiteradas con relación a los bancos por el 18% de los entrevistados.

Cumplimiento del objetivo de los programas de becas: Retomando el objetivo general del programa el cual es disminuir el índice de abandono escolar de alumnas y alumnos de educación básica y normal (en el caso de Becas Jalisco) que estudian en escuelas públicas y que requieren algún tipo de apoyo para superar las condiciones de marginación y desamparo en las que viven. Se observa que entre el 100% y 95% de los tramitantes consideran en la encuesta virtual, que el apoyo recibido es una ayuda para que el alumno continúe con sus estudios y prácticamente en la misma proporción en la encuesta a los alumnos beneficiados, se ratifica que el beneficio les motiva a poner mayor empeño en sus estudios o se sienten con deseos de continuar con su formación. Además, la mayoría de los beneficiarios calificó su desempeño como sobresaliente y satisfactorio.

4. Aprendizajes y reflexiones finales

La evaluación a los programas de becas enfrenta un reto fuerte vinculado al carácter de la población que se espera incluir y apoyar para su permanencia en el servicio educativo. Lo ideal sería poder acudir hasta las comunidades de origen de los aspirantes a contar con una beca, para poder obtener su visión de los beneficios del programa y su aporte a la calidad de vida y educación de su familia.

Sin embargo, las limitaciones del sistema, la necesidad de digitalizar los procesos institucionales y acercar a la ciudadanía a modalidades de atención virtual, a la vez que acerca a algunos usuarios, establece una barrera para aquellos en condiciones desfavorecidas.

En este sentido, es importante señalar que tenemos información, solamente de aquellos que lograron comunicarse y que no contamos con la valoración de quienes permanecieron fuera de contacto tanto para el trámite de la beca, como para valorar el proceso.

Mediante la **encuesta virtual** a los solicitantes o tramitantes, se identificaron valores muy positivos respecto de la lectura de la convocatoria, del funcionamiento de la plataforma para el registro, de la entrega de documentación, de la recepción en tiempo del recurso y del servicio bancario, entre otros aspectos; sin embargo, el porcentaje de participación es sumamente bajo, de 10% o menos, y no es representativo de los beneficiarios de las becas.

La realización de la entrevista fue posible gracias a la gran apertura que mostraron los enlaces, tanto de las delegaciones regionales como de la 15/a. Zona Militar y de la Coordinación General Estratégica de Seguridad. A través de la entrevista, como puede verse en los resultados, los enlaces identificaron sus funciones respecto de los programas de becas. Es relevante el hecho de que ninguna de las atribuciones especificadas llega al 100%, la que alcanza el mayor porcentaje, 71%, es la de difundir la Convocatoria. La participación de los enlaces, enriqueció la visión considerando aspectos específicos que sugieren se indiquen en la Convocatoria, así como algunos requisitos que podrían ser impedimento dadas las precarias condiciones en algunos contextos. Resaltan

las dificultades para comunicarse con los solicitantes durante la tramitación y especialmente para informarles que han sido seleccionados.

Se enlistan algunos aspectos sobre el funcionamiento de la plataforma y respecto de desaciertos que ralentizan el proceso, así como condiciones administrativas que lo dificultan y sugerencias de la mejora.

Un aporte de la evaluación 2021 a los programas de becas ha sido el contacto con los alumnos becarios a través de la encuesta a los beneficiados, en que detallan la utilidad que les ha significado el apoyo la beca algunos para pasajes o transporte escolar y útiles o materiales escolares, o incluso para el pago de aportaciones o cuotas escolares.

Un aspecto que se toca en la encuesta virtual, es el relativo al conocimiento de la Contraloría Social del programa, que tiene un porcentaje de respuesta entre el 50 y 67% y que parece olvidarse, ya que fue mencionado, solo por dos enlaces, 12%, que aluden como parte de sus funciones el conformar y convocar al comité de Contraloría Social.

Índice de contenidos

1. Antecedentes. La evaluación 2020 a los programas de Becas y acuerdos para la evaluación 2021	1
2. Diseño de la evaluación 2021	2
2.1. Objetivos de la evaluación	2
2.2. Instrumentos de evaluación	3
2.3. Resultados de la aplicación	7
3. Resultados de la evaluación 2021 a los programas de becas	9
3.1. Resultados de la encuesta virtual	9
3.2. Resultados de la entrevista a los enlaces de becas	15
3.2.1. Procesamiento de la información	17
3.2.2. Resultados por categoría de la entrevista a los enlaces de becas	17
3.2.2.1. La función del enlace	18
3.2.2.2. La capacitación de los enlaces	20
3.2.2.3. La convocatoria	21
3.2.2.4. La implementación y mejoras a la plataforma	22
3.2.2.5. Aspectos administrativos y de contexto	24
3.2.2.6. Paradojas que dificultan el funcionamiento del programa	26
3.2.2.7. Sugerencias al proceso	27
3.3. Resultados de la encuesta a alumnos	27
3.4. Triangulaciones	31
4. Aprendizajes y reflexiones finales	34

Índice de ilustraciones y gráficas

Ilustración 1. Medio por el que se enteró que podía tramitar una beca	10
Ilustración 2. Valoración del registro en la plataforma	10
Ilustración 3. Valoración de la entrega de documentación en la instancia correspondiente	11
Ilustración 4. Dificultades para subir la información al sistema	11
Ilustración 5. Manera en que se enteró que fue seleccionado para la beca	12
Ilustración 6. Satisfacción por el servicio recibido de la institución bancaria	13
Ilustración 7. Valoración de la asesoría telefónica	13
Ilustración 8. Valoración del servicio de asesoría vía electrónica	14
Ilustración 9. Valoración de la atención a inconformidades	14
Ilustración 10. Apoyos adicionales que se reciben	15
Ilustración 11. Guion para la entrevista a los enlaces de becas	16
Ilustración 12. Sentimiento por recibir el apoyo de algún programa de becas	28
Ilustración 13. En qué fue utilizado el apoyo de la beca	30
Ilustración 14. Autovaloración del desempeño académico	31

Índice de tablas

Tabla 1. Fechas finales de aplicación de instrumentos	7
---	---

Tabla 2. Resultados de la aplicación de la Encuesta virtual	8
Tabla 3. Representatividad de la Encuesta a alumnos beneficiados.....	8
Tabla 4. Causas por las cuales no se contestaron las encuestas a los alumnos	9
Tabla 5. Listado de los enlaces y sus dependencias	16
Tabla 6. Porcentaje de los alumnos participantes en la encuesta que son hombres y mujeres	28
Tabla 7. Razones por las que los beneficiarios temen perder la beca	29