

# APLICACIÓN DE ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA SISTEMA INTEGRADO DE EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USUARIA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE BECAS

## INFORME FINAL

Cliente:

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas



Elaborada por:

ClioDinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería Limitada



Santiago, Marzo de 2010

WWW

@

$56+87=$

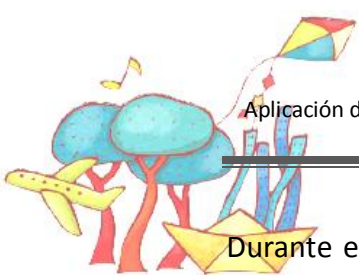
$61-15+67=$

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1.</b>	<b>Objetivos y Actividades de la Consultoría.....</b>	<b>7</b>
1.1	Objetivo General.....	7
1.2	Actividades .....	7
<b>2.</b>	<b>Descripción Metodológica .....</b>	<b>8</b>
2.1	Diseño Muestral.....	8
2.2	Matriz de Dimensiones y Variables .....	10
2.3	Instrumentos para el levantamiento de Información .....	11
2.4	Scanner de Terreno.....	11
2.5	Consideraciones metodológicas para estimar los niveles de satisfacción de los becarios. ....	15
<b>3.</b>	<b>Descripción de los niveles de satisfacción usuaria asociados a las becas.....</b>	<b>16</b>
3.1	Beca Alimentación Educación Superior – BAES.....	16
3.2	Beca Indígena - BI.....	26
3.3	Beca Integración Territorial - BIT .....	38
3.4	Beca Apoyo a la Retención Escolar - BARE.....	50
3.5	Beca Hogares Insulares (Dinero/Residencia) - BHI.....	59
3.6	Beca Mantención Educación Superior - BMES.....	68
3.7	Beca Pensión Alimentación - BPA.....	73
3.8	Beca Práctica Técnico Profesional - BPTP.....	82
3.9	Beca Presidente de la República - BPR.....	90
3.10	Beca Residencia Familiar Estudiantil - BRFE.....	100
3.11	Beca Útiles Escolares - BUE.....	108
3.11.1	Beca Útiles Escolares – Padres y Tutores.....	108
3.11.2	Beca Útiles Escolares – Alumnos de Enseñanza Media .....	112
3.11.3	Análisis Comparativo por fuente de información .....	118
3.12	Beca PSU.....	120
3.13	Beca Residencia Indígena - BRI.....	127
3.14	Tarjeta Nacional de Estudiante - TNE.....	133
3.14.1	Tarjeta Nacional del Estudiante – Padres y Tutores.....	133
3.14.2	Tarjeta Nacional del Estudiante – Alumnos de Educación Media.....	140
3.14.3	Tarjeta Nacional del Estudiante – Alumnos de Educación Superior .....	149
3.14.4	Análisis Comparativo por fuente de información .....	161
3.15	Deportes, recreación y actividades culturales en escuelas y liceos públicos vulnerables.....	167
3.15.1	Modalidad Promoción y Desarrollo.....	167
3.15.2	Modalidad Campamentos Recreativos (Campamentos Juveniles) .....	175
3.15.3	Actividades Recreativas Culturales.....	182
3.15.4	Modalidad Recreación en tu Escuela.....	191



3.15.5	Análisis Comparativo por ITEM y Beca .....	198
<b>4.</b>	<b>Análisis Global y Conclusiones. ....</b>	<b>204</b>
4.1.1	Información .....	205
4.1.2	Oportunidad .....	212
4.1.3	Calidad de la Atención .....	221
4.1.4	Calidad del Beneficio.....	225
4.1.5	Visibilidad JUNAEB .....	234
4.1.6	Pertinencia del Monto de la Beca .....	235
<b>5.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>237</b>
6.1.	Anexo N° 1: Matriz de Dimensiones y Variables .....	237
6.2.	Anexo N° 2: Instrumentos para el Levantamiento de Información .....	272

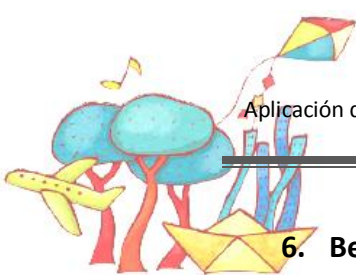


Durante estos últimos años, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, específicamente en su Departamento de Becas, ha visto incrementado el número de beneficios y programas que ofrece a la comunidad, es por ello y de acuerdo a la actual política de gestión, enfocada en los usuarios finales, resulta crucial identificar cuáles son sus niveles de satisfacción en torno a la oferta institucional.

En este caso particular, resulta importante medir el nivel de satisfacción de las siguientes becas que entrega JUNAEB por medio de su departamento de becas; se trata de un total de 15 instrumentos, los que son brevemente descritos a continuación:

1. **Beca de alimentación educación superior** cuyo objetivo es apoyar con alimentación a los estudiantes más vulnerables del país para que puedan continuar estudios de Educación Superior. Beneficio entregado por un instrumento de canje de \$1.300 y \$1.400 pesos.
2. **Beca Indígena**, consistente en un aporte monetario de libre disposición que se entrega a los estudiantes de ascendencia indígena que hayan sido beneficiados por el programa.
3. **Beca de Integración Territorial**, beca destinada a estudiantes en condición de vulnerabilidad asociada –entre otras condiciones- a su aislamiento geográfico, residentes en las Regiones de Valparaíso (Isla de Pascua y Juan Fernández), Los Lagos (Provincia de Palena), de Aysén y Magallanes. Su objetivo principal es contribuir a que estos estudiantes puedan continuar sus estudios en establecimientos educacionales reconocidos por el Estado, siempre que en sus localidades de residencia no existan los niveles, modalidades y especializaciones educacionales de su interés.
4. **Beca apoyo retención escolar** cuyo objetivo es contribuir a la retención escolar de estudiantes de enseñanza media con vulnerabilidad socioeducativa y riesgo de retiro, matriculados en establecimientos focalizados por el MINEDUC, para que puedan culminar los 12 años de escolaridad obligatoria.
5. **Beca Mantención para la Educación Superior** cuyo objetivo es apoyar con dinero de libre disposición a los estudiantes más vulnerables del país por un valor de \$15.500 mensuales durante el período académico (hasta el mes de diciembre); se otorga de manera complementaria junto a las becas de alimentación y becas de arancel. Beca destinada a estudiantes en condición de vulnerabilidad que ingresan a primer año de educación superior y que hayan obtenido alguna beca de arancel del Mineduc, a saber: Beca Bicentenario, Beca Juan Gómez Millas, Beca de Excelencia, Beca Puntajes PSU.





6. **Beca Presidente de la República**, es una Beca de Mérito cuyo objetivo principal es apoyar económicamente a estudiantes en condición de vulnerabilidad y rendimiento académico sobresaliente para que realicen sus estudios de Educación Media y Superior: 0,62 Unidades Tributarias Mensuales para el caso de los alumnos de educación media; 1,24 Unidades Tributarias Mensuales para los alumnos de educación superior.
7. **Beca Práctica Técnico Profesional**, cuyo objetivo es contribuir a la promoción de los derechos de los estudiantes de enseñanza media técnico profesional a través del apoyo económico para la finalización de su ciclo de educación media. Beca dirigida a todos los estudiantes egresados de Enseñanza Media Técnico Profesional (EMTP) del país que hayan matriculado su práctica y que la realicen durante el año 2009. Pueden postular tanto los estudiantes que estén desarrollando su práctica profesional actualmente como quienes la terminaron durante el año en curso.
8. **Beca PSU**: es un programa del Gobierno de Chile, implementado, gestionado, administrado y controlado por la JUNAEB, y que consiste en el subsidio total al costo de rendición de la Prueba de Selección Universitaria. Beca dirigida a estudiantes que deseen rendir la Prueba de Selección Universitaria.
9. **Beca útiles escolares**, cuyo objetivo es contribuir a la permanencia en el sistema educacional de alumnos de establecimientos municipales y particular subvencionados en condición de vulnerabilidad, disminuyendo los gastos por concepto de compra de útiles escolares del grupo familiar. El programa entrega un set anual de útiles escolares, diferenciado por niveles (educación pre básica, básica primer ciclo, básica segundo ciclo, media y adulto) a más de un millón trescientos mil estudiantes en todas las regiones del país.
10. **Tarjeta Nacional del Estudiante**: Ex pase escolar. Esta tarjeta se puede obtener dependiendo el tipo de alumno que es beneficiado:
  - a. Para educación básica y media: Todos los alumnos de Establecimientos Municipales y Particulares Subvencionados que cursen entre 5º básico y 4º medio. También pueden solicitar la TNE alumnos de Colegios Particulares que demuestren situación de desmedro socioeconómico (ingreso per cápita inferior a \$236.590).
  - b. Para educación superior: Todos los alumnos regulares que estudien carreras de pregrado en una institución reconocida por el Ministerio de Educación: Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales, Universidades Estatales, Universidades particulares con aporte y Universidades Privadas.
11. **Beca Pensión y Alimentación**: La beca está dirigida a alumnos en condición de vulnerabilidad de liceos técnico profesionales y agrícolas, ya sea municipales o



particular subvencionados. El beneficio consiste en un aporte en dinero que se entrega directamente al sostenedor del internado donde el joven recibe los servicios de alimentación y alojamiento durante la temporada escolar.

**12. Beca Hogares Insulares:** Para alumnos en condición de vulnerabilidad provenientes de Isla de Pascua y Juan Fernández, de Educación Media y Superior.

**13. Beca Residencia Familiar Estudiantil:** El alumno/a recibe alojamiento, alimentación y apoyo educativo a través Programa de Residencia Familiar Estudiantil (PRFE). El alumno seleccionado para recibir el beneficio es ubicado en casa de una familia tutora de similares características a la propia, durante el período escolar. Allí recibe alimentación, alojamiento, afecto y cuidados propios de un ambiente familiar que favorezca su desarrollo integral y permanencia en el sistema educacional. A estudiantes de 7º y 8º de Educación Básica básico (en casos especiales y justificados, se pueden incorporar alumnos/as de cursos inferiores), de Enseñanza Media Científica Humanista o Técnico Profesional de Establecimientos Municipales o Particulares Subvencionados, de Enseñanza Superior (que procedan de programas de vivienda estudiantil), en condición de vulnerabilidad y que requieren trasladarse a otra localidad para continuar estudios, ya sea porque no existen establecimientos en su lugar de residencia, o porque la oferta educacional no responde a los intereses de los alumnos/as".

**14. Beca Residencia Indígena:** consiste en la entrega de un subsidio monetario de \$65.000 mensuales para que apoye al estudiante en el arriendo de una pieza, pensión o vivienda en la ciudad donde realiza sus estudios superiores. La entrega del beneficio se realiza de acuerdo a los procedimientos definidos por JUNAEB, cautelando el rendimiento académico y permanencia del estudiante seleccionado en el sistema educacional.

**15. Deportes, recreación y actividades culturales en escuelas y liceos públicos vulnerables:** El programa se centra en los estudiantes de escuelas y liceos con alto Índice de Vulnerabilidad, la que determina la mayor condición de pobreza y riesgo de abandonar el sistema escolar. Sus edades fluctúan entre los 9 y 18 años.

# 1. Objetivos y Actividades de la Consultoría

## 1.1 Objetivo General

El objetivo que persigue el presente estudio se presenta a continuación:

**“Evaluar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de productos y servicios del Departamento de Becas”, en los ámbitos de:**

- 1.- Calidad del producto o servicio entregado**
- 2.- Oportunidad de Entrega**
- 3.- Satisfacción de los/as usuarios directos e indirectos (estos últimos, en el caso que la oferta programática lo amerite).**

## 1.2 Actividades

Las actividades definidas en las bases técnicas para el cumplimiento de los objetivos de la consultoría, se presentan a continuación:

- Estandarizar las dimensiones de evaluación de los diversos productos y programas, bajo una lógica de integración que permita la comparabilidad entre niveles de satisfacción de usuarios.
- Construir instrumentos para la medición de satisfacción usuaria de 15 programas del Departamento de becas de JUNAEB.
- Construir variables de satisfacción que sean pertinentes, confiables y comparables.
- Elaborar un cuestionario de preguntas con respuestas cerradas, que permita la recogida de información a un costo reducido.
- Aplicar los cuestionarios a muestras representativas de usuarios.
- Tabular y procesar la información resultante de la aplicación de cuestionarios.
- Presentar un Informe Final de las actividades realizadas y resultados obtenidos.

## 2. Descripción Metodológica

En el presente apartado se describirán todos aquellos elementos metodológicos que estructuraron el levantamiento y análisis de información.

Como **eje central de este enfoque metodológico**, se establece en este servicio de consultoría la posibilidad de indagar en la evaluación del nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de los productos y servicios del Departamento de Becas, de manera de generar un **análisis individual** de cada una de ellos y a su vez **comparativo** en base a parámetros o dimensiones relevantes; es por ello, que el levantamiento de información es **exploratorio** para cada una de las becas y **concluyente** a nivel global para las siguientes dimensiones:

- 1.- **Calidad del producto o servicio entregado**
- 2.- **Oportunidad de Entrega**
- 3.- **Satisfacción de los/as usuarios directos e indirectos (estos últimos, en el caso que la oferta programática lo amerite).**

A continuación se describirá las **becas bajo análisis, diseño muestral, matriz de dimensiones y variables, instrumentos para el levantamiento de información y scanner de terreno**, además de algunas consideraciones metodológicas para definir los niveles de satisfacción.

### 2.1 Diseño Muestral

De acuerdo a los compromisos adquiridos y en base a los datos proporcionados en las bases técnicas de la licitación respecto de la población de beneficiarios con becas de JUNAEB, se diseñó una **muestra estratificada con afijación proporcional**, calculada con un **error máximo admisible** del 3% y un **nivel de confianza** del 99,7%.<sup>1</sup>

Una muestra estratificada con afijación proporcional se realiza tomando en cuenta a cada beca como un estrato y su peso en la muestra depende del número de beneficiarios sobre el universo de beneficiarios de las becas bajo evaluación.

Tomando en consideración estas definiciones básicas, se presenta el siguiente diseño muestral:

<sup>1</sup> De acuerdo a Vivanco (2005: 46), el nivel de confianza puede ser explicado como que la extracción de sucesivas muestras da lugar a que el 99,7% de los parámetros se encuentre en el intervalo definido.





**Tabla N° 1:** Diseño muestral para el servicio de consultoría.

PROGRAMA, PRODUCTO O SERVICIO	Total Beneficiarios (Nh)	nh	nh ajustado
Beca de Alimentación para la Educación Superior	192.513	98	98
Beca de Apoyo a la Retención Educacional	19.017	10	20
Programa de Becas Indígenas	42.648	22	30
Beca de Integración Territorial	1.517	1	20
Beca de Mantención para la Educación Superior	41.886	21	30
Programa de Becas Presidente de la República	43.966	22	30
Beca Práctica Técnico Profesional	41.804	21	30
Beca PSU	173.727	89	89
Útiles Escolares	1.341.802	685	685
Tarjeta Nacional del Estudiante	2.810.147	1435	1435
Beca Pensión Alimentación	2.172	1	20
Hogares Insulares	112	0	20
Programa de Residencia Familiar Estudiantil	5.725	3	20
Residencia Indígena	1.141	1	20
Deportes, recreación y actividades culturales en escuelas y liceos públicos vulnerables	176.000	90	90
<b>TOTAL</b>	<b>4.894.177</b>	<b>2499</b>	<b>2637</b>

Fuente: Elaboración ClioDinámica Limitada

De la tabla antes presentada se deprenen las siguientes definiciones para su mejor entendimiento:

- El **Nh** es el número total de beneficiarios para cada una de las becas, definidos en los términos de referencia del estudio.
- **nh**, por su parte, es la muestra calculada para cada beca a través del procedimiento de muestreo estratificado, a partir de las condiciones para la estimación recién definidas (error máximo admisible y nivel de confianza).
- **nh ajustado** corresponde a un valor redondeado hacia arriba, es decir, toda aquella beca que tiene, bajo el diseño muestral, menos de 20 casos, se redondea a 20 casos, mientras que los que tienen entre 20 y 30, se redondea 30 encuestas.

Desde el punto de vista metodológico, y dada la importancia que tiene la evaluación de las becas **BI – BIT y BAES** en el marco de la consultoría, es relevante destacar que en el contexto del diseño muestral para la aplicación de encuestas, estos servicios institucionales recibieron un tratamiento distinto al resto de los servicios evaluados. En vez de ser incluidas en este diseño general, la muestra para cada una de estas becas fue calculada por separado a través de una estrategia de muestreo aleatorio simple, lo que permitió incluir un número proporcionalmente mayor de encuestas para cada universo de beneficiarios, y de ésta manera asegurar un mayor nivel de representatividad. El número de casos calculado para cada una de las Becas incluidas en este análisis y sus universos correspondientes, se presentan a continuación:



**Tabla N° 2:** Diseño muestral para las becas con compromisos institucionales

PROGRAMA, PRODUCTO O SERVICIO	Total Beneficiarios (Nh)	nh ajustado	nh ajustado prioritario
Beca de Alimentación para la Educación Superior	192.513	98	408
Programa de Becas Indígenas	42.648	30	150
Beca de Integración Territorial	1.517	20	100

Fuente: Elaboración ClioDinámica Limitada

En definitiva, la composición de la muestra final queda estructurada de la siguiente manera:

**Tabla N° 3:** Diseño muestral final ajustado

PROGRAMA, PRODUCTO O SERVICIO	Total Beneficiarios (Nh)	Nh ajustado	nh Prioritario
Beca de Alimentación para la Educación Superior	192.513	98	408
Beca de Apoyo a la Retención Educativa	19.017	10	20
Programa de Becas Indígenas	42.648	22	150
Beca de Integración Territorial	1.517	1	100
Beca de Mantenimiento para la Educación Superior	41.886	21	30
Programa de Becas Presidente de la República	43.966	22	30
Beca Práctica Técnico Profesional	41.804	21	30
Beca PSU	173.727	89	89
Útiles Escolares	1.341.802	685	685
Tarjeta Nacional del Estudiante	2.810.147	1435	1435
Beca Pensión Alimentación	2.172	1	20
Hogares Insulares	112	0	20
Programa de Residencia Familiar Estudiantil	5.725	3	20
Residencia Indígena	1.141	1	20
Deportes, recreación y actividades culturales en escuelas y liceos públicos vulnerables	176.000	90	90
<b>TOTAL</b>	<b>4.894.177</b>	<b>2499</b>	<b>3147</b>

Fuente: Elaboración ClioDinámica Limitada

Donde el **nh prioritario** incorpora todo los criterios antes descritos.

## 2.2 Matriz de Dimensiones y Variables

La matriz de dimensiones y variables es la que se presenta en el **Anexo N° 1** de presente informe.

## 2.3 Instrumentos para el levantamiento de Información

Los instrumentos para el levantamiento de información se encuentran en el **Anexo N° 2** de presente informe.

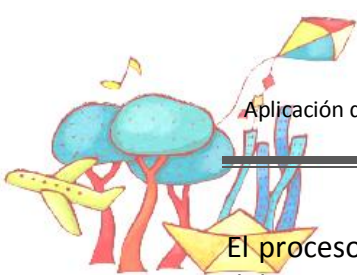
## 2.4 Scanner de Terreno

El trabajo de terreno realizado contemplo la realización de las siguientes encuestas por tipo de beca bajo estudio:

**Tabla N° 4:** Scanner de terreno por tipo de beca

Becas	Encuestados
Actividades Recreativa Culturales	21
Beca Alimentación para la Educación Superior	474
Beca Apoyo Retención Escolar -Docentes	36
Beca Apoyo Retención Escolar-Estudiantes	66
Beca Hogares Insulares - Dinero	10
Beca Hogares Insulares -Residencia	8
Beca Indígenas	100
Beca Integración Territorial	135
Beca Mantención Educación Superior	179
Beca Pensión Alimentación	20
Beca Práctica Técnico Profesional	30
Beca Presidente República	90
Beca Residencia Familiar Estudiantil	20
Beca Residencia Indígena	20
Beca Útiles Escolares -Educación Media	228
Beca Útiles Escolares -Padres y Tutores	330
Modalidad Campamentos Recreativos	12
Modalidad Promoción y Desarrollo	26
Modalidad Recreación Estudiantil	25
PSU	237
TNE-Educación Media	385
TNE-Educación Superior	714
TNE-Padres y Tutores	192
<b>TOTAL</b>	<b>3.358</b>

Fuente: Elaboración ClioDinámica Limitada



El proceso de terreno para la presente consultoría se desarrolló entre el 28 de noviembre del 2009 y el 10 de febrero del 2010. Contó con dos etapas, la primera de aplicación de encuestas presenciales, y la segunda desarrollada en torno a la aplicación de encuestas telefónicas.

Aunque en principio la aplicación completa estaba definida para ser presencial, se partía del supuesto que se tendría público cautivo en las escuelas y universidades; sin embargo, algunos atrasos en la entrega de los marcos muestrales proyectó el proceso de terreno más allá del cierre del año escolar; frente a esta situación, se decidió, en conjunto con la contraparte técnica, la aplicación de las encuestas restantes bajo una modalidad no presencial telefónica.

### **Primera etapa de terreno**

Esta primera etapa se inicia el día 28 Noviembre del 2009. De acuerdo a lo definido en conjunto con la contraparte técnica, las regiones incluidas en este proceso fueron la Quinta, la Región Metropolitana, la Octava, la Novena y la Décima Región. En cada una de las regiones, se privilegió la aplicación en su capital respectiva, dado el mayor volumen poblacional y de establecimientos escolares y de educación superior que aquí sería posible encontrar.

El equipo coordinador central de terreno estuvo conformado por **un grupo de 3 profesionales, un ingeniero industrial con experiencia en estudios de satisfacción usuaria, y dos sociólogos con experiencia en la coordinación en la implementación de estudios cuantitativos**, los que fueron los encargados de coordinar y velar por el desarrollo del proceso.

La aplicación en cada una de las regiones estuvo a cargo de un equipo de **cuatro encuestadores**, los que quedaron bajo la responsabilidad de un **supervisor de terreno**, quien era el encargado de informar al equipo coordinador central del desarrollo de la aplicación en la región respectiva, de coordinar la entrega de bases de datos con reemplazo al equipo regional de encuestadores, de evidenciar los principales problemas encontrados y coordinar con el nivel central el apoyo necesario para su solución.

Para proveer a los equipos regionales de las bases de datos con los reemplazos correspondientes, se realizó una gestión centralizada del marco muestral desde el nivel central, y desde aquí se realizaba la distribución correspondiente de acuerdo a los requerimientos definidos por los supervisores de terreno; este procedimiento en principio se realizaba semanalmente, sin embargo, podría adelantarse de acuerdo a las necesidades de los encuestadores. Para la selección de los reemplazos, se aplicó una metodología de muestreo sistemático para asegurar la aleatoriedad del proceso y mantener los errores calculados en el diseño inicial de la muestra.



Respecto de la supervisión del proceso, cada supervisor debía hacer una revisión exhaustiva de cada una de las encuestas entregadas por sus encuestadores antes de ser enviadas a Santiago. En el caso que alguna presentara problemas, esta era rechazada y si le solicitaba al encuestador que la aplicará nuevamente. El envío de encuestas a Santiago para su validación definitiva se hacía una vez a la semana.

En general, esta primera etapa se desarrolló sin inconvenientes. Dentro de los problemas detectados, un primer tema fue la presencia de datos de contacto erróneos en las bases de datos entregadas a los encuestadores; esto obligó a acelerar el proceso de manejo de las bases de datos para ampliar los reemplazos de aquellos casos que no pudieron ser contactados, lo que en definitiva permitió ir cumpliendo con las cuotas establecidas en el diseño muestral. Un segundo problema que emergió durante el proceso de aplicación de terreno fueron algunas dificultades de acceso a los establecimientos educacionales que tuvieron que enfrentar los encuestadores; para solucionar este problema, desde el nivel central se gestionó la elaboración de cartas formales que validaban el proceso y al encuestador frente a los establecimientos educacionales, además de una coordinación más fluida con los equipos regionales de la institución para que también brindaran su apoyo en el caso de ser necesario; en general, con el envío de la carta fue suficiente para solucionar el problema.

Por último, cuando se pudo estimar adecuadamente cuántas serían las encuestas que no se alcanzarían a aplicar de forma presencial por el cierre del año escolar, se buscaron algunas estrategias alternativas antes de empezar definitivamente con la segunda etapa de aplicación de encuestas telefónicas. Por ejemplo, se les solicitó a los encuestadores que se apersonaran en los establecimientos donde los jóvenes rendirían la PSU dentro de cada región para poder aplicar las encuestas relativas al beneficio asociado a esta prueba; adicionalmente, se les solicitó a los supervisores que averiguaran cuáles eran las fechas de postulación a la BAES de las principales instituciones de educación superior emplazadas en las ciudades incluidas en el terreno, para que los encuestadores aprovecharan la presencia de los jóvenes que iban a renovar el beneficio.

Con todo, no lograron cumplirse las cuotas inicialmente definidas para cada una de las becas incluidas en el estudio, por lo que se decidió en conjunto con la contraparte técnica implementar una segunda etapa de aplicación a partir de encuestas telefónicas.

En definitiva, esta primera etapa se cierra el día **15 de diciembre** con la aplicación de **un total de 2578 encuestas**, dentro de las cuales se priorizó el cumplimiento de todas las cuotas para las becas **BAES, BIT y BI**, de acuerdo a los requerimientos definidos por la contraparte técnica en relación a sus necesidades institucionales (cuyas cuotas suman un total de 658 encuestas).





## Segunda etapa de terreno

Para el desarrollo de la segunda etapa de terreno, lo primero que se realizó por parte del equipo coordinador central, fue la revisión y el conteo exhaustivo de todas las encuestas realizadas con el propósito de identificar cuáles eran los déficits respecto de las cuotas definidas inicialmente para cada beca en el diseño muestral.

De esta manera, se pudo definir cuántas eran las encuestas faltantes para la estimación del recurso humano necesario para la aplicación de las encuestas telefónicas: se decidió trabajar con un equipo de **cuatro telefonistas y un supervisor**.

El proceso de aplicación se inicia el día **21 diciembre** en las oficinas centrales de Cliodinamica, y se logró alcanzar el total de cuotas definidas para cada una de las becas incluidas en el estudio, para lo cual se realizó un total de **750 aplicaciones adicionales** a las realizadas en la primera etapa; el proceso de aplicación duró hasta el día **10 febrero**.

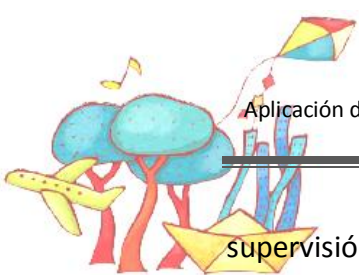
Respecto al sistema de supervisión de las encuestas, el supervisor mantenía una presencia permanente en la sala donde se encontraban los teléfonos y al final de cada jornada hacía una revisión exhaustiva de las encuestas en términos de su nivel de completación y calidad de la aplicación; en el caso que alguna encuesta fuera impugnada, se le solicitaba al encuestador que la realizara nuevamente al día siguiente.

## Codificación y digitación de las encuestas

La digitación de las encuestas fue efectuada por un equipo de 7 digitadores, todos estudiantes de sociología y con los cuales existen experiencias de trabajo anterior en el marco de la generación de bases de datos; su labor quedó bajo la supervisión del equipo de sociólogos del equipo coordinador central.

Estos sociólogos fueron los encargados de construir el libro de códigos con la definición de las etiquetas y las codificaciones necesarias. En base a estos elementos, se diseñó la base de datos y se entregó al equipo de digitadores las especificaciones necesarias respecto del modo en que se digitará cada pregunta (variable) de la encuesta, señalando las codificaciones o recodificaciones que se requieren; para tal propósito, se realizó una capacitación en que se revisó exhaustivamente el libro de códigos, el traspaso de la información a la base de datos, y el manejo de algunas situaciones especiales como respuestas en blanco y casos perdidos.

Para asegurar la correcta construcción de la base de datos, el equipo de sociólogos del equipo coordinador hizo la supervisión aleatoria del 5% de la muestra digitada en una primera etapa del proceso (luego de que se entregó la primera mitad de las encuestas); y una vez entregada la segunda mitad de los instrumentos, se realizó una segunda



supervisión del 5% al final de la construcción de la base, para identificar algunas incongruencias y vacíos de información.

## 2.5 Consideraciones metodológicas para estimar los niveles de satisfacción de los becarios.

Durante la etapa de diseño metodológico de la consultoría, y a partir del trabajo conjunto desarrollado con la contraparte técnica, se decidió la inclusión de una escala para la evaluación de los distintos componentes de las becas bajo análisis, cuyos rangos fluctuaban entre los valores 1 y 7 (haciendo referencia a la escala de evaluación utilizada en el sistema escolar, tomando en consideración que las unidades de análisis e información del estudio eran principalmente estudiantes).

Con la aplicación de las primeras encuestas, que sirvieron como aplicación piloto de los instrumentos, el trabajo desarrollado por los encuestadores en terreno permitió apreciar que la escala funcionaba de manera similar a como lo hace normalmente en el sistema escolar: valores entre 6 y 7 son sinónimo de un resultado “sobresaliente”, valores entre 4 y 5 son valores que marcan un resultado medio y definen el límite entre la aprobación y la desaprobación, y valores inferiores a 4 denotan desaprobación.

Con esto, y ya en el marco de la medición de los niveles de satisfacción usuaria en relación a las becas incluidas en el estudio, se tomó la decisión de interpretar los valores de la escala de la siguiente manera:

- Evaluaciones entre 6 y 7 fueron conceptualizadas como “Alto nivel de satisfacción”.
- Evaluaciones entre 4 y 5 fueron conceptualizadas como “Satisfacción”.
- Evaluaciones inferiores a 4 fueron conceptualizadas como “Insatisfacción”.

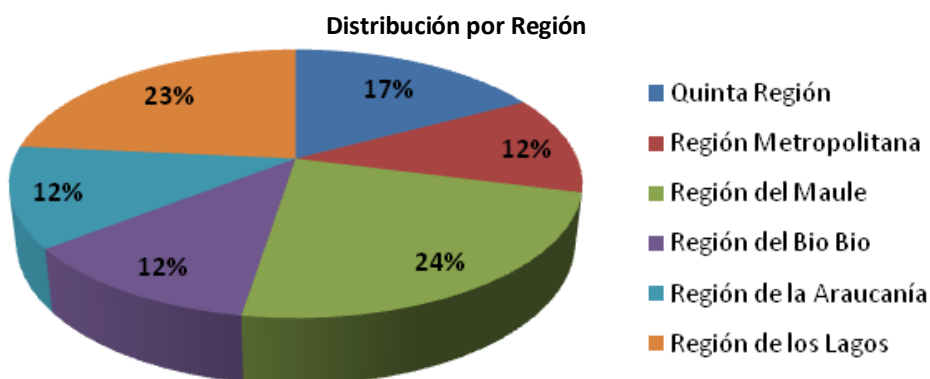
Esto significa entre otras cosas que la satisfacción es establecida desde el valor 4 hacia arriba, ya que aunque no hay una total conformidad con lo que se evalúa, haciendo la analogía con la aplicación de la escala en el sistema educativo, se aprueba el ámbito bajo evaluación; es por esta misma razón que se decidió utilizar esta escala, ya que al ser una herramienta de medición cuyos valores están ampliamente instalados en las “expectativas simbólicamente generalizadas” de los encuestados, esto facilitaría la interpretación de los resultados obtenidos.

### 3. Descripción de los niveles de satisfacción usuaria asociados a las becas

#### 3.1 Beca Alimentación Educación Superior – BAES

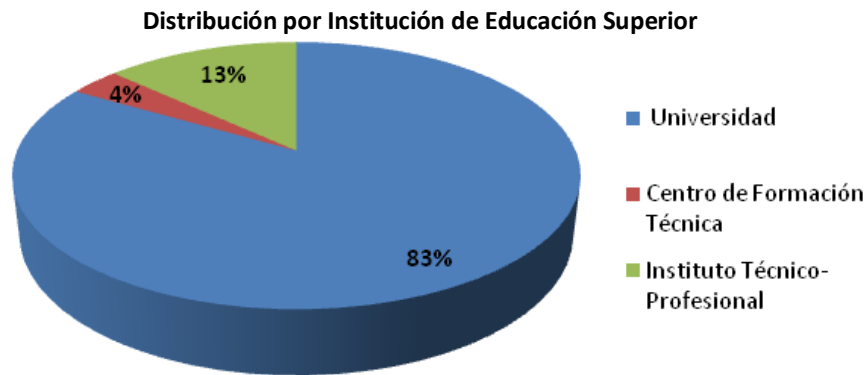
##### Composición de la muestra:

Un 17% de los beneficiarios de las Beca de Alimentación para la Educación Superior encuestados para el análisis fueron de la Quinta Región, un 12% correspondió a beneficiarios de la Región Metropolitana; un 24% de los encuestados era de la Región del Maule; un 12% eran del Maule y el Bio Bio respectivamente y un 23% correspondía a beneficiarios de la Región de los Lagos.



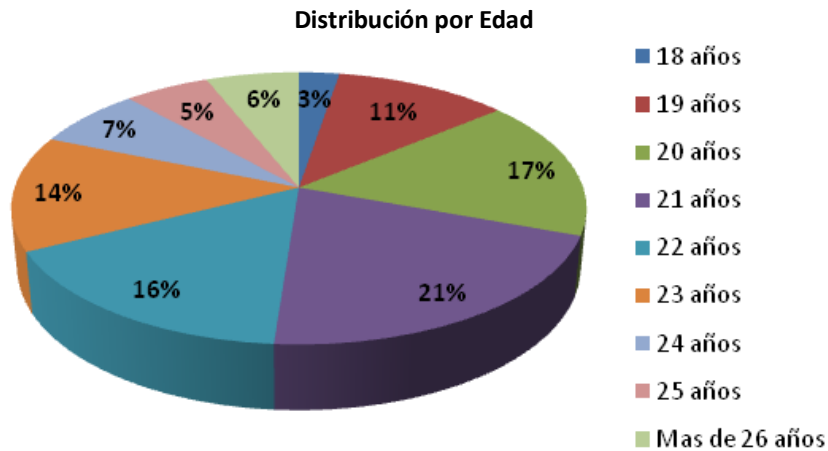
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 83% de los beneficiarios de la Beca de Alimentación para la Educación Superior encuestados eran estudiantes universitarios, mientras que un 13% era de Institutos Técnico-Profesionales y un 4% eran alumnos de algún Centro de Formación Técnica.



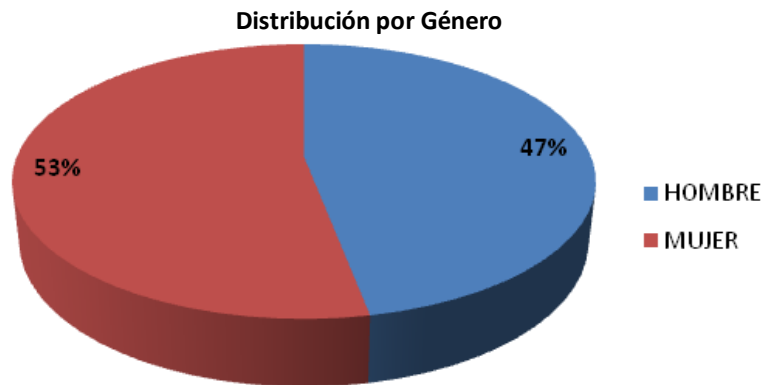
Fuente: ClioDinamica Limitada

Luego, al apreciar la distribución por edad de los encuestados, se observa que un 54% de los encuestados se encuentran entre los 20 y 22 años de edad; un 14% tiene 23 años, un 6% tiene más de 26 años y sólo un 3% tiene 18 años; es interesante constatar que la muestra expresa, para esta variable particular, un comportamiento cercano al de una curva normal, dado que la mayor cantidad de beneficiarios se concentra en las edades medias del tramo incluido en la muestra, mientras que sus edades de corte -16 y 26 años- tienden a mostrar los menores porcentajes de beneficiarios.



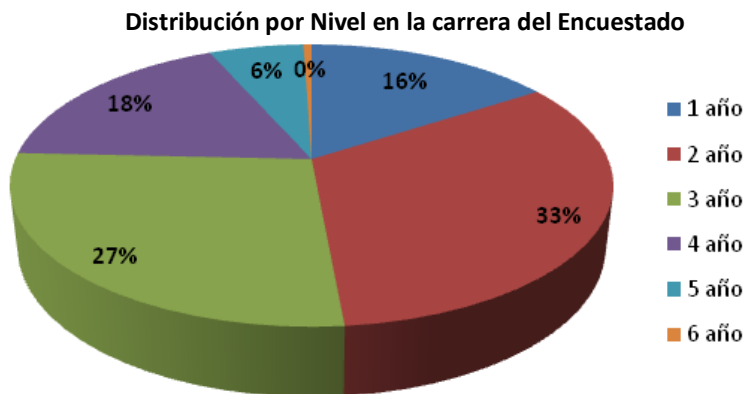
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 53% de los encuestados corresponden a mujeres y un 47% a hombres, no revelándose diferencias significativas de género en la composición de la muestra.



Fuente: ClioDinamica Limitada

En coherencia con la distribución por edad de los encuestados, es posible constatar que los mayores porcentajes de beneficiarios encuestados se encuentra entre el segundo y tercer año de su carrera; mientras que un 6% se encuentra cursando el quinto año, y un 16% se encuentra en primer año.



Fuente: ClioDinamica Limitada

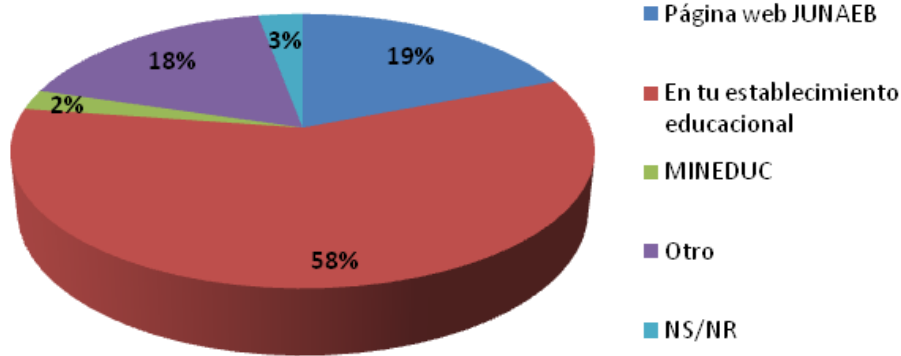
### Evaluación de la Beca:

Antes de entrar en la evaluación que hacen los beneficiarios de la beca, es de interés conocer cuál fue su principal fuente de información respecto del beneficio. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, el 58% de los beneficiarios señaló haberse enterado a través de su establecimiento educacional, lo que revela la importancia que tienen las instituciones de educación superior como herramienta de difusión de la beca. Luego, el 19% de los encuestados señaló haberse enterado de la existencia de la BAES a través de la página web de JUNAEB, porcentaje que expresa la importancia de esta herramienta informática como fuente de información. En contraste, sólo un 2% señaló haberse enterado a través del Ministerio de Educación.





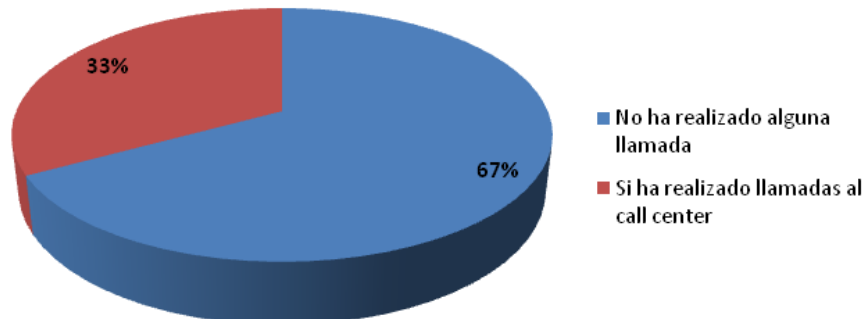
### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Como dato complementario al anterior, se aprecia que un 33% de los beneficiarios realizó algún llamado al call center de JUNAEB para consultar sobre el beneficio, frente a un 67% que no utilizó esta instancia de información.

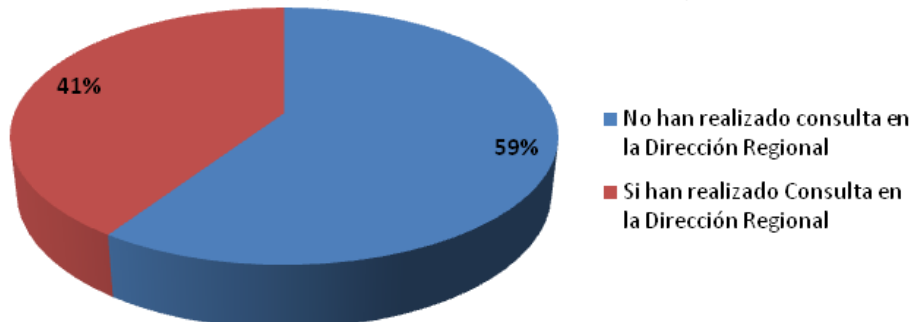
### ¿Has realizado algún llamado al call center?



Fuente: ClioDinamica Limitada

De la misma manera, un 41% de los beneficiarios realizó alguna consulta en la Dirección Regional de la institución, frente un 59% que no realizó ninguna consulta en esta instancia.

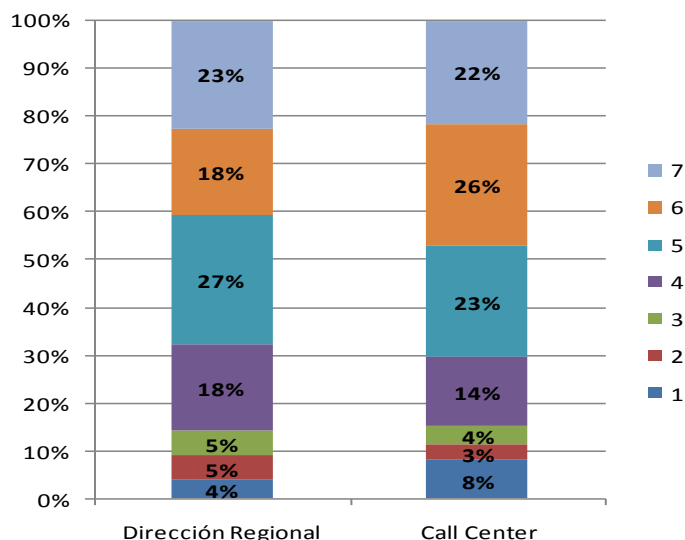
### Haz realizado alguna consulta en la Dirección Regional



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al indagar en la percepción de los beneficiarios en relación a la calidad de la atención recibida en la Dirección Regional y el call center de JUNAEB, se aprecia que ambas instancias gozan de un alto nivel de aprobación, cercano al 70%. Luego, un 18% de los beneficiarios que hicieron alguna consulta a la Dirección Regional y un 14% de los que llamaron al call center, aprueba la calidad de la atención recibida con un 4, y sólo un 14% de los que hicieron alguna consulta a la primera instancia desaprueban la atención, frente a un 15% de los usuarios del call center que desaprueba la atención recibida (con notas entre 1 y 3).

**En el caso de haber realizado una consulta al callcenter/Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

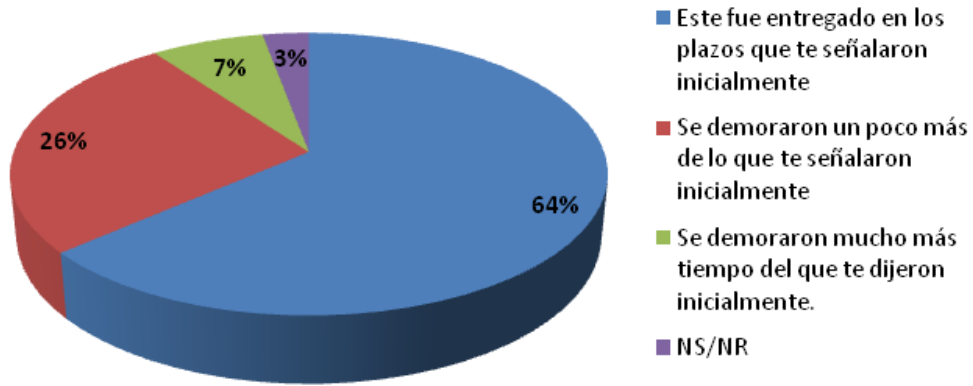


Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo referido al cumplimiento de los plazos para la entrega mensual del instrumento de canje de la beca de alimentación, es interesante constatar que un 64% de los beneficiarios señaló que éste fue entregado en los plazos inicialmente señalados, y un 26% señaló que se demoraron poco más de lo señalado; tentativamente, se puede suponer que dentro de este 90% hay un nivel alto y medio-alto de satisfacción con el cumplimiento de los plazos de entrega del instrumento de canje. Por otro lado, sólo un 10% de los encuestados consideró que no se cumplieron los plazos de entrega del instrumento de canje, dado que se demoraron mucho más del tiempo señalado inicialmente, grupo dentro del cual se puede suponer hay insatisfacción en relación al cumplimiento de los plazos de entrega.



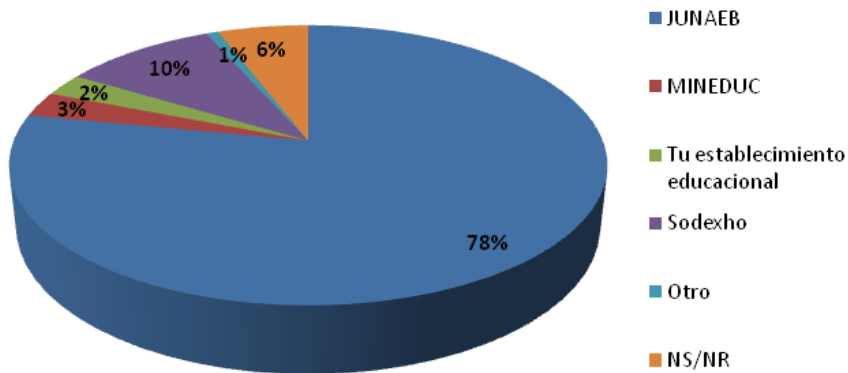
**En relación a la fecha de entrega mensual del instrumento de canje asignado a usted**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel de conocimiento que manifiestan los beneficiarios en torno a cuál es la institución que otorga el beneficio de la beca, se aprecia que un 78% considera que es JUNAEB la institución que lo entrega, lo que es un antecedente importante a la hora de identificar el nivel de "posicionamiento de marca" con que cuenta la institución entre los beneficiarios. En contraste, un 10% señaló que Sodexho era la institución responsable, un 3% señaló que el Ministerio de Educación era quien otorga el beneficio, y sólo un 2% consideraba que su propio establecimiento educacional era la institución patrocinante de éste.

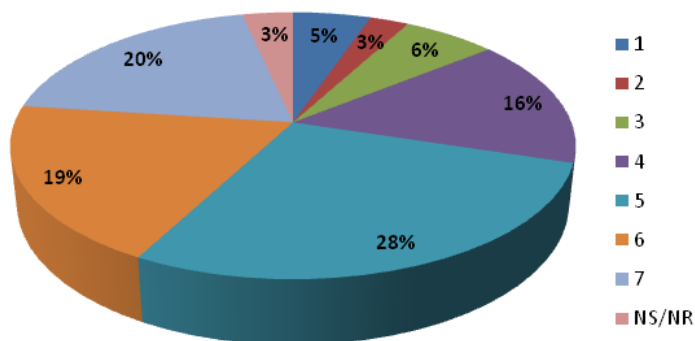
**¿Sabes cuál de las siguientes instituciones administra/otorga el beneficio?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 67% de los encuestados evalúa con nota entre 5 y 7 la calidad de la alimentación recibida en los puntos de canje de la beca en los centros de educación superior donde estudia (5: 28%; 6: 19%; 7: 20%), lo que da cuenta de un alto nivel de aprobación para este ítem de evaluación. Un 16% evalúa con nota 4 la calidad de la alimentación recibida en dichos puntos de canje, y un 14% desapueba la calidad de la alimentación (con nota 3 o inferior).

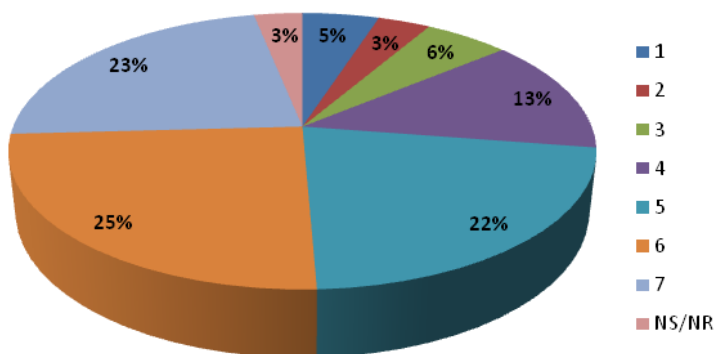
**Que nota le colocas a la calidad de la alimentación recibida en los puntos de canje de tu Universidad, Centro de Formación Técnica o Instituto**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar la evaluación que los beneficiarios hacen de los puntos de canje de la beca sus centros de educación superior en términos de comodidad e higiene, se aprecia que un 70% evalúan entre 5 y 7 dichos ítems de evaluación (5: 22%; 6: 25%; 7: 23%), lo que da cuenta de un alto nivel de aprobación. Luego, un 13% evalúa con nota 4 esta dimensión, y un 14% desaprueba la comodidad e higiene de estos puntos de canje con nota 3 o inferior.

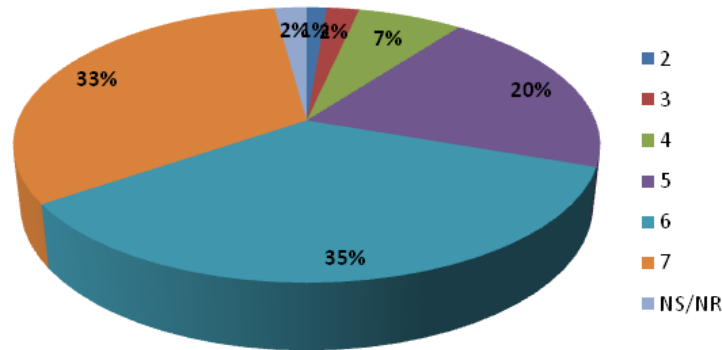
**Que nota le colocas a la calidad del casino de tu Universidad, Centro de formación técnica o Instituto en términos de su comodidad y condiciones de higiene**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 88% de los encuestados evalúa entre un 5 y un 7 el mecanismo de asignación del beneficio (vales, tarjetas electrónicas, cuponerías u otros), lo que da cuenta de un alto nivel de aprobación en relación a este ítem (5: 20%; 6: 35%; 7: 33%). Un 7% le pone un 4 al medio de asignación del beneficio, y sólo un 3% evalúa con nota 3 o inferior esta herramienta.

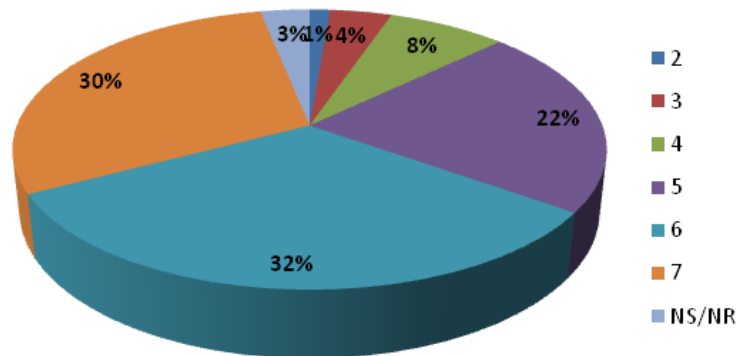
**Que nota le colocas al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de asignación del beneficio**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Luego, al indagar en relación a la percepción de los encuestados en torno al instrumento de canje como medio de uso de la beca, los niveles de aprobación en torno a éste son bastante similares a la evaluación observada como medio de asignación del beneficio: primero, se aprecia que un 84% de los encuestados le pone nota entre 5 y 7 al instrumento de canje (5:22%; 6: 32%; 7: 30%). Un 8% evalúa con nota 4 el instrumento como herramienta de uso, y sólo un 6% desaprueba el instrumento con notas entre 2 y 3.

**Que nota le colocas al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de uso del beneficio**

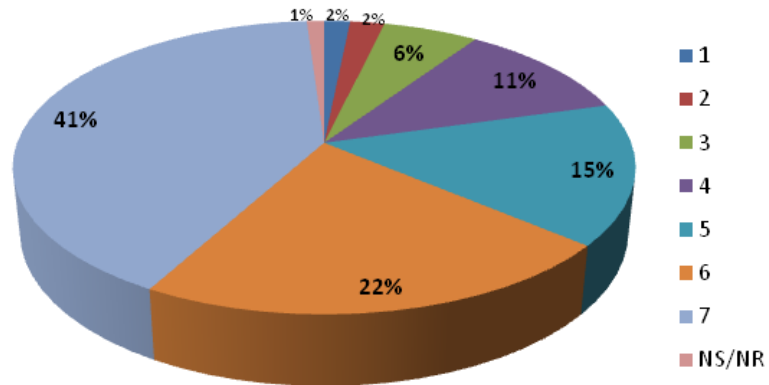


Fuente: ClioDinamica Limitada

Cuando se les consultó a los beneficiarios respecto de la variedad de lugares donde se puede hacer canje del beneficio (casinos, restaurantes, supermercados, etcétera), es posible apreciar que un 15% aprueba con nota 5 esta variedad de posibilidades, el 22% aprueba con nota 6, y un 41% aprueba con nota 7, lo que es indicador de un alto nivel de satisfacción usuaria en lo relativo a este ámbito de la beca. Por su parte, un 11% de los encuestados aprueba con nota 4 este punto, y sólo un 10% lo desaprueba con notas entre 1 y 3.



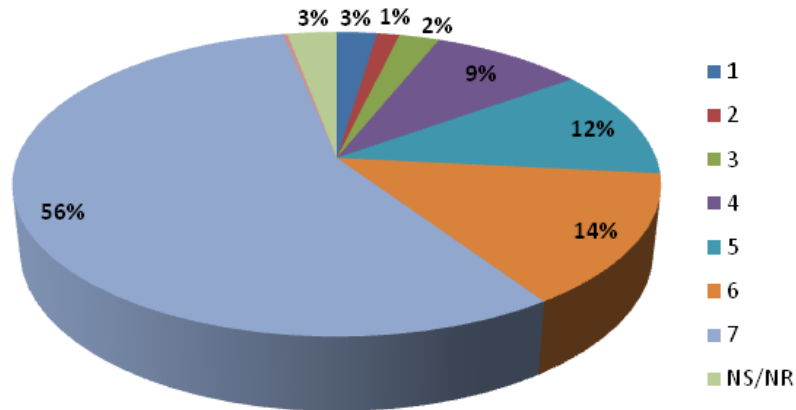
**Que nota le colocas a la posibilidad de hacer uso del instrumento de canje en diferentes locales de expendio de alimentos, tales como: casinos, restaurantes, supermercados**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar el alto nivel de aprobación que existe entre los beneficiarios respecto de las restricciones de uso a la beca, como la compra de alcohol y cigarrillos. De esta forma, se aprecia que un 56% evalúa con un 7 esta medida, un 14% evalúa con un 6, y un 12% evalúa con un 5. Por su parte, un 9% evalúa con nota 4 estas restricciones, y sólo un 6% desaprueba estas medidas con notas entre 3 y 1.

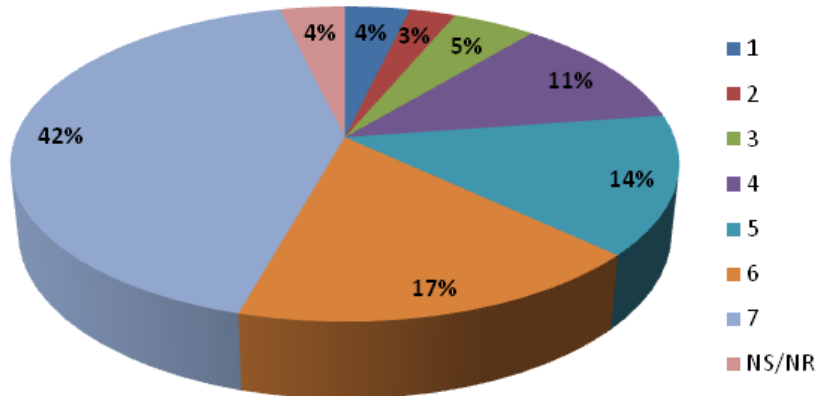
**Que nota le colocas a las restricciones de compra de productos no relacionados con la alimentación, como alcohol y cigarrillos**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Algo similar sucede con las restricciones de la beca en relación al uso de beneficios por terceros: un 42% evalúa con nota 7 las restricciones puestas dentro de este ámbito, un 17% evalúa con nota 6 esta restricciones, y un 14% las evalúa con nota 5. Por su parte, un 11% aprueba estas restricciones con un 4, y un 12% desaprueba estas restricciones al evaluarlas con notas entre 3 y 1.

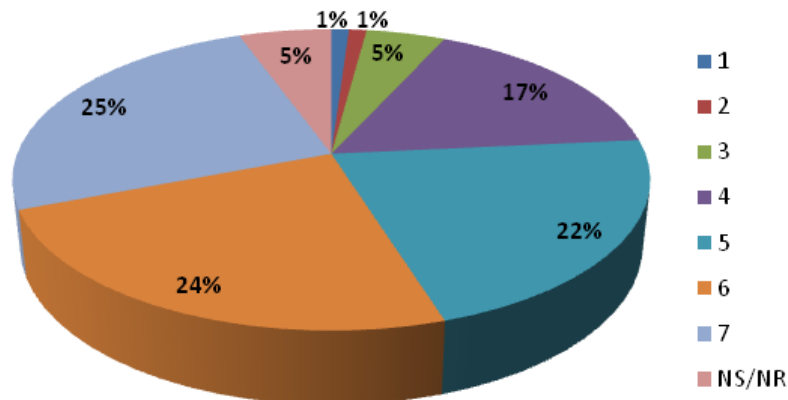
Que nota le colocas a las restricciones relacionadas con el traspaso de beneficio a otras personas/terceros



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar la evaluación relativa al sistema a través del cual los encuestados se enteraron si recibieron o les fue renovado el beneficio, es posible constatar que un 71% lo aprueba con notas entre 5 y 7. Luego, un 17% lo aprueba con nota 4, y sólo un 7% lo desapueba con notas que van entre 3 y 1.

Que nota le colocas al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio/ Al sistema a través del cual te enteraste del resultado de la postulación o renovación

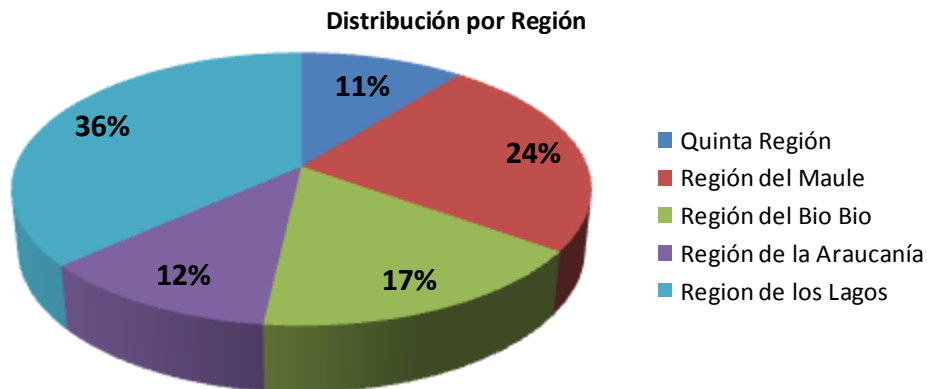


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.2 Beca Indígena - BI

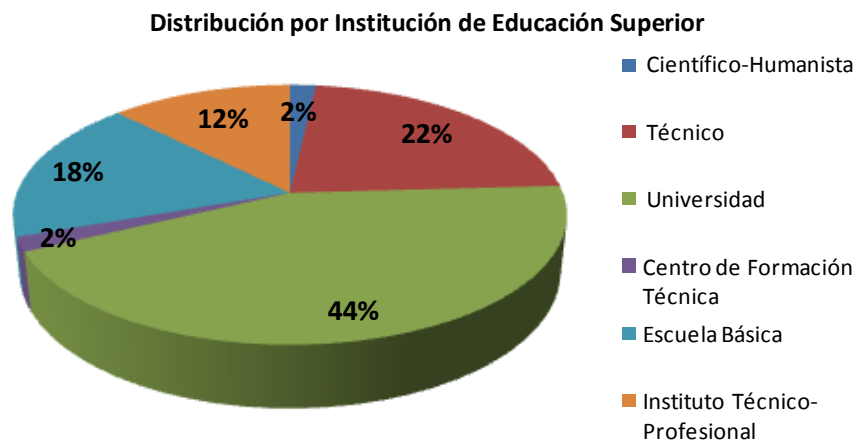
#### Composición de la muestra:

En relación a la distribución territorial de los encuestados para la Beca Indígena, un 36% de los beneficiarios eran Región de los Lagos, un 24% correspondió a beneficiarios de la Región del Maule; un 17% de los encuestados era de la Región del Bio Bio; un 12% era de la Araucanía y un 11% correspondía a beneficiarios de la Quinta Región.



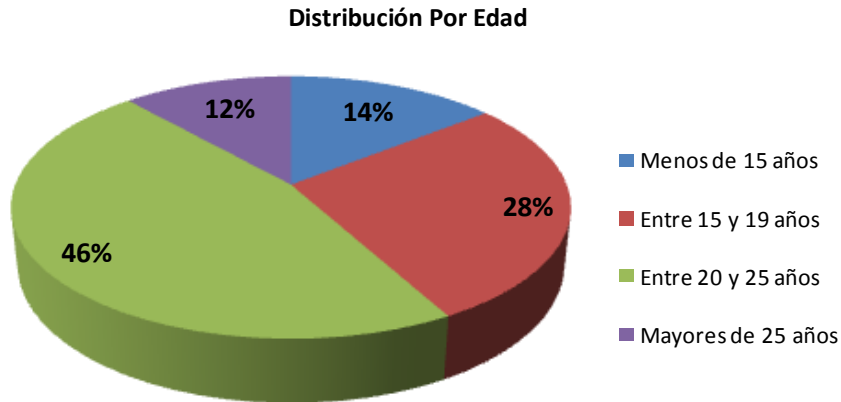
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 44% de los beneficiarios de la Beca de Indígena encuestados eran estudiantes universitarios, mientras que un 22% tenía formación escolar Técnica (frente a un 2% que estaba cursando su educación escolar Científico-Humanista); luego, un 18% estaba cursando su educación básica, un 12% era de Institutos Técnico-Profesionales y un 2% eran alumnos de algún Centro de Formación Técnica.



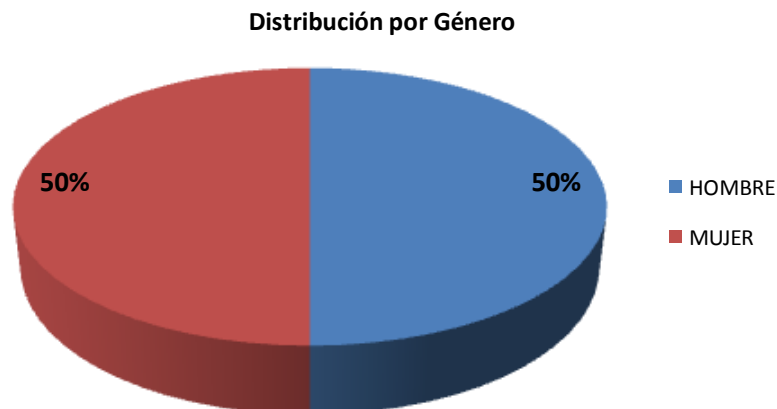
Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo a la distribución por edad de los encuestados, se observa que un 46% de los encuestados se encuentran entre los 20 y 25 años de edad; un 28% está entre los 15 y 19 años, un 14% tiene más de 15 años y un 12% es mayor de 25 años.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 50% de los encuestados corresponden a mujeres y un 50% a hombres, no revelándose diferencias de género en la composición de la muestra, tal como se observó en el análisis anterior para la BAES.

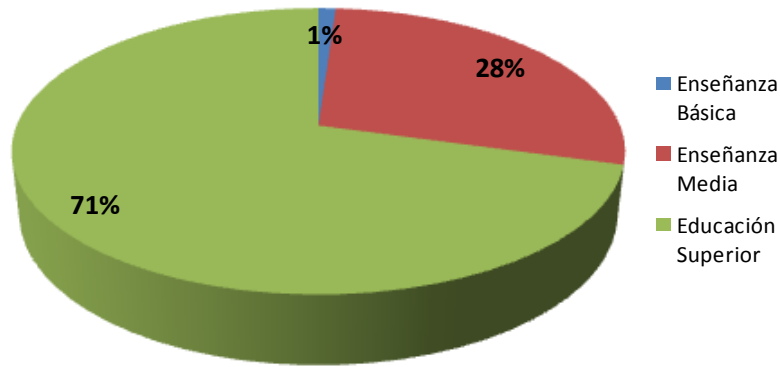


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la distribución por nivel educacional de los encuestados, se observa que el mayor porcentaje de beneficiarios se encuentra cursando alguna instancia de educación superior (71%); luego, un 28% se encuentra cursando enseñanza media y sólo el 1% se encuentra desarrollando la enseñanza básica.



### Distribución por Nivel Educativo

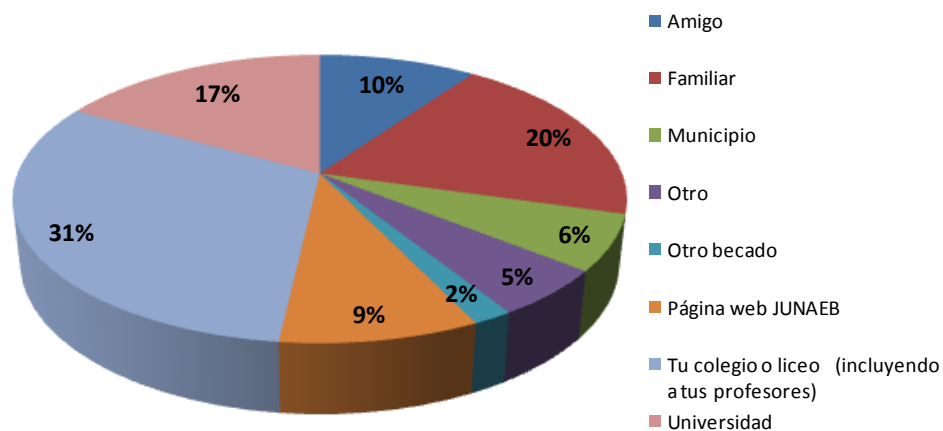


Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

Como información previa al nivel de satisfacción de los usuarios respecto de este beneficio, es de interés constatar que el 31% de los beneficiarios señaló haberse enterado a través de su colegio o liceo, y un 17% a través de su universidad o institución de educación superior, lo que es expresión de la importancia que tienen las instituciones educativas como herramienta de difusión de la beca. Luego, un 20% señaló haberse enterado a través de algún familiar y un 10 % a través de un amigo, lo que al mismo tiempo revela la importancia que tienen las redes sociales como fuente de difusión. Por último, un porcentaje importante de beneficiarios (9%) se enteró a través de la página web de JUNAEB (en comparación con el 19% de beneficiarios de la BAES que se enteró a través de este medio), un 6% a través de alguna municipalidad, y sólo un 2% a través de otro becado.

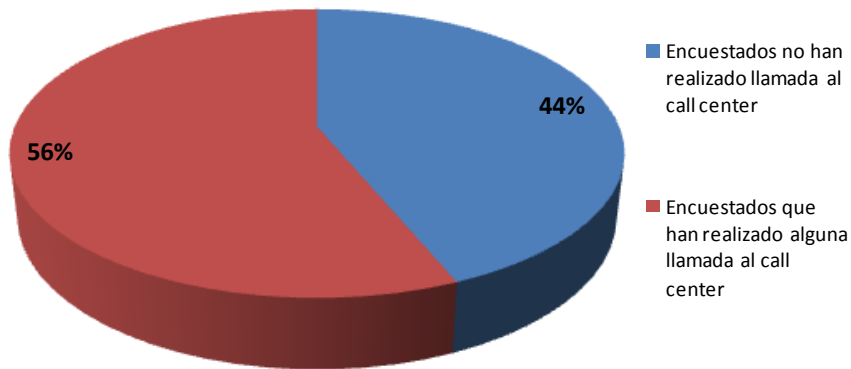
### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Otra fuente de información relevante es el call center de la institución, de hecho, se aprecia que un 56% de los beneficiarios realizó algún llamado para consultar sobre el beneficio, mientras que a un 44% que no utilizó esta instancia de información.

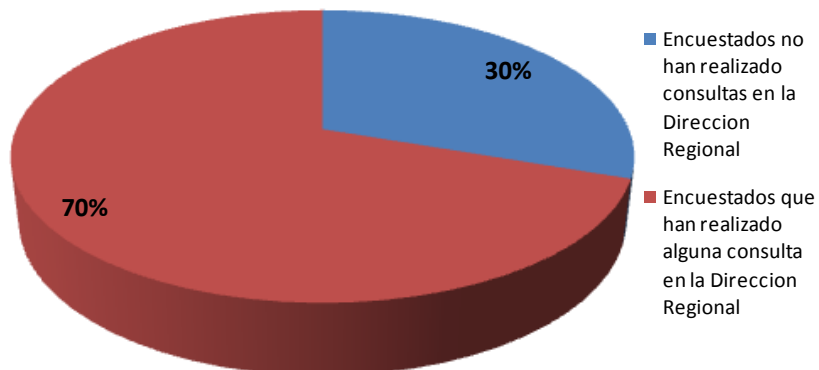
#### Encuestados que realizaron llamadas al call center



Fuente: ClioDinamica Limitada

Por su parte, llama la atención que un 70% de los beneficiarios realizó alguna consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, frente un 30% que no realizó ninguna consulta en esta fuente de información.

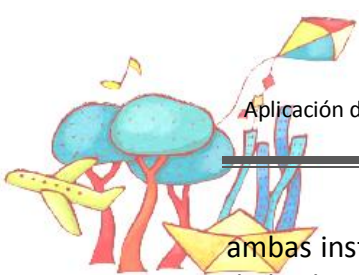
#### Encuestados que realizaron consultas en la Dirección Regional



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la percepción usuaria en relación a la calidad de la atención recibida en el call center y la Dirección Regional de JUNAEB, se aprecia que ambas instancias gozan de un alto nivel de aprobación: un 77% aprueba la atención recibida en el call center y un 86% aprueba la atención recibida por la Dirección Regional (con notas entre 5 y 7), lo que es interesante si se toma en consideración el alto porcentaje de usuarios que ha utilizado



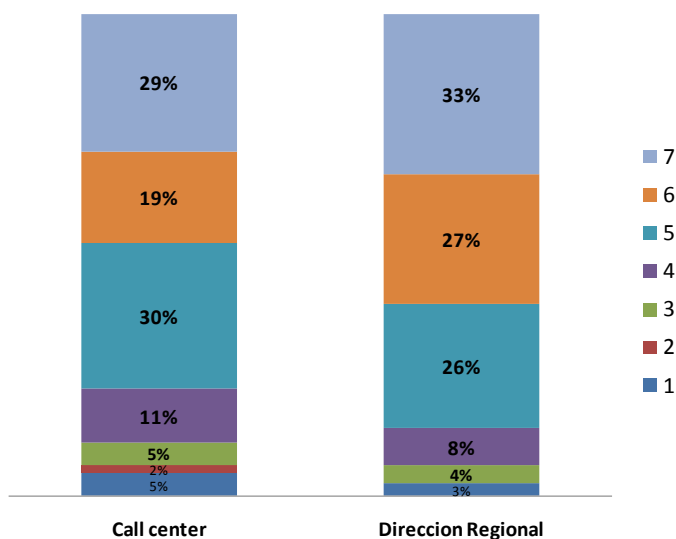


ambas instancias como fuente de información (ver dos gráficos anteriores). Luego, un 11% de los beneficiarios que llamaron al call center y un 8% de los que hicieron alguna consulta a la Dirección Regional, aprueba la calidad de la atención recibida con un 4.

Dentro del contexto de a desaprobación, sólo un 12% de los usuarios del call center no estaba satisfecho con la atención, frente a un 6% de beneficiarios que consultaron a la Dirección Regional que tampoco estaban conformes (tomando en consideración aquellos que evaluaron la atención con notas entre 1 y 3).

Por último, al comparar la nota promedio que expresan ambas fuentes de información respecto de la calidad de la atención recibida, se aprecia que el call center tiene un 5.31, mientras que la Dirección Regional presenta un promedio de 5.67, lo que da cuenta de una valoración positiva algo mayor para esta última instancia informativa, como ya era posible observar en los gráficos anteriormente analizados.

**En el caso de haber realizado una consulta al callcenter/Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

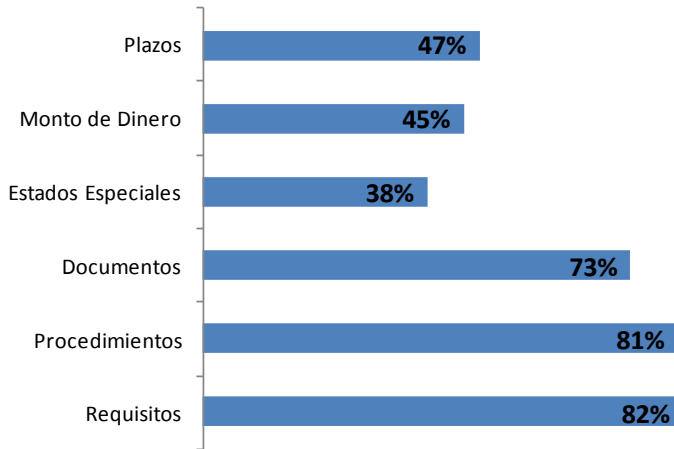


Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar aquellos ítems dentro de los cuales los beneficiarios manejaban algún nivel de información antes de postular, se aprecia que un mayor porcentaje de encuestados manejaba información sobre "Requisitos" (82%), "Procedimientos" (81%) y "Documentos" (73%). En contraste, un 47% de los encuestados manejaba información previa a la postulación sobre "Plazos", un 45% manejaba información sobre "Montos de dinero", y un 38% manejaba información relativa a "Estados Especiales" (apelación, plazos adicionales, etc.).



**Antes de postular o renovar la beca, ¿manejabas información acerca de:**

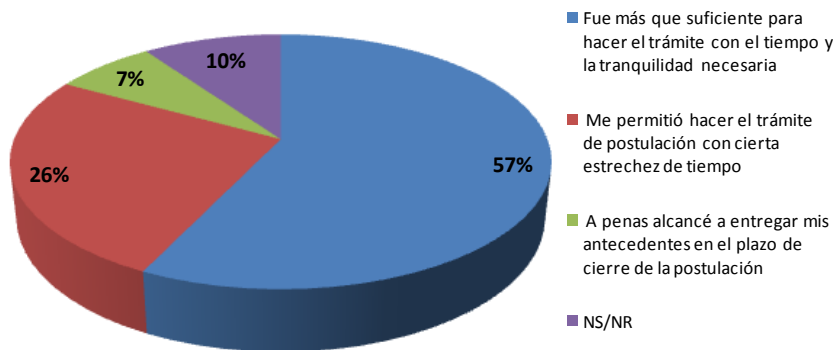


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la oportunidad con que los encuestados se enteraron del beneficio en relación a la fecha de cierre de la postulación, un 57% señaló que este lapso de tiempo fue más que suficiente para hacer la postulación con tranquilidad; un 26% señaló que le permitió hacer el trámite con cierta estrechez de tiempo, y sólo un 7% señaló que apenas logró entregar sus antecedentes antes del cierre de la postulación.

Desde una perspectiva general, se aprecia entonces que los mecanismos de socialización de la beca operan generalmente con el nivel de anticipación adecuado para que sus posibles beneficiarios puedan realizar los trámites de postulación.

**El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación**

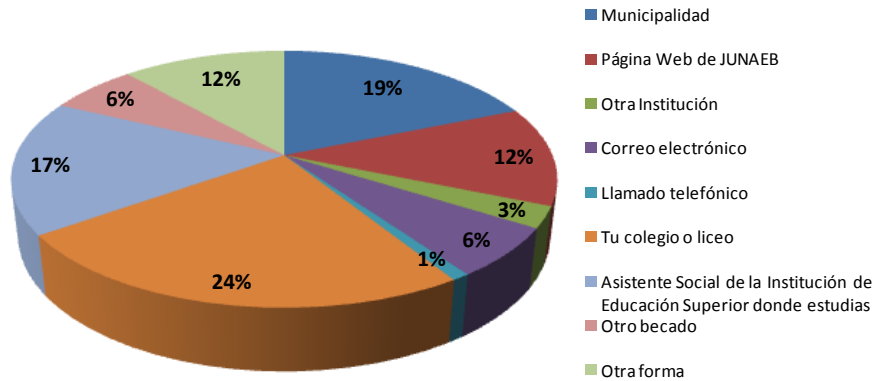


Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar las principales fuentes a través de las cuales los beneficiarios se enteraron si habían obtenido el beneficio, se aprecia que un 24% señaló que a través de su colegio o liceo, un 19% se enteró a través de la municipalidad, y un 17% se enteró a través del asistente social de la institución de educación superior donde estudia. Luego, un 12% de los

encuestados señaló haberse enterado a través de la página web de JUNAEB, un 6% se enteró vía correo electrónico, y un 3% lo hizo a través de otra institución.

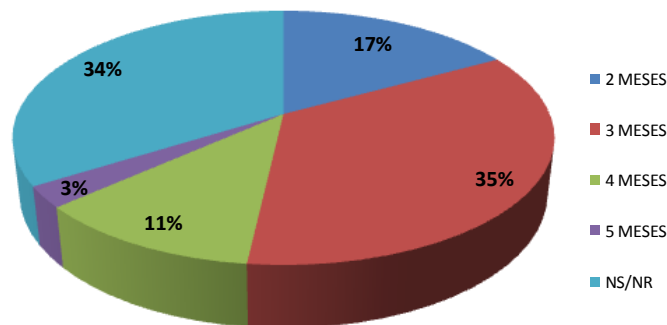
**¿Cómo te enteraste si tu postulación o renovación fue aceptada?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 17% de los encuestados señaló que se enteró de la aceptación de su postulación o renovación a los dos meses desde la fecha de postulación, un 35% señaló haberse enterado a los 3 meses, un 11% a los 4 meses y un 3% a los 5 meses. Sin embargo, para analizar estos datos es necesario tomar en consideración que un 34% de los beneficiarios se asocia a la respuesta “no sabe/no responde”, dado que una mayoría no recordaba del lapso transcurrido entre ambos hitos dentro del proceso.

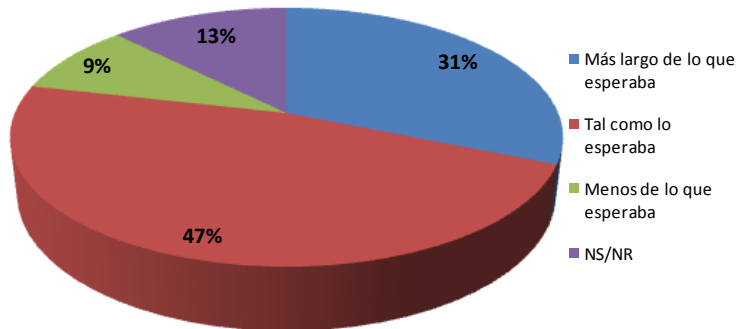
**¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 56% de los encuestados de la Beca Indígena señaló que el tiempo transcurrido entre que se enteró que había ganado el beneficio y el primer pago fue menos o tal como esperaba; este dato es interesante porque da cuenta que un porcentaje importante de los beneficiarios vio cumplidas sus expectativas en relación a los tiempos asociados al primer pago. En contraste, un 31% de los encuestados señaló que el tiempo esperado fue más largo de lo que esperaba.

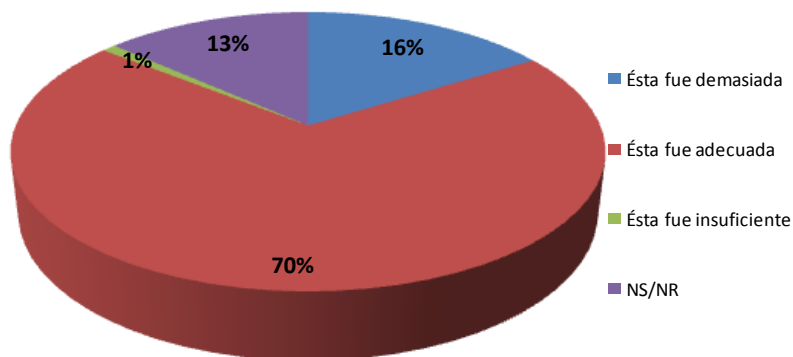
### ¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 70% de los encuestados para esta beca señaló que la cantidad de documentación solicitada para efectuar la postulación o renovación fue adecuada, frente a un 16% que consideró que la cantidad de documentación solicitada era demasiada. En síntesis, existe un porcentaje mayoritario de becados que valida este ítem.

### En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:

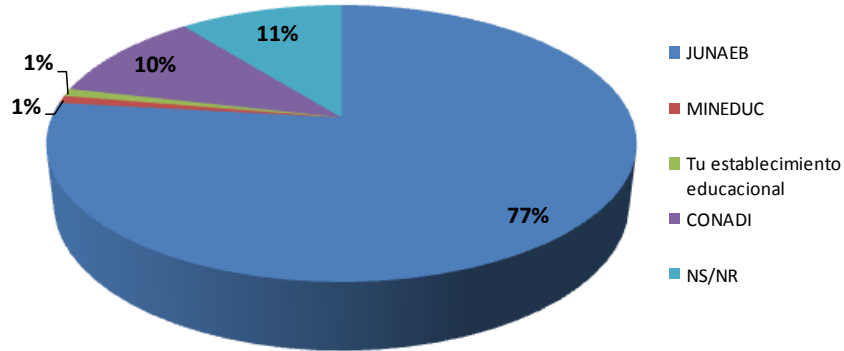


Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que un 77% de los encuestados reconoce a JUNAEB como la institución que otorga esta beca, lo que da cuenta de un "buen posicionamiento de marca" entre estos beneficiarios. Le sigue un 10% que considera que la institución patrocinante de este beneficio es la CONADI; por último, sólo un 1% considera que la institución responsable es el Ministerio de Educación o su propio establecimiento educacional respectivamente.



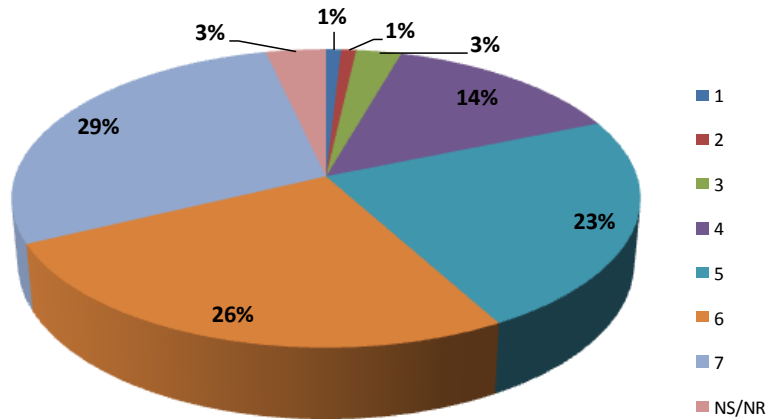
**¿Sabes cuál de las siguientes instituciones administra/otorga el beneficio?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al evaluar la claridad de la información recibida por beneficiarios en la municipalidad o institución de educación superior, se observa que un 78% de los encuestados aprueba este ítem con evaluaciones que van entre 5 y 7. Luego, un 14% de los encuestados a prueba con un 4 la claridad de la información recibida. En contraste, sólo un 5% desaprueba este ítem con notas que van entre 1 y 3. En síntesis, este ítem presenta un promedio de 5.59, lo que es expresión de que un porcentaje mayoritario de beneficiarios está dentro de los valores de aprobación de la escala.

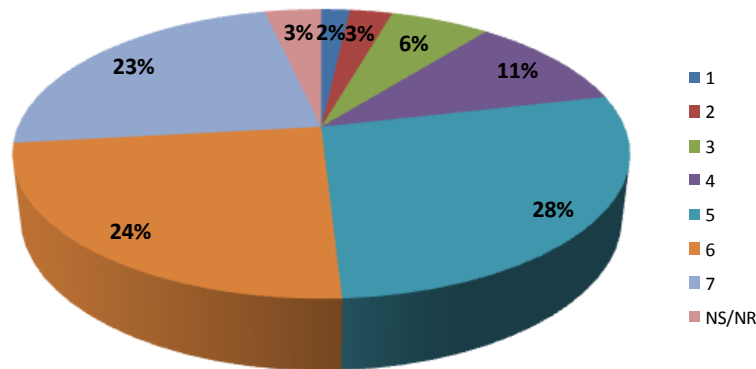
**La claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 85% de los encuestados aprueba el sistema de postulación en términos de la sencillez y rapidez con que permite hacer el trámite, con valores entre 5 y 7 de la escala de evaluación; al mismo tiempo, un 11% de los encuestados aprueba estos ítems del sistema de evaluación con un valor 4 dentro de la escala. En contraste, un 11% de los encuestados desaprueba el sistema de postulación dentro de estos ítems de evaluación, con valores dentro de la escala que van entre 1 y 3.

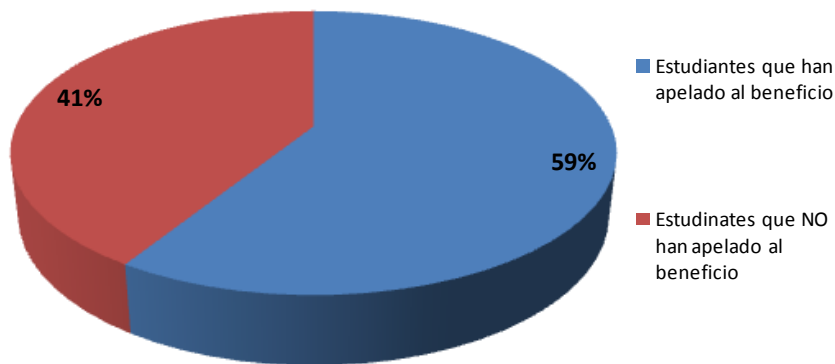
**Al sistema de postulación o renovación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 59% de los encuestados señaló haber apelado para conseguir el beneficio, frente a un 41% que señaló no haber tenido que seguir un proceso de apelación.

**Estudiantes según apelación**

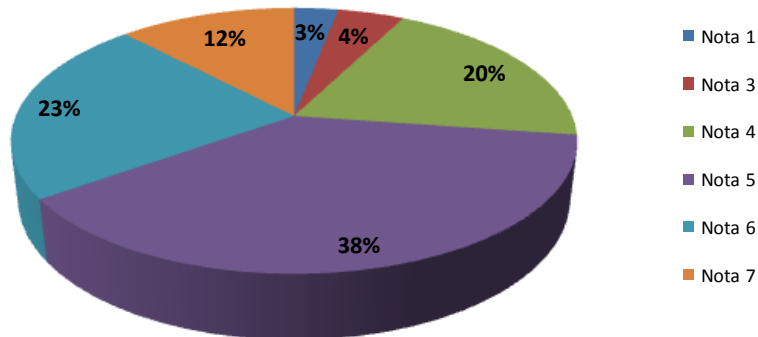


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del contexto de aquellos encuestados que señalaron haber apelado para conseguir el beneficio, un 73% aprueba la sencillez y rapidez de dicho trámite, con valores dentro de la escala que van entre 5 y 7. Luego, un 20% aprueba con un valor 4 la rapidez y sencillez del trámite, y sólo un 7% lo desapruueba con valores entre 1 y 3 dentro de la escala.



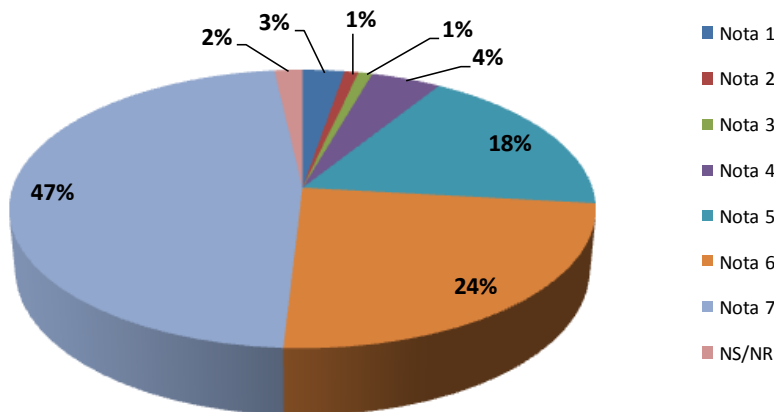
**En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que un 89% de los encuestados evalúa positivamente el sistema de pago de la beca, con valores que van entre 5 y 7 en la escala de evaluación. Por su parte, un 4% aprueba el sistema con un valor 4 en la escala, y sólo un 5% desaprueba el sistema de pago con valores entre 1 y 3 en la escala de evaluación.

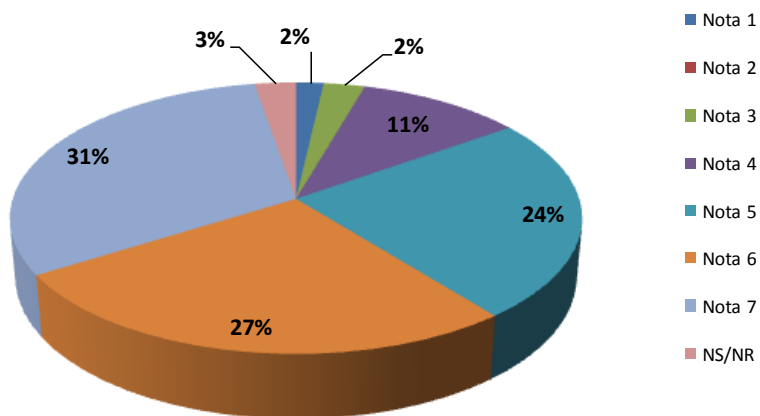
**Al actual mecanismo de pago de tu beca**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al sistema a través del cual los encuestados se enteraron del resultado de la postulación o renovación de la beca, un 82% aprueba el sistema con valores entre 5 y 7. Luego, un 11% aprueba el sistema con un valor 4 dentro de la escala, y sólo un 11% desaprueba el sistema, toda vez que lo evaluaron con valores entre 1 y 3 dentro de la escala.

**Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio/ Al sistema a través del cual te enteraste del resultado de la postulación o renovación**

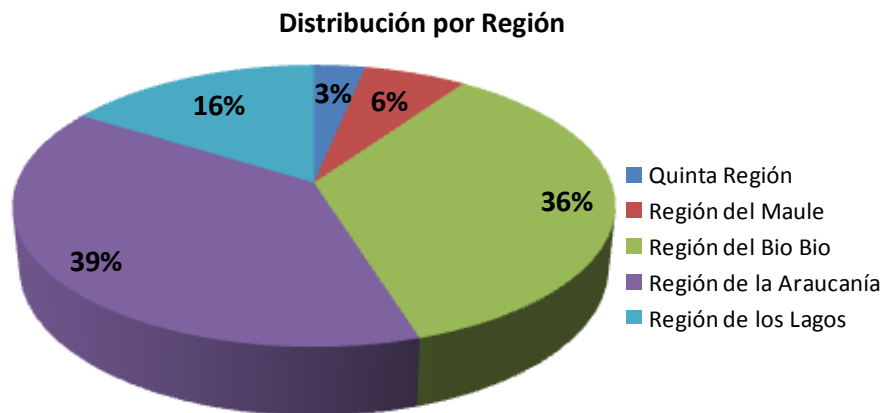


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.3 Beca Integración Territorial - BIT

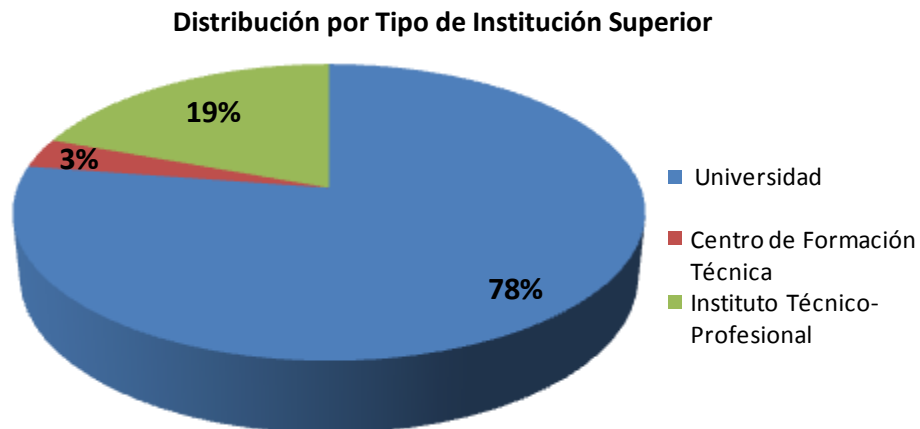
#### Composición de la muestra:

En relación a la distribución territorial de los encuestados para esta beca, un 39% de los beneficiarios se encontraba estudiando en Región de la Araucanía, un 36% estudiaba en la Región del Bio Bio; un 16% en la Región de los Lagos; un 6% en la Región del Maule y un 3% desarrollaban sus estudios en la Quinta Región.



Fuente: ClioDinamica Limitada

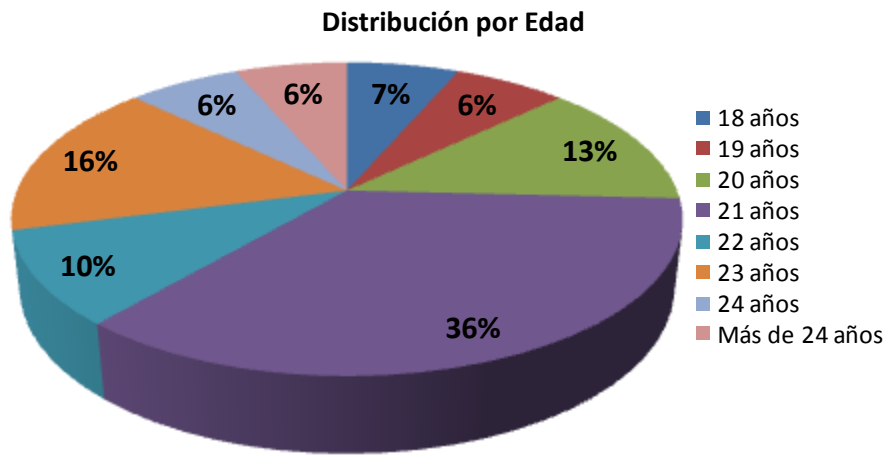
Un 78% de los encuestados de la Beca de Integración Territorial eran estudiantes universitarios, frente a un 19% que estaba desarrollando sus estudios en algún Instituto Técnico-Profesional. Por último, sólo un 3% pertenecía a algún Centro de Formación Técnica.



Fuente: ClioDinamica Limitada

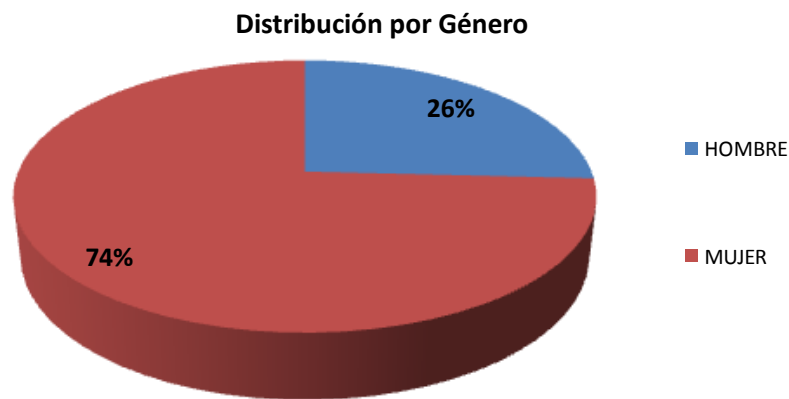
En relación a la distribución por edad de los beneficiarios de esta beca encuestados, se aprecia que un 36% tiene 21 años de edad; un 16% tiene 23 años, un 13% tiene 20 años y

un 10% tiene 22 años. Además, un 12% tiene 24 años o más, y un 13% tiene entre 18 y 19 años.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 74% de los encuestados corresponden a mujeres y un 26% a hombres, revelándose una diferencia importante por género; en contraste con lo observado en la BAES y la BI, donde esta distribución era bastante más equilibrada.

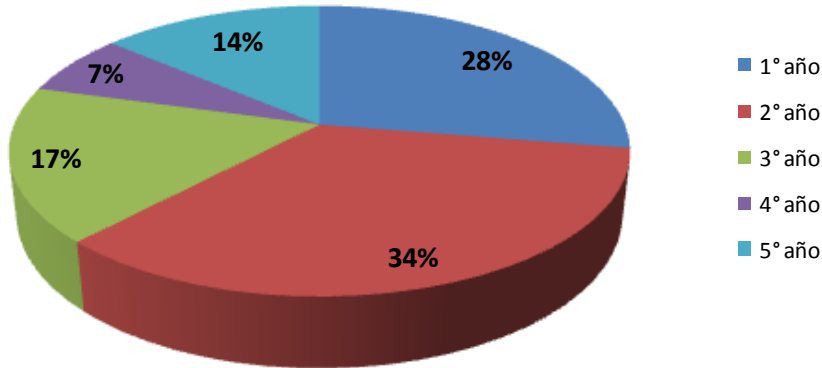


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la distribución por nivel educacional de los encuestados, se observa que el mayor porcentaje de beneficiarios se encuentra cursando primer y segundo año en alguna instancia de educación superior (62%); luego, un 17% se encuentra cursando el tercer año de su carrera, el 14% se encuentra en el quinto año y un 7% se encuentra desarrollando el cuarto año.



### Distribución Nivel Académico

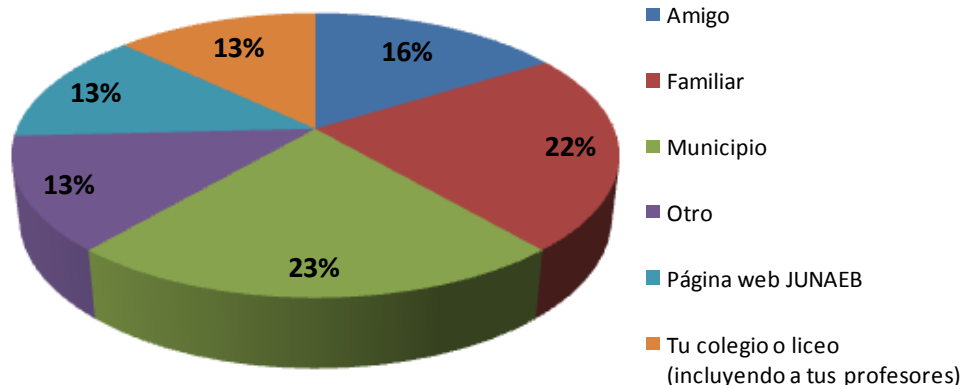


Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

Respecto de cómo los beneficiarios de la beca se enteraron de la existencia del beneficio, llama la atención que el 23% señaló haberse enterado a través de la municipalidad; al mismo tiempo, un 22% señaló haberse enterado a través de algún familiar y un 16% a través de algún amigo, lo que da cuenta de la relevancia que tienen las redes sociales como fuente de difusión. Por último, un porcentaje importante de beneficiarios (13%) se enteró a través de la página web de JUNAEB, y un 13% se enteró a través de su colegio o liceo.

### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

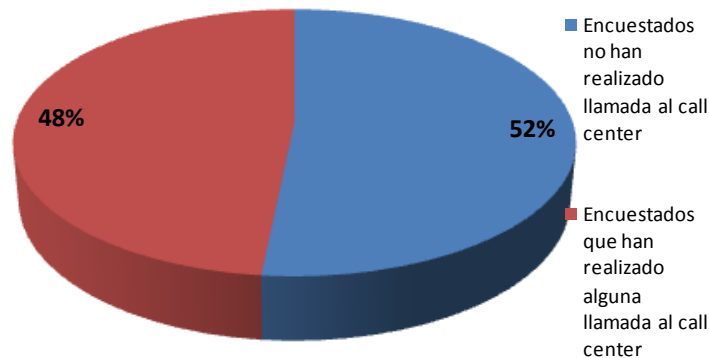


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del uso del call center de la institución para informarse de algunos aspectos relativos a la beca, se aprecia que un 48% de los beneficiarios realizó algún llamado para consultar sobre el beneficio, frente a un 52% que no utilizó esta instancia de información.



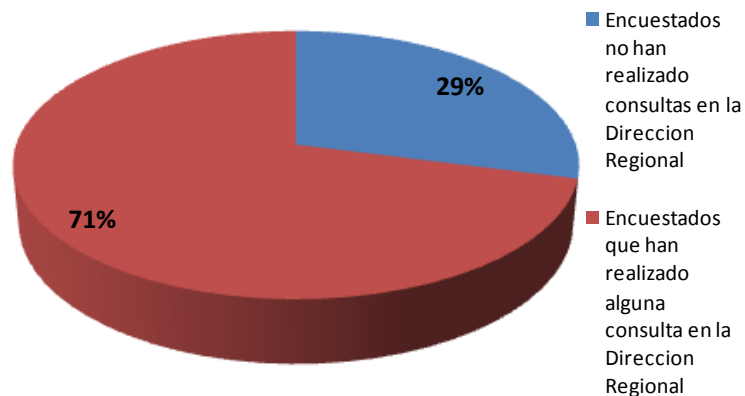
### Encuestados que realizaron llamadas al call center



Fuente: ClioDinamica Limitada

Por su parte, un 71% de los beneficiarios realizó alguna consulta en la Dirección Regional de JUNAEB en relación a aspectos relativos a la beca, frente a un 29% que no realizó ninguna consulta en esta instancia.

### Encuestados que realizaron consultas en la Dirección Regional



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar la evaluación que los beneficiarios encuestados hacen de la atención recibida en el call center y la Dirección Regional de JUNAEB, se aprecia que ambas instancias gozan de un alto nivel de aprobación, como ya fue posible observar en el análisis de la BI: un 67% aprueba la atención recibida en el call center y un 64% aprueba la atención recibida por la Dirección Regional, con valores en la escala de evaluación que van entre 5 y 7.

Al mismo tiempo, un 7% de los beneficiarios que llamaron al call center y un 27% de los que hicieron alguna consulta a la Dirección Regional, aprueba la calidad de la atención recibida con un 4; llama la atención el alto porcentaje de beneficiarios que llamaron a la Dirección Regional y que evalúan la atención sólo con un 4, ya que da cuenta de



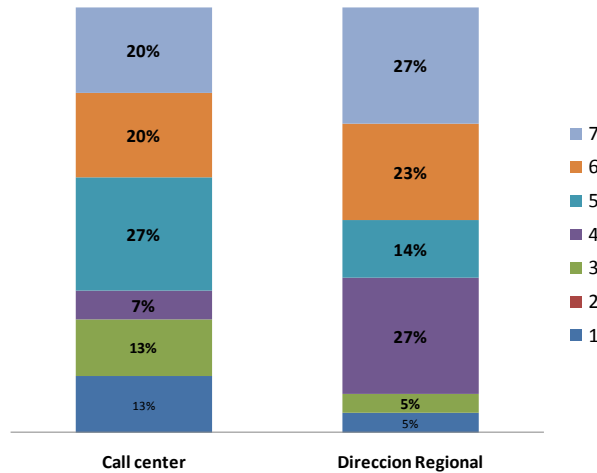


aprobación de la atención recibida, pero no es expresión de una total conformidad, a diferencia de lo observado en el análisis de este ítem para la BAES y la BI, donde este porcentaje era bastante menor y donde la diferencia tendía a distribuirse en los valores que denotan alta aprobación (5,6 y 7) .

Dentro del contexto de a desaprobación, un 23% de los usuarios del call center no estaba satisfecho con la atención, lo que es un porcentaje alto en comparación con la desaprobación observada en el uso de esta instancia para la BAES y la BI; al mismo tiempo, sólo un 9% de beneficiarios que consultaron a la Dirección Regional estaban disconformes con la atención recibida (con valores entre 1 y 3).

Por último, al comparar la nota promedio que expresan ambas fuentes de información respecto de la calidad de la atención recibida, se aprecia que el call center tiene un 4,73, mientras que la Dirección Regional presenta un promedio de 5.22, lo que da cuenta de una valoración positiva algo mayor para esta última instancia informativa. Llama la atención que es la primera vez en el análisis que el promedio de la evaluación del call center está bajo el valor 5 (revisar análisis de BAES y BI), donde claramente se denota la influencia del mayor porcentaje de beneficiarios que desaprueba la atención.

**En el caso de haber realizado una consulta al callcenter/Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

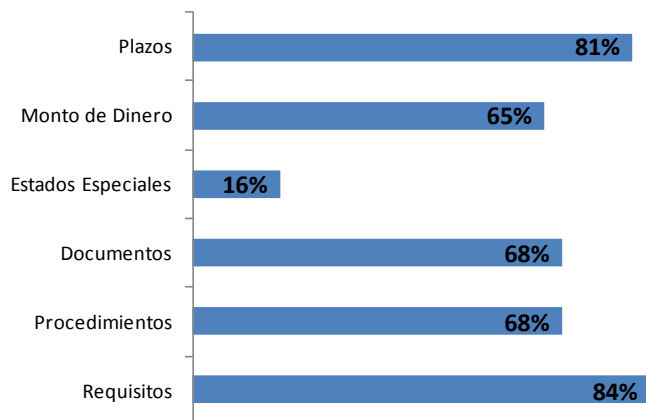


Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar aquellos ítems dentro de los cuales los beneficiarios manejaban algún nivel de información antes de postular, se aprecia que un mayor porcentaje de encuestados manejaba información sobre "Requisitos" (84%), "Plazos" (81%) "Procedimientos" (68%) y "Documentos" (68%); llama la atención el hecho que exista una alta coincidencia con los ítems que manejaba un mayor porcentaje de beneficiarios de la BI (a excepción de los plazos, que era manejado por un porcentaje comparativamente menor de los beneficiarios de esta beca).

Por su parte, un 65% manejaba información sobre "Montos de dinero", y sólo un 16% manejaba información relativa a "Estados Especiales" (apelación, plazos adicionales, etc.), que al igual que en el caso de la BI, aparece como el ítem donde existe una menor proporción de beneficiarios con conocimiento previo.

#### Antes de postular o renovar la beca, ¿manejabas información acerca de:

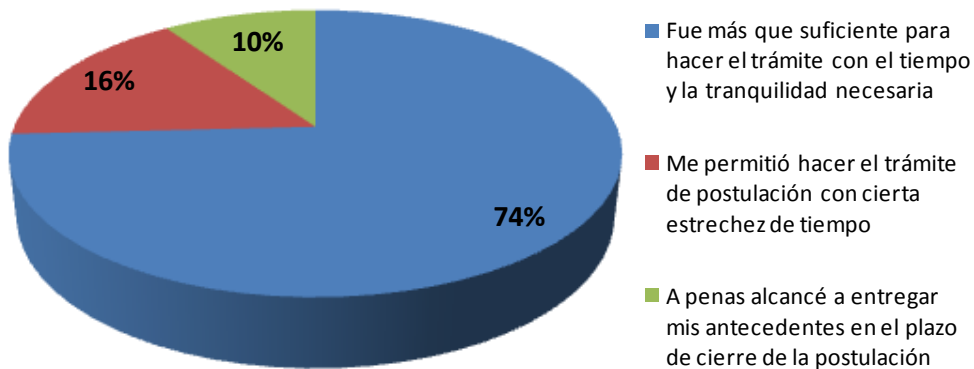


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del plazo de tiempo transcurrido entre que los beneficiarios encuestados se enteraron de la beca y la fecha de cierre de la postulación, un 74% considera que fue más que suficiente para hacer la postulación con tranquilidad, y un 16% considera que le permitió hacer el trámite con cierta estrechez de tiempo; por su parte, un 10% señaló que apenas logró entregar sus antecedentes antes del cierre de la postulación.

Al igual que en el caso de la BI, se aprecia entonces que los mecanismos de socialización de la beca operan con la eficiencia necesaria para que los postulantes puedan realizar sus trámites con tranquilidad.

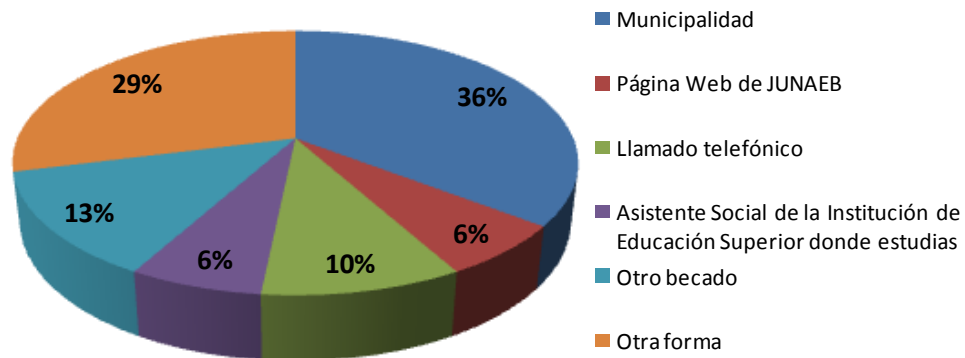
#### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar las principales fuentes a través de las cuales los beneficiarios se enteraron si habían obtenido el beneficio, se aprecia que un 36% se enteró a través de la municipalidad, un 13% se enteró a través de otro becado, y un 10% se enteró a través de una llamada telefónica. Luego, sólo un 6% de los encuestados señaló haberse enterado a través de la página web de JUNAEB (a diferencia de la BI, donde un 12% se enteró por esta fuente), y un 6% se enteró del asistente social de la institución de educación superior donde estudia (a diferencia de la BI, donde un 17% se enteró a través de esta funcionaria).

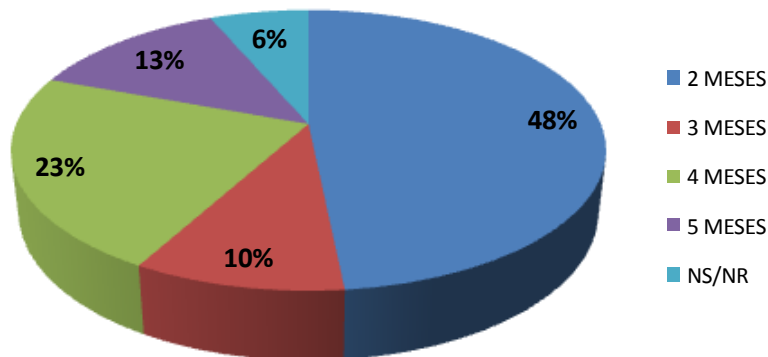
### ¿Cómo te enteraste si tu postulación o renovación fue aceptada?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 48% de los encuestados se enteró de la aceptación de su postulación o renovación a los dos meses desde la fecha de postulación; un 23% se enteró a los 4 meses, un 13% se enteró a los 5 meses y un 10% a los 3 meses.

### ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?



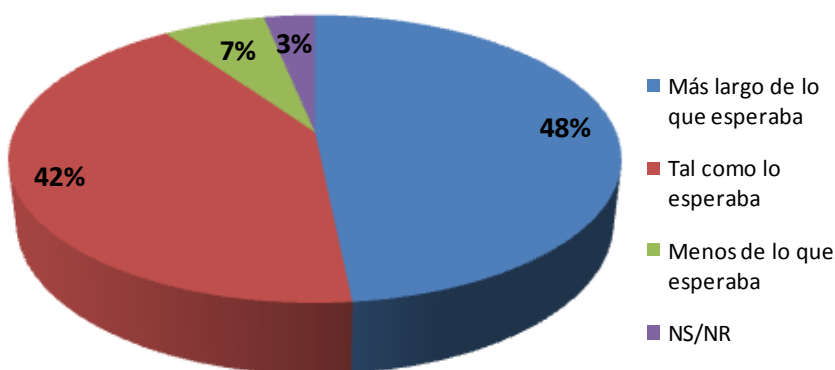
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 49% de los beneficiarios de la beca tiene la percepción que el tiempo transcurrido entre que se enteró que había ganado el beneficio y el primer pago fue menos o tal como esperaba; es necesario relevar entonces que casi la mitad de los beneficiarios vio cumplidas sus expectativas en relación a los tiempos asociados al primer pago; sin embargo, el 48%

restante considera que el tiempo esperado para el primer pago fue más largo de lo que esperaba.

Esta distribución tan polar en relación al tiempo transcurrido en torno al primer pago, abre una serie de preguntas que será necesario develar para mejorar la eficiencia del proceso, a saber, ¿los recursos humanos y organizacionales para la gestión del primer pago sólo alcanzó para responder eficientemente a la mitad de los beneficiarios?, ¿Hubo un problema de transmisión de información en relación a los plazos del primer pago, lo que generó que la mitad de los beneficiarios tuviese otras expectativas en torno a éste?

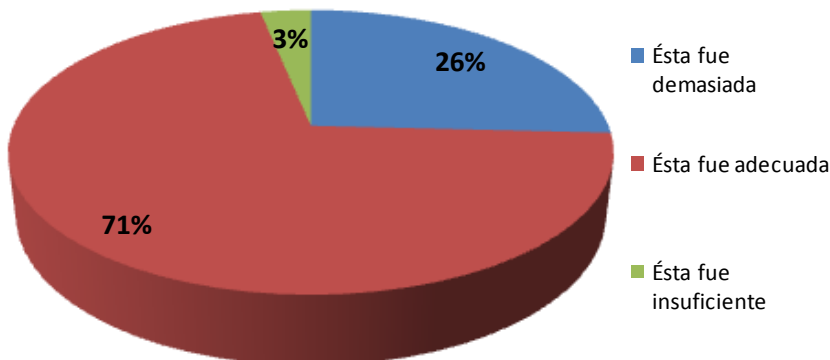
**¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 71% de los encuestados considera que la cantidad de documentación solicitada para efectuar la postulación o renovación fue adecuada, frente a un 26% que consideró que la cantidad de documentación solicitada era demasiada, lo que da cuenta de que existe un porcentaje mayoritario de becados que valida la cantidad de información solicitada.

**En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:**

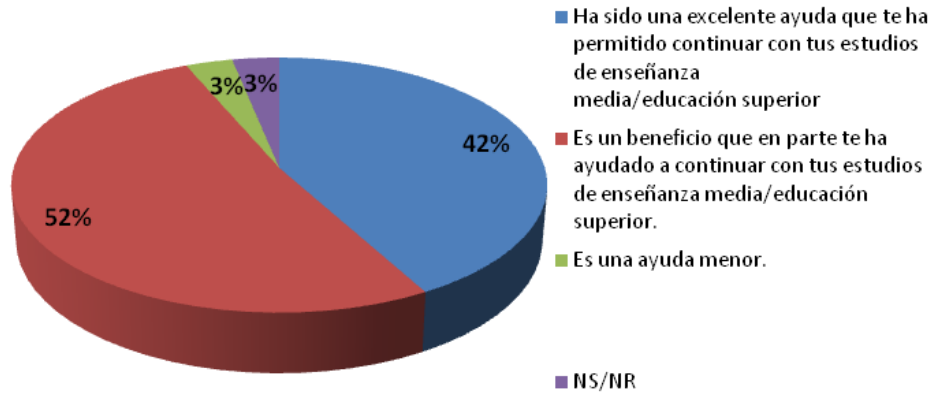


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios en relación al monto entregado por la beca, se observa que un 42% considera que ha sido un excelente ayuda que le ha permitido

continuar con sus estudios, mientras que un 52% considera que en parte le ha ayudado continuar con éstos; en contraste, sólo un 3% considera que el beneficio es una ayuda menor. Desde una perspectiva general, es posible apreciar que existe un alto porcentaje de beneficiarios que siente conforme con el monto entregado, lo que se denota sobre todo en el alto porcentaje que considera el monto una excelente ayuda que le ha permitido dar continuidad a sus estudios.

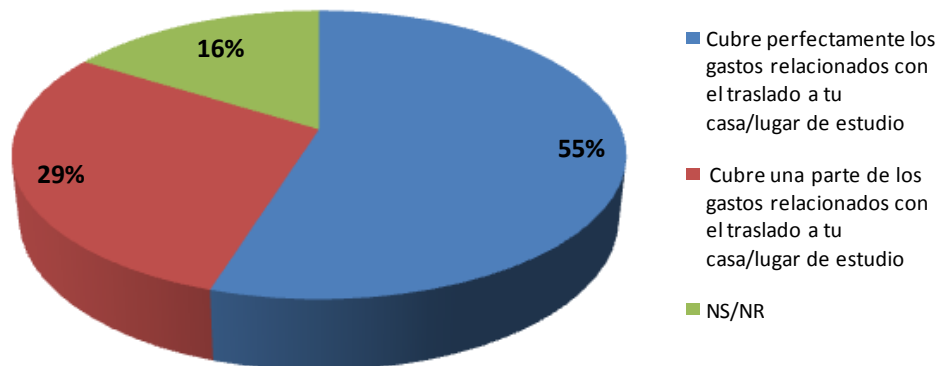
**Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al analizar la evaluación que hacen los beneficiarios en relación al monto entregado para el traslado entre el lugar de estudio y su hogar, destaca que un 55% considera que cubre perfectamente los gastos incurridos para este traslado, mientras que un 29% considera que el monto entregado sólo cubre parcialmente estos gastos; con todo, para más de la mitad de los encuestados se observa una total conformidad con este beneficio de la beca.

**Respecto del monto entregado a comienzo y final de año por concepto de traslado, tú consideras que:**

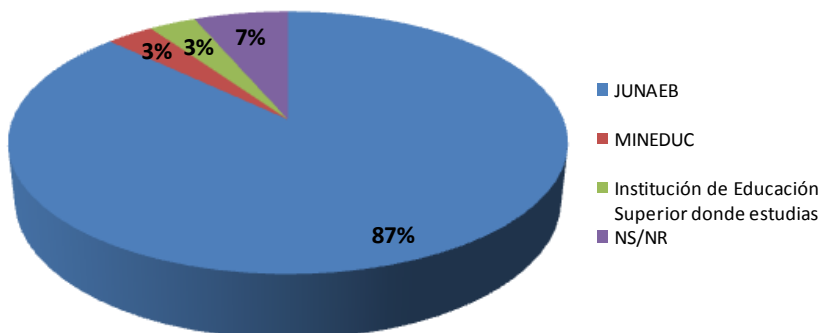


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 87% de los encuestados señala a JUNAEB como la institución que otorga esta beca, lo que da cuenta de un "buen posicionamiento de marca" entre éstos. Le siguen un 3% que

considera que la institución patrocinante es el Ministerio de Educación y la institución donde estudia respectivamente; llama la atención que un 7% de los encuestados no tuvo respuesta para esta pregunta.

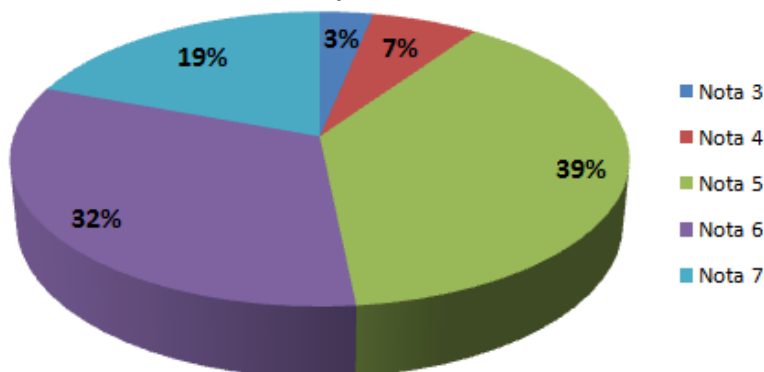
### Sabes cuál de las siguientes instituciones administra/otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo referido a la claridad de la información entregada a los beneficiarios al momento de la postulación o renovación del beneficio, por parte de la municipalidad o institución de educación, un 90% de los encuestados aprueba este ítem con evaluaciones que van entre 5 y 7 dentro de la escala, mientras que sólo un 7% de los encuestados aprueba con un 4 la claridad de la información recibida, que es el valor de corte dentro de la escala para la aprobación. En contraste, sólo un 3% desaprueba este ítem con una evaluación de 3.

### La claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S



Fuente: ClioDinamica Limitada

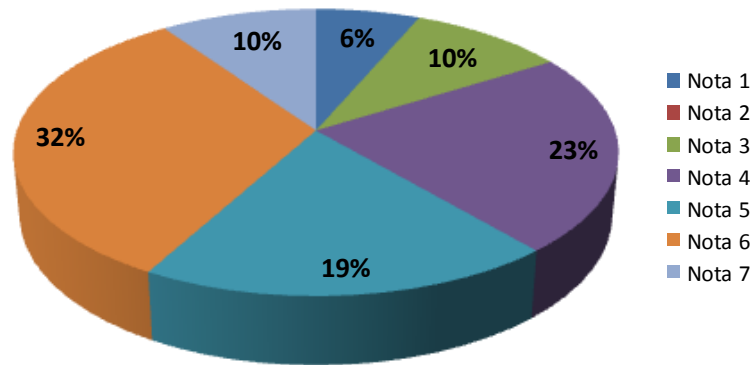
Un 61% de los encuestados aprueba el sistema de postulación en términos de la sencillez y rapidez con que permite hacer el trámite, con valores entre 5 y 7 en la escala de evaluación, mientras que un 23% de los encuestados aprueba estos ítems del sistema de evaluación con un valor 4 dentro de la escala (lo que es alto en comparación con el porcentaje de beneficiarios de la BAES y la BI que evaluaban con un 4, lo que no es menor si se toma en consideración que este valor constituye el punto de corte dentro de la escala



para la aprobación, ya que denota un mayor porcentaje de beneficiarios que no está totalmente conforme con este ítem).

En contraste, un 16% de los encuestados desaprueba el sistema de postulación dentro de estos ítems de evaluación, con valores dentro de la escala que van entre 1 y 3 (porcentaje que sin ser alto también es mayor en comparación con las becas anteriormente evaluadas).

**Al sistema de postulación o renovación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 35% de los encuestados señaló haber apelado para conseguir el beneficio, frente a un 65% que señaló no haber tenido que seguir un proceso de apelación.

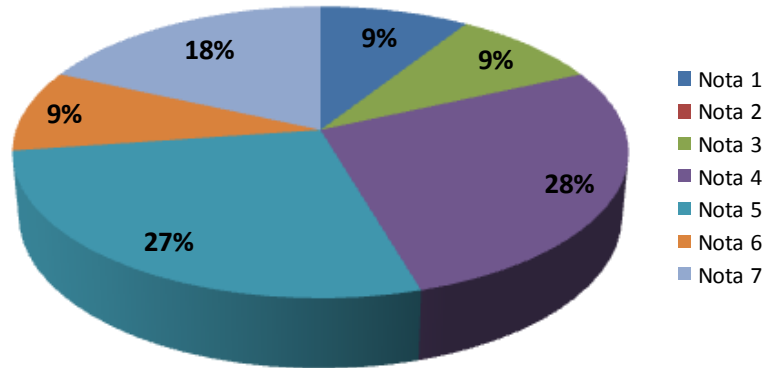


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del contexto de aquellos encuestados que señalaron haber apelado para conseguir el beneficio, un 54% aprueba la sencillez y rapidez de dicho trámite. Luego, un 28% aprueba con un valor 4 la rapidez y sencillez del trámite, y un 18% lo desaprueba con valores entre 1 y 3 dentro de la escala.

Desde una perspectiva general se aprecia, siempre en el marco de un alto porcentaje de aprobación, que para este proceso de apelación hay un mayor porcentaje que no está totalmente conforme (28% que evalúa con 4) o que definitivamente se encuentra disconforme (9% que evalúa con 1 y 3 respectivamente), en comparación con la evaluación realizada por los usuarios de la BI para este mismo ítem.

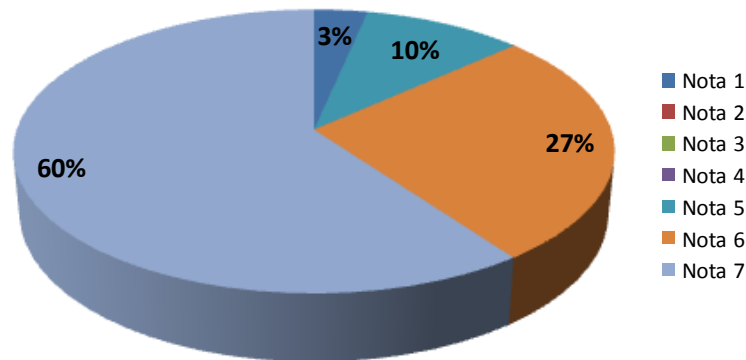
**En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que un 97% de los encuestados evalúa positivamente el sistema de pago de la beca, con valores que van entre 5 y 7 en la escala de evaluación. En contraste, sólo un 3% desaprueba el sistema de pago con valores entre 1 y 3 en la escala de evaluación.

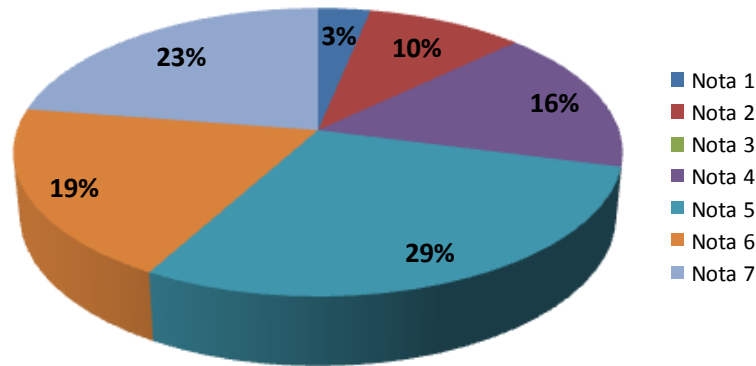
**Al actual mecanismo de pago de tu beca**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al sistema a través del cual los encuestados se enteraron del resultado de la postulación o renovación de la beca, un 71% aprueba el sistema con valores entre 5 y 7. Luego, un 16% aprueba el sistema con un 4 dentro de la escala (punto de corte dentro de la escala para la aprobación), y un 13% desaprueba el sistema, toda vez que lo evaluaron con valores entre 1 y 3.

### Al sistema a través del cual te enteraste del resultado de la postulación o renovación



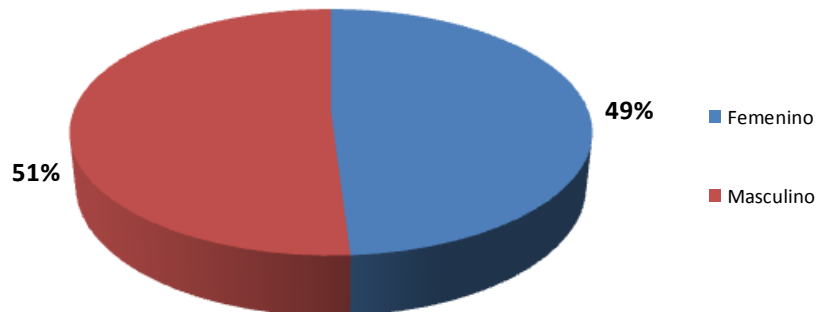
Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.4 Beca Apoyo a la Retención Escolar - BARE.

#### Descripción Muestral

Un 51% de los encuestados pertenecía al género masculino, mientras que el 49% restante pertenecía al género femenino.

Distribución por género



Fuente: ClioDinamica Limitada

#### Evaluación de la Becas

De acuerdo a la encuesta realizada los beneficiarios de la beca de apoyo a la retención del escolar, los resultados obtenidos son los siguientes:

Quando se preguntó a los encuestados **¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?**, los resultados fueron los siguientes:



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un porcentaje mayoritario de los beneficiarios (44%) se enteró del beneficio a través de los jefes de UTP y los Orientadores de los establecimientos. En segundo lugar se encuentra el Ministerio de Educación como fuente de información, con un 24%, seguido de la opción página web JUNAEB y otro, ambos con un 13%.

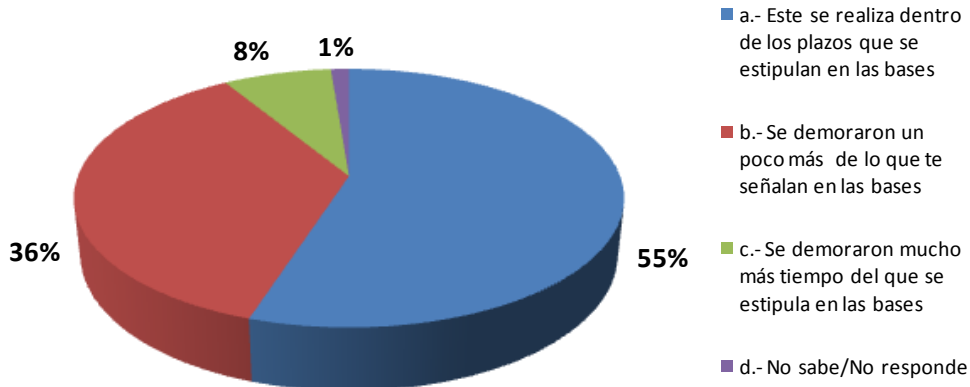
No cabe duda que las unidades educaciones son primordiales en el proceso de detección de los alumnos vulnerables y su consecuente acompañamiento al proceso de postulación, debido a que la opción “otra” está muy representada por profesores y establecimientos en general, lo que sumado a la opción más representativa hacen que los establecimientos educacionales (jefe de UTP, profesores, orientadores, otra persona del establecimiento) representen a más del 55% de las fuentes de información como fuente de información para los beneficiarios.

Ahora con respecto al **pago del beneficio**, más de la mitad de los encuestados referencian que los pagos se realizan dentro de los plazos que estipulan las bases (el 55% de los encuestados), seguido de un 36% que mencionan que los pagos respecto de esta beca se demoran un poco más de lo que se señalan en al bases.

En general, los niveles de satisfacción son bastante elevados con respecto al pago del beneficio con más del 91%, suponiendo que cuando un encuestado menciona que “...se demoraron un poco más que lo que estipulan las bases...” en parte refleja satisfacción.



### En relación al pago del beneficio...

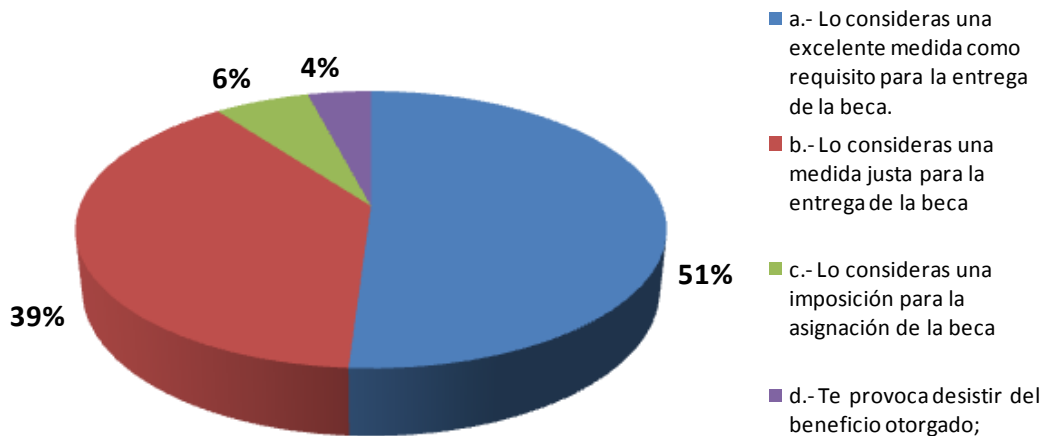


Fuente: ClioDinamica Limitada

Con respecto de la carta de compromiso, se realizaron varias preguntas, algunas dirigidas a docentes de los establecimientos que tienen entre su alumnado a becados y otras dirigidas a los mismos alumnos becados.

Cuando se pregunta por la **obligatoriedad de la firma del compromiso como requisito asociado a la asignación del compromiso**, los estudiantes encuestados referenciaron lo siguiente:

### Sólo para Estudiantes: Respecto a la obligatoriedad de la firma de la Carta de Compromiso como requisito asociado a la asignación del beneficio:

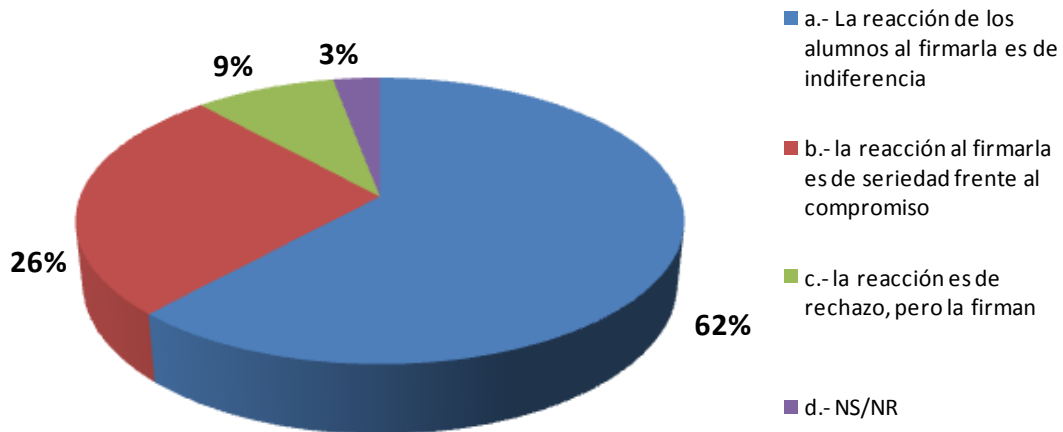


Fuente: ClioDinámica Limitada

Un 51% de los encuestados comentan que la carta de compromiso constituye una excelente medida como requisito para la entrega de la beca y un 39% lo considera como una medida justa para la entrega de ésta, lo que lleva a decir que un 90% de los encuestados se manifiestan satisfecho o de acuerdo con la carta de compromisos como requisito. Ahora, en el caso de los docentes:



**Sólo para Docentes:  
Respecto a la obligatoriedad de la firma de la Carta de Compromiso  
como requisito asociado a la asignación del beneficio:**



Fuente: ClioDinámica Limitada

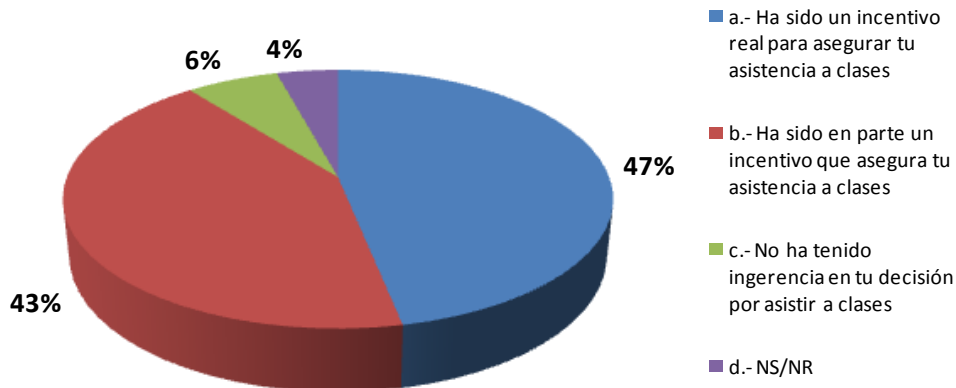
Un 62% de docentes encuestados comentan que la carta de compromiso genera indiferencia entre los alumnos para la obtención del beneficio y un 26% señala que el proceso de firmarla se realiza con bastante seriedad, sobre todo hacia el compromiso. Sólo un 9% rechaza la carta, aunque igual la firma y un 3% no sabe o no responde ninguna de las alternativas.

En términos generales, existe más de un **88% de los encuestados** que comentan que **no existe rechazo en este instrumento como requisito a la asignación del beneficio**, sino que más bien realizan el proceso de manera regular y satisfactoria.

Otro aspecto relevante entre los encuestados es observar **si la carta de compromisos ha sido un incentivo real para asegurar la asistencia a clases**, donde es posible reflejar lo siguiente:



**Sólo para Estudiantes**  
**Respecto de la Carta de Compromiso,**  
**¿Cuál ha sido el nivel de magnitud de este instrumento como incentivo?**



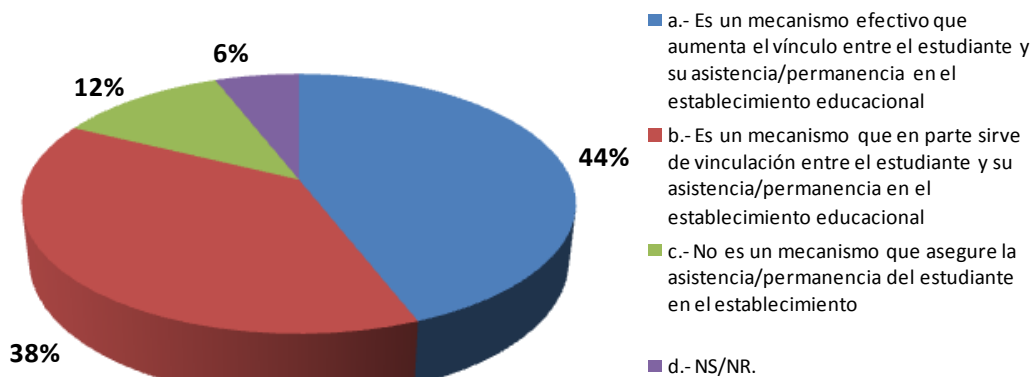
Fuente: ClioDinámica Limitada

En los estudiantes existe una menor coincidencia en esta pregunta, debido a que sólo un 47% considera que es un incentivo real para asegurar la asistencia a clases, mientras que una porción similar cree que ha sido un incentivo parcial para ello (el 43% de los encuestados). Solo un 6% de los encuestados considera que no ha tenido ingerencia en su decisión de asistir o no a clases.

Seguramente el proceso de decisión de la asistencia o no a las clases no está determinada sólo por la firma de la carta de compromiso, sino que por la disposición de los padres para hacer cumplir dicha norma y así inyectar recursos a sus familias, por ello que los niveles de impacto de esta beca, desde la mira de los involucrados, es más moderada.

Respecto de la misma pregunta, pero esta vez consultado a los docentes, los resultados son los siguientes:

**Sólo para Docentes**  
**Respecto de la Carta de Compromiso**  
**¿Cuál ha sido el nivel de magnitud de este instrumento como incentivo?**



Fuente: ClioDinámica Limitada

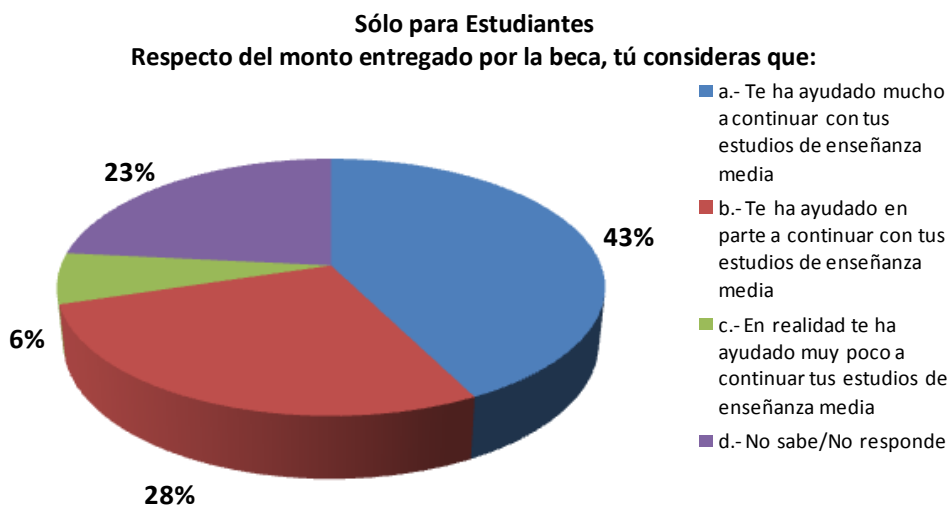




Un 44% de los docentes creen que es un mecanismo efectivo que aumenta el vínculo entre el estudiante y su asistencia/permanencia en el establecimiento educacional, mientras que un porcentaje similar (un 38% de los encuestados) cree que es un mecanismo que en parte sirve de vinculación a la asistencia al establecimiento educacional. Por último, una porción no menor, cerca de un 12% de docentes, asegura que la carta de compromisos no es un mecanismo que asegura la asistencia/permanencia del estudiante en el establecimiento.

Los comportamientos son similares entre ambos grupos, aunque los docentes tienen una peor percepción de la carta de compromiso como mecanismo de vínculo entre el alumno y sus asistencia y permanencia al sistema educacional.

Respecto del monto entregado por la beca y su nivel de ayuda en los estudios, los estudiantes encuestados referenciaron lo siguiente:

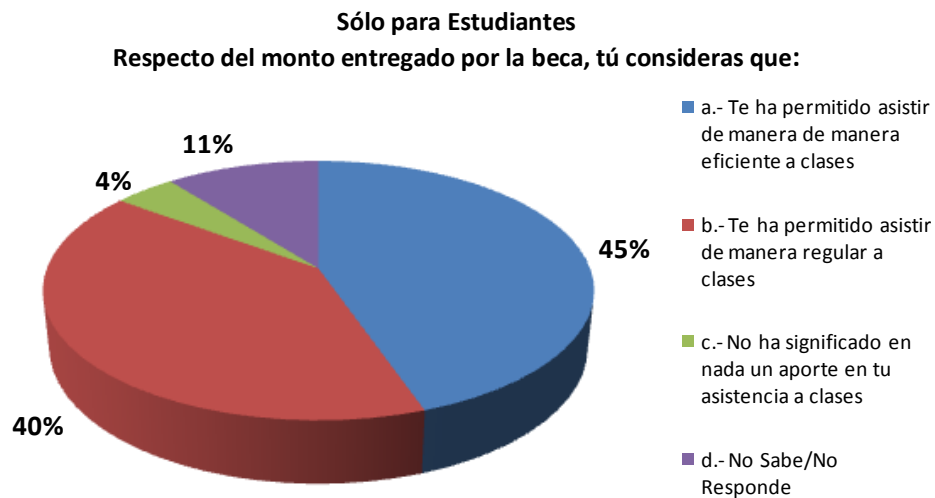


Fuente: ClioDinámica Limitada

El 43% de los encuestados considera que el monto entregado sí le ayudo a continuar con sus estudios, mientras que sólo un 6% considera que ayudó muy poco en este objetivo de continuar con sus estudios.

Un 23% de la muestra contesta la alternativa “No sabe/ No responde, lo que levanta la siguiente hipótesis de investigación: ¿el dinero entregado a los alumnos por concepto de esta beca es inyectado efectivamente para ayudar a su permanencia en el establecimiento o simplemente es ocupado para fines familiares diferentes a los educacionales?, debido a que si el alumno responde No sabe o No responde, es porque efectivamente no conoce en que es utilizado dicho dinero.

Ahora respecto de monto entregado y su asistencia a clases, los alumnos mencionan lo siguiente:



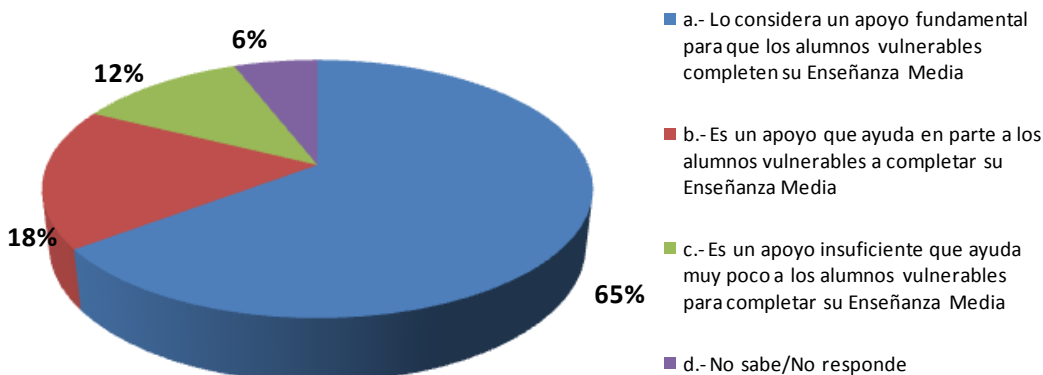
Fuente: ClioDinámica Limitada

Un 85% de los encuestados considera que el monto entregado le ha permitido asistir a clases. Un porcentaje muy menor refleja que el monto entregado no ha significado en nada un aporte en su asistencia a clases.

Respecto del mismo ámbito de investigación, la visión de los docentes se puede observar en el siguiente gráfico:



**Sólo para Docentes:  
Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

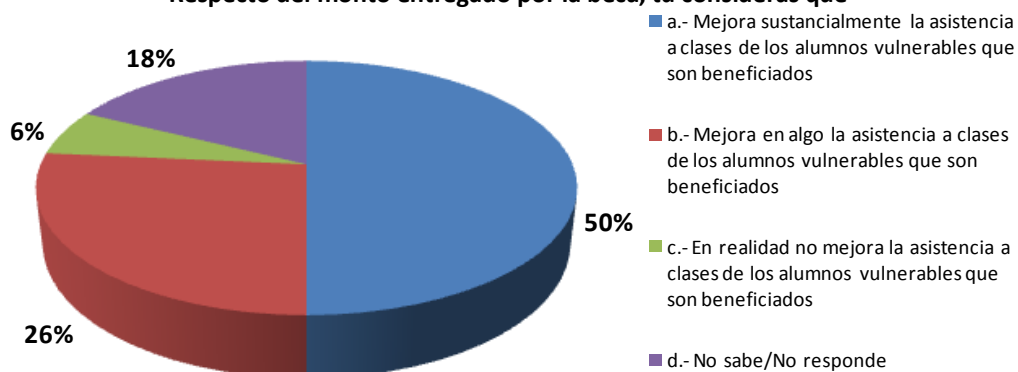


Fuente: ClioDinámica Limitada

Los encuestados mencionan mayoritariamente que lo consideran un apoyo fundamental para que los alumnos vulnerables completen su etapa escolar (más del 60% de los encuestados), mientras que un 18% considera que dicho apoyo es parcial. Solo un 12% considera que el aporte es insuficiente, con lo que es posible mencionar que existe una gran aceptación del monto entregado entre los estudiantes beneficiarios y docentes que trabajan a diario con la población vulnerable.

Ahora respecto del monto entregado y su nivel de impacto en la asistencia a clases de los alumnos beneficiarios, es posible señalar lo siguiente:

**Sólo para Docentes  
Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que**

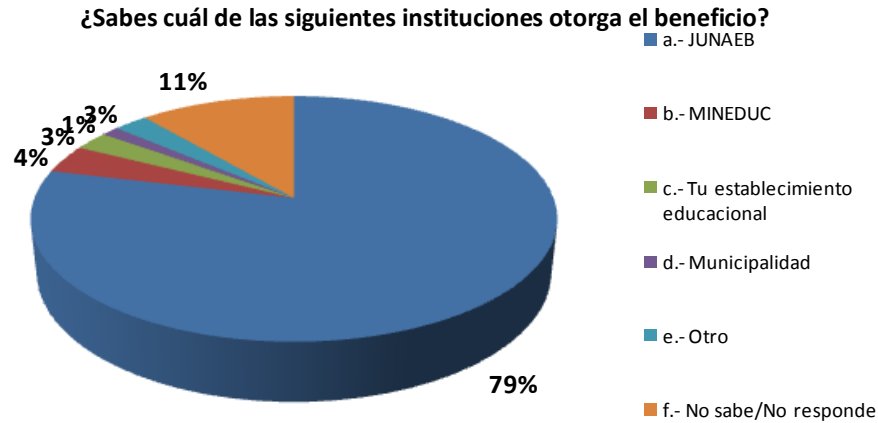


Fuente: ClioDinámica Limitada

El 50% de los encuestados manifiesta que la entrega del beneficio mejora sustancialmente la asistencia a clases de los alumnos vulnerables que son beneficiados, seguidos de un 26% que mencionan que ayuda a mejorar la asistencia, pero de manera parcial.

Uno de los aspectos a investigar, de manera transversal en cada una de las encuestas, es el nivel de visibilidad que tiene la institución frente a estas becas. Los resultados de la

encuesta permiten observar que JUNAEB logra un nivel importante de visibilidad como institución que otorga el beneficio, con un 79%, lo que de alguna manera valida y consolida su figura como fuente de becas a alumnos vulnerables.



Fuente: ClioDinámica Limitada

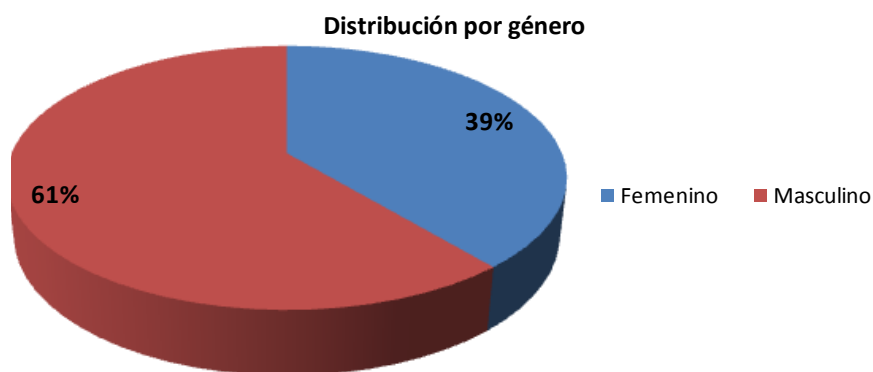
Por último, se incluyó una escala para medir el nivel satisfacción de los beneficiarios en torno a la atención recibida en el call center y en las direcciones regionales (con valores entre 1 y 7, donde este refleja máxima satisfacción y aquel refleja total insatisfacción respectivamente).

- Frente al ítem, **En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB**, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?; se observa un **5,52** de promedio. Además, existe un 22% de la alternativa no sabe /no responde, proporción que corresponde al grupo que no realizó consultas vía este medio.
- Frente al ítem, **En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB**, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?, se observa un **5,7** promedio; tentativamente, se puede señalar que el comparativamente mayor promedio que tiene esta alternativa frente al call center, puede estar asociado a que este medio es más personalizado, dado que implica un tipo de interacción cara a cara. Por su parte, existe un 13% de la alternativa no sabe /no responde, proporción que corresponde al grupo que no realizó consultas vía este medio.

### 3.5 Beca Hogares Insulares (Dinero/Residencia) - BHI.

#### Descripción de la Muestra

Un 61% de los encuestados pertenecía al género masculino, mientras que el 39% restante pertenecía al género femenino.



Fuente: ClioDinámica Limitada

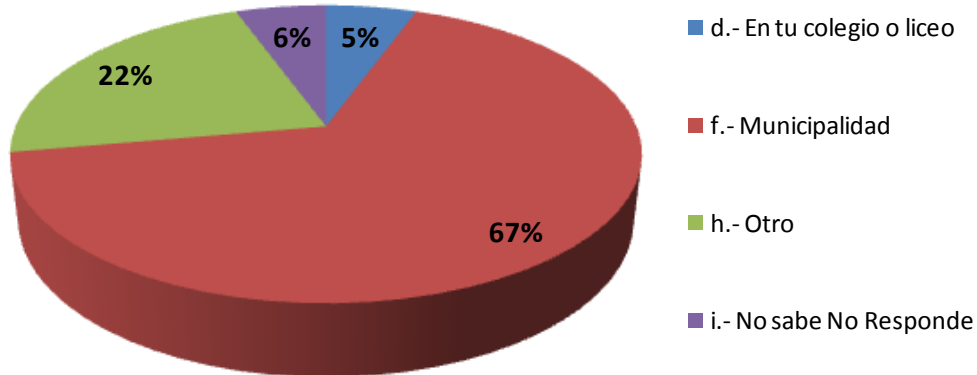
#### Evaluación de la Beca:

Respecto de las instancias a través de las cuales los beneficiarios se enteraron de la existencia del beneficio, un 67% señaló haberse enterado a través de la municipalidad, un 5% se enteró a través de su colegio o liceo, y un 22% señaló que a través de otra instancia no incluida dentro de las alternativas. Estos datos revelan la importancia estratégica que tiene para esta beca la municipalidad como fuente de información, lo que llama la atención porque la tendencia general observada en el análisis de todas las becas es que por lo general este papel lo cumple el colegio o liceo de los beneficiarios; esta situación podría ser consecuencia del papel fundamental que cumple esta institución como gobierno local en el territorio insular del país.

Este dato es interesante porque abre la posibilidad de fortalecer la relación con los municipios como eslabón comunicativo con la población objetivo de esta beca.



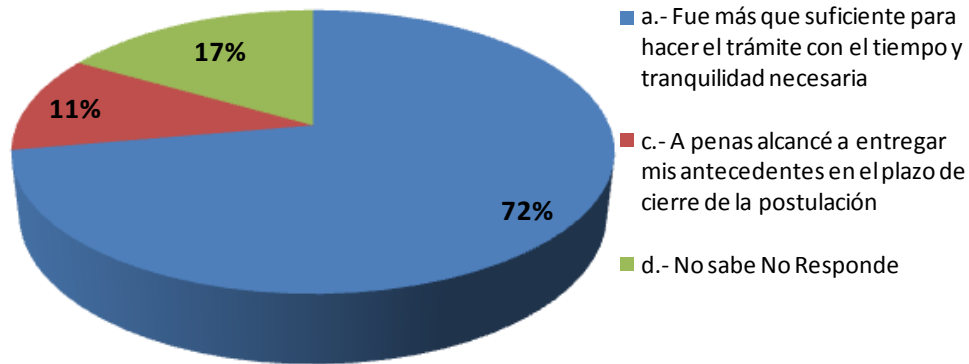
### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 72% de los encuestados señaló que el plazo disponible para la realización del trámite de postulación fue más que suficiente para hacerlo con la tranquilidad necesaria. En contraste, un 11% señaló que apenas alcanzó entregar sus antecedentes antes del plazo de cierre del proceso.

### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación

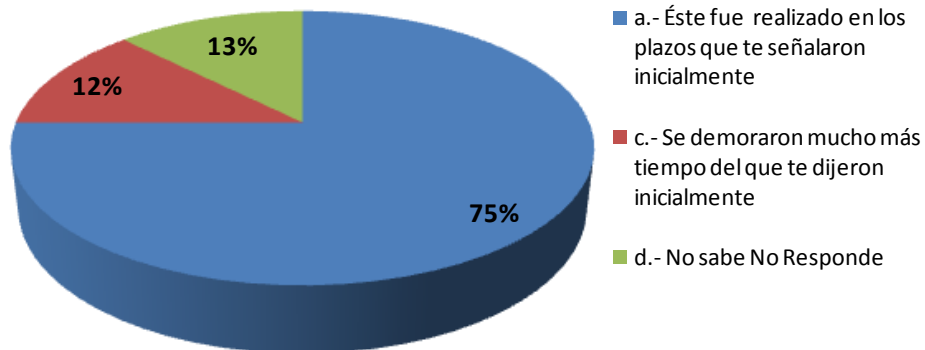


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro aquellos encuestados que tuvieron beneficio de residencia, un 75% señaló que el pago del beneficio fue realizado dentro de los plazos inicialmente referenciados; por su parte, un 12% señaló que se demoraron mucho más del tiempo señalado inicialmente. A partir de estos resultados, se podría señalar que en general hay una adecuada gestión de los tiempos y cumplimiento de los plazos en el marco de este beneficio; el 12% que señala retraso podría estar asociado a problemas coyunturales (respecto de los cuales sería necesario investigar y profundizar) en antes que al sistema en general.



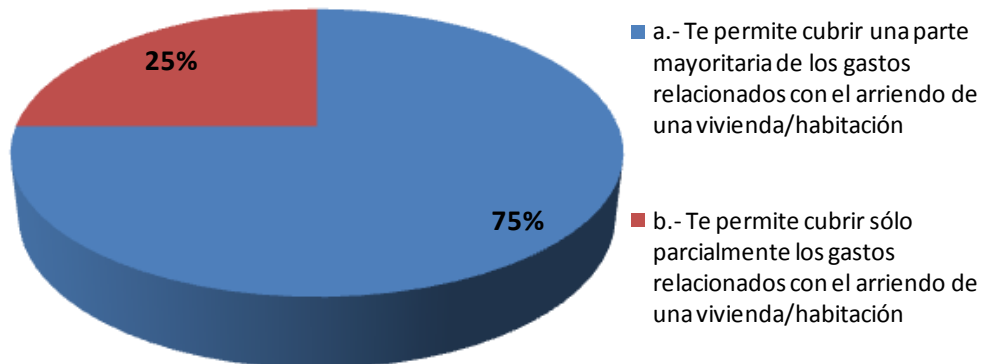
**Sólo para becados con la modalidad de residencia:  
En relación al pago del beneficio**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de aquellos becados que recibieron el beneficio de residencia, un 75% señaló que el monto entregado por la beca le permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación, mientras que el 25% restante señaló que permite cubrir sólo parcialmente los gastos relacionado con dicho arriendo. Esta diferencia podría estar asociada a las variaciones que expresa el mercado inmobiliario a lo largo del país, por lo que una alternativa interesante podría ser generar un pago diferenciado de acuerdo a esta variable.

**Sólo para becados con la modalidad de residencia:  
Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que**



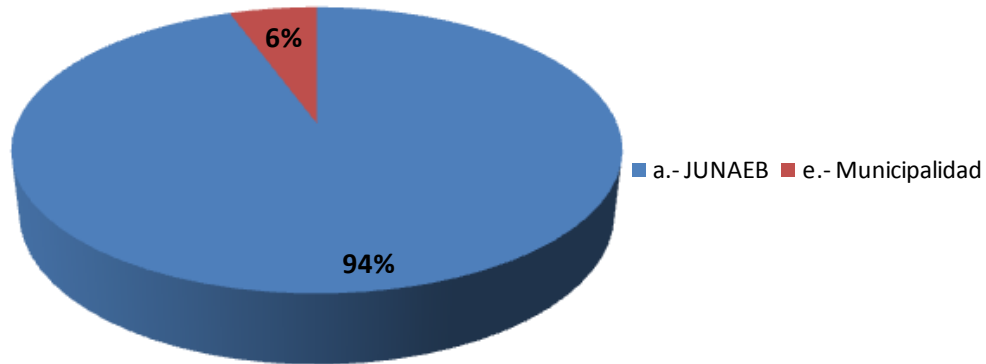
Fuente: ClioDinamica Limitada

Cuando se les consultó a todos los beneficiarios respecto de cuál era la institución que hacía posible la entrega de este beneficio, un 94% señaló que se trataba de JUNAEB, mientras el 6% restante señaló que la entidad prestadora ir a la municipalidad. Éstos resultados no hacen otra cosa que confirmar el alto nivel de reconocimiento y visibilidad con que cuenta la institución entre sus beneficiarios.





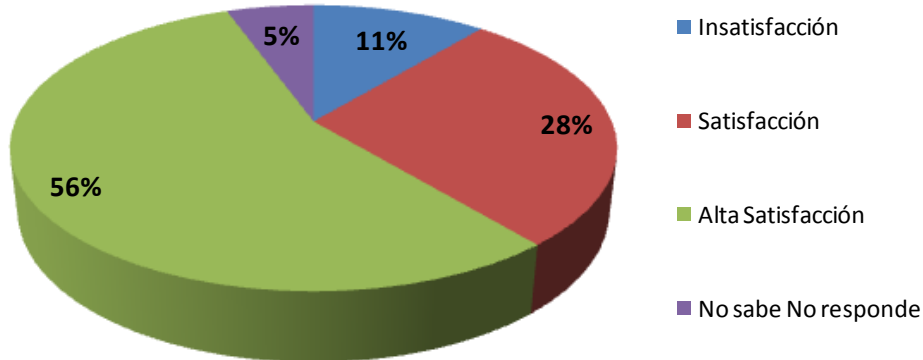
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Cuando se les solicitó a los encuestados que evaluaran la claridad de la información que recibió para hacer su postulación, un 56% evaluó expresando un alto nivel de satisfacción respecto de este ítem, un 28% se declaró satisfecho, y un 11% se declaró insatisfecho con la calidad de la información. Desde una visión más general, se aprecia que un 84% de los encuestados declara algún nivel de satisfacción con la calidad de la información recibida dentro del marco del proceso de postulación.

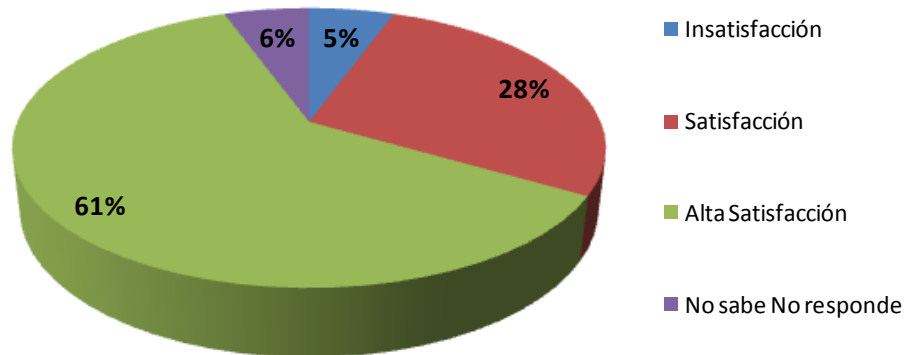
### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 61% evaluó expresando un alto nivel de satisfacción en relación al sistema de postulación desde el punto de vista de su rapidez y sencillez; un 28% declaró satisfacción al respecto, y un 5% se declaró insatisfecho con el sistema.

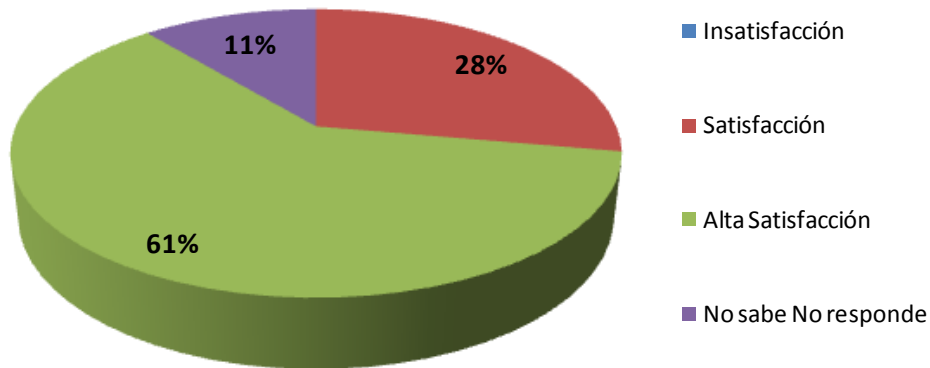
### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a la evaluación hecha por los beneficiarios respecto del sistema de difusión de los resultados de la postulación, un 61% se declaró altamente satisfecho, un 28% se declaró satisfecho con el sistema de difusión, y un 11% no tuvo respuesta para esta pregunta. Con todo, es posible constatar que un 89% de los encuestados valida el sistema de difusión con algún nivel de satisfacción.

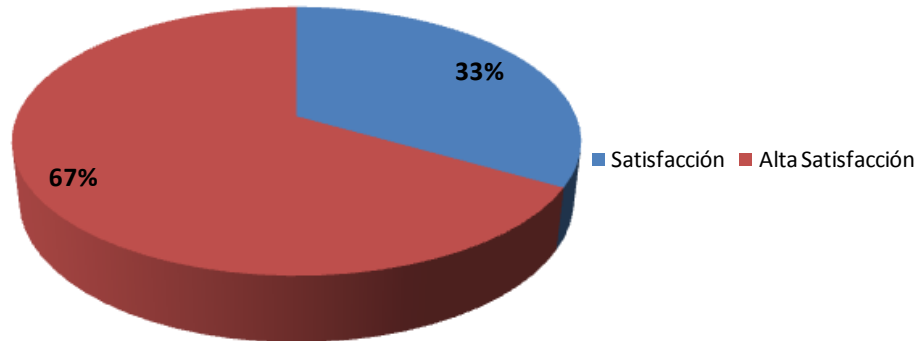
### Evaluación al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del grupo de aquellos beneficiarios que tuvieron que apelar para recibir el beneficio, un 67% se declaró altamente satisfecho con la sencillez y rapidez del sistema de relación, mientras que el 33% restante se declaró satisfecho; estos datos son expresión de un alto nivel de valoración de esta instancia, sobre todo si se toma en consideración que podría existir cierto rechazo por no haber recibido el beneficio en primera instancia.

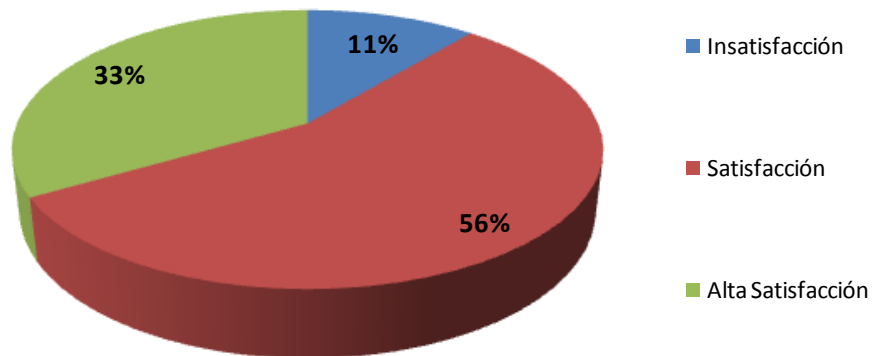
**En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 33% de los beneficiarios que declaró haber realizado alguna consulta al call center de JUNAEB, evaluó la calidad de la atención expresando un alto nivel de satisfacción, y un 56% se declaró satisfecho respecto de la forma en que fue atendido. Por último, un 11% se declaró insatisfecho en relación a este tema.

**En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

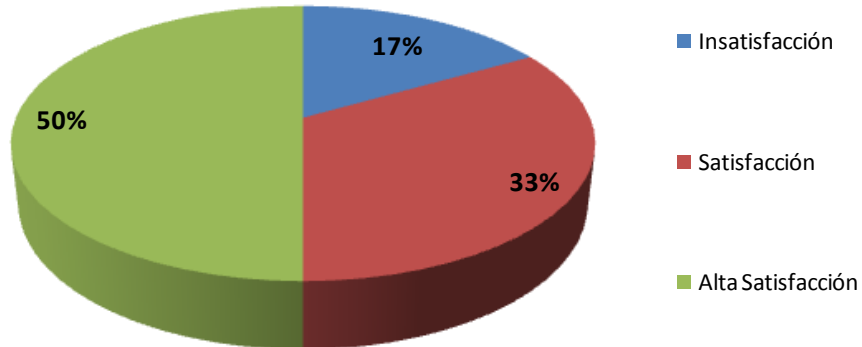


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro aquellos que señaló haber realizado alguna consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, un 50% expresó un alto nivel de satisfacción respecto de la calidad de la atención recibida, un 3% se declaró satisfecho, y un 17% se declaró insatisfecho con la atención. Pese a que para esta beca en particular existe un mayor porcentaje de insatisfacción en esta instancia de consulta en comparación con el call center, se mantiene la tendencia observada a lo largo del análisis de todas las becas donde es posible constatar un mayor porcentaje de beneficiarios altamente satisfechos con la atención en la dirección regional, en comparación con la alta satisfacción observada para el call center; como ya se mencionó anteriormente a manera de hipótesis de trabajo, esta situación podría estar asociada a que en general existe preferencia por la atención "cara a cara" y más personalizada, que la atención más estandarizada que se entregaría vía telefónica.



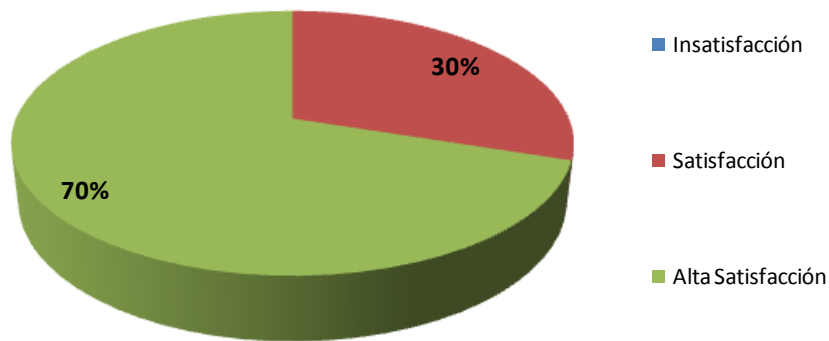
**En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del grupo de los beneficiarios de esta beca que se instalaron en hogares o residencias, un 70% evaluó la convivencia entre los habitantes del hogar como altamente satisfactoria; el 30% restante, se declaró satisfecho con la convivencia. Llama la atención que para este ítem en particular no existe insatisfacción, dato que confirma que en general existen buenas relaciones entre los residentes de hogares y residencias.

**Sólo para becados con la modalidad de hogares:  
Evaluación a la convivencia entre los habitantes del hogar**

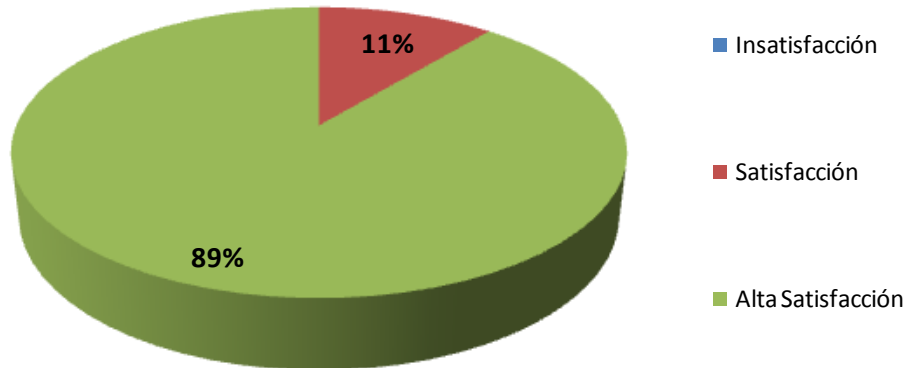


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de toda la muestra de beneficiarios para esta beca, un 89% se declaró altamente satisfecho con el barrio en el cual está instalado el hogar o residencia, mientras que un 11% se declaró sólo satisfecho. Al igual que en el ítem anterior, no existen beneficiarios que se declararen insatisfechos en relación a este ámbito de evaluación.



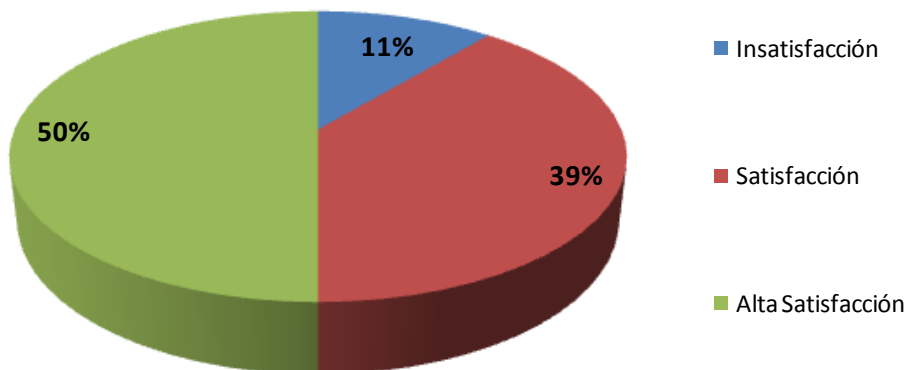
### Evaluación al barrio en que se ubica la residencia



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 50% del total de beneficiarios encuestados evaluó la comodidad del inmueble en el que vive durante su período de estudios expresando un alto nivel de satisfacción, mientras que un 39% se declaró sólo satisfecho, y el 11% restante expresó insatisfacción respecto a la comodidad del lugar que habita mientras asiste al colegio, instituto o universidad.

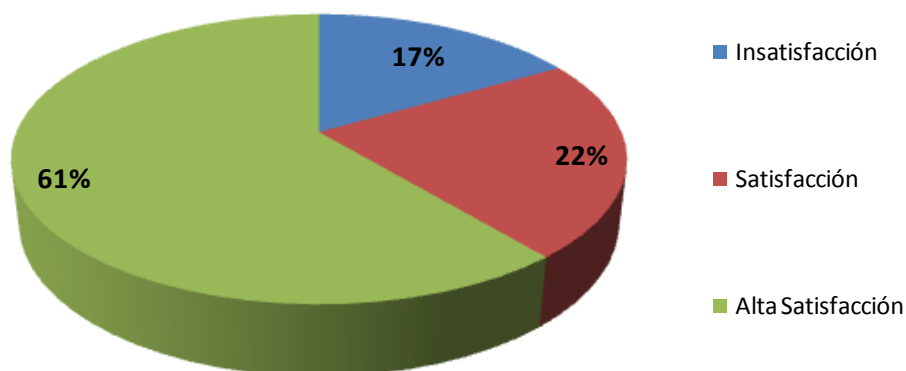
### Evaluación a la comodidad del inmueble en que vives mientras asistes al Colegio, Instituto o Universidad



Fuente: ClioDinamica Limitada

Cuando se pidió especificar la evaluación respecto de la pieza que ocupa el beneficiario durante su período de estudios, el porcentaje de beneficiarios que se declaró altamente satisfecho aumentó en cerca de 11 puntos porcentuales (respecto de la evaluación de la residencia en general), mientras un 22% se declaró insatisfecho y un 17% se declaró insatisfecho con la comodidad de la pieza que habita.

### Evaluación a la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al Colegio, Instituto o Universidad



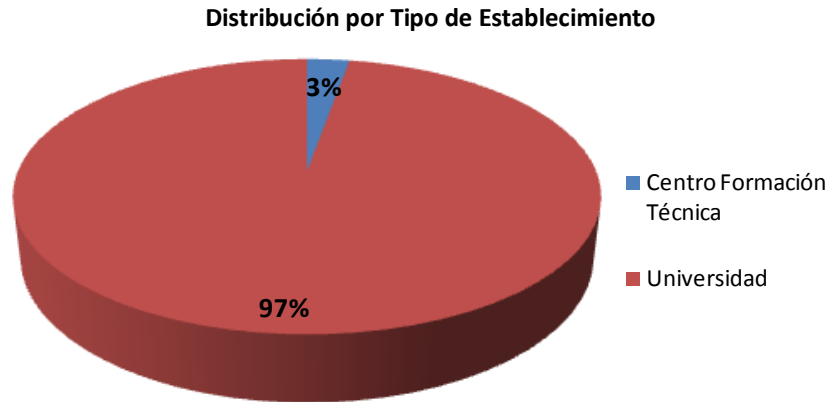
Fuente: ClioDinamica Limitada

Por último, la totalidad de los beneficiarios encuestados se declaró insatisfecho con la calidad de la alimentación recibida en su lugar de residencia durante el período de estudios; este dato llama particularmente la atención ya que es el único ámbito de evaluación de todas las becas analizadas que expresa una total desaprobación, lo que obviamente incluye la evaluación hecha en el marco de otras becas que incluyen alguna alimentación. Frente a esta situación sería necesario desarrollar alguna instancia de investigación para profundizar en torno a este malestar, donde lo más adecuado sería la aplicación de técnicas cualitativas.

### 3.6 Beca Mantención Educación Superior - BMES.

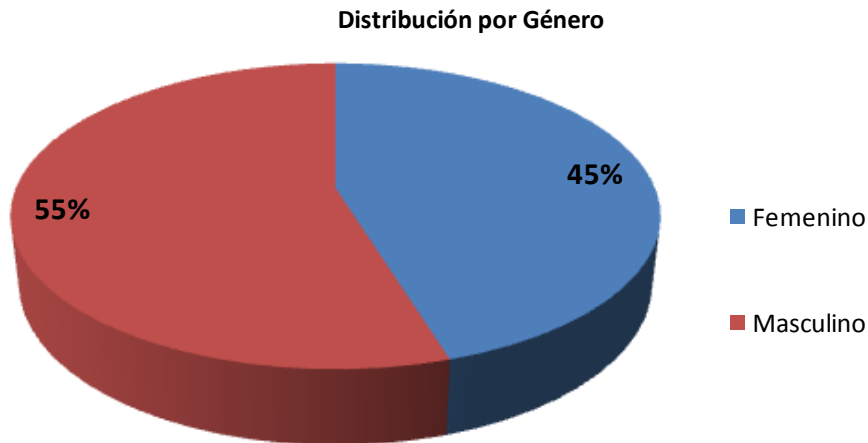
#### Composición de la Muestra

La distribución de la muestra por tipo de establecimiento muestra la siguiente dinámica: un 97% de los beneficiarios pertenecían a alguna universidad y el 3% pertenecía a algún centro de formación técnica.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar la distribución por género de la muestra, se aprecia un equilibrio entre ambas categorías: un 55% de hombres y un 45% de mujeres.



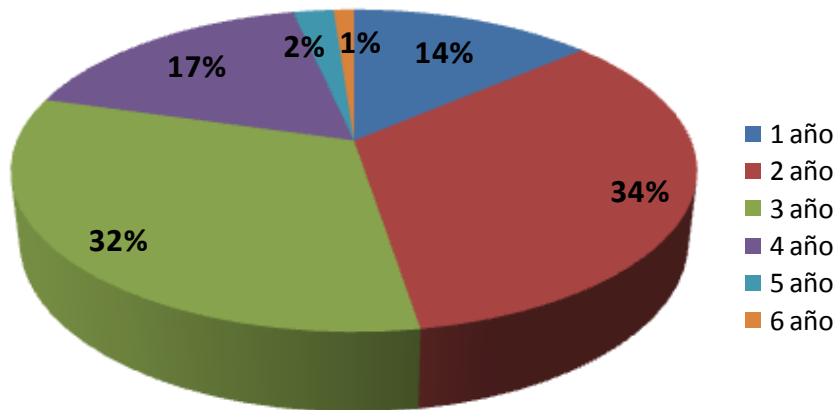
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 34 % de los beneficiarios encuestados se encontraba cursando el segundo año de su carrera, un 32% se encontraba cursando el tercer año, un 17% estaba cursando cuarto año y un 14% se encontraba el primer año durante la aplicación de la encuesta; el 3% restante se distribuye entre quinto y sexto año.





**Distribución por Nivel Educativo**

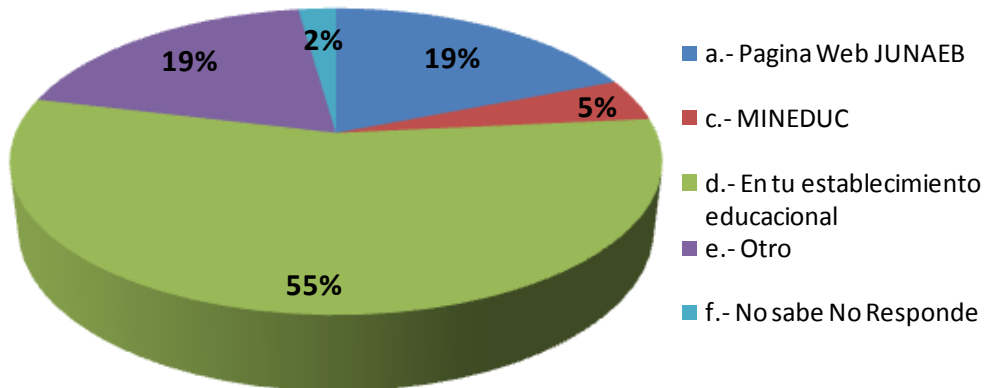


Fuente: ClioDinamica Limitada

**Evaluación de la Beca:**

Un 55% de los beneficiarios encuestados se enteró del beneficio a través de su propio establecimiento; luego, un 19% se enteró a través de la página web de la JUNAEB, un 5% a través del Ministerio de Educación, y un 19% señaló otra instancia.

**¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?**

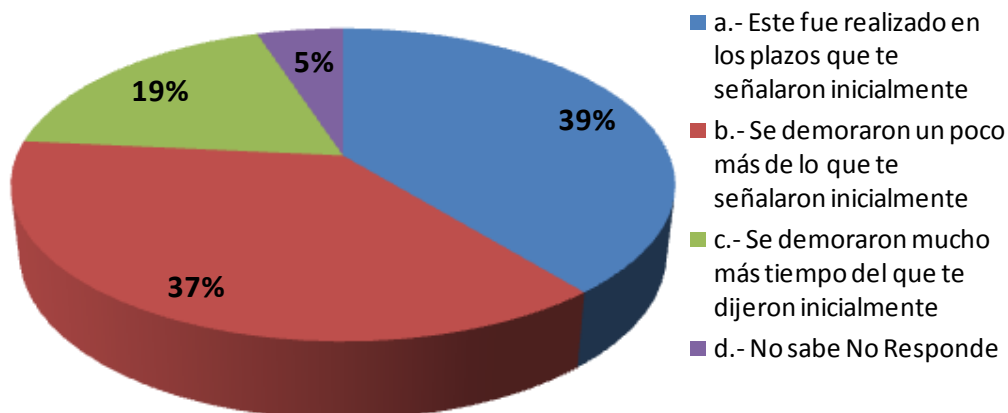


Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo al pago del beneficio, un 39% señaló que éste fue realizado en los plazos inicialmente definidos, un 37% señaló que se demoraron un poco más de lo señalado inicialmente, y un 19% señaló que se demoraron mucho más del tiempo inicialmente establecido. De esta manera, se puede señalar que un 76% de los encuestados expresa entre un nivel intermedio y alto de satisfacción en torno a los plazos asociados al pago, frente a un 19% que se declara insatisfecho.



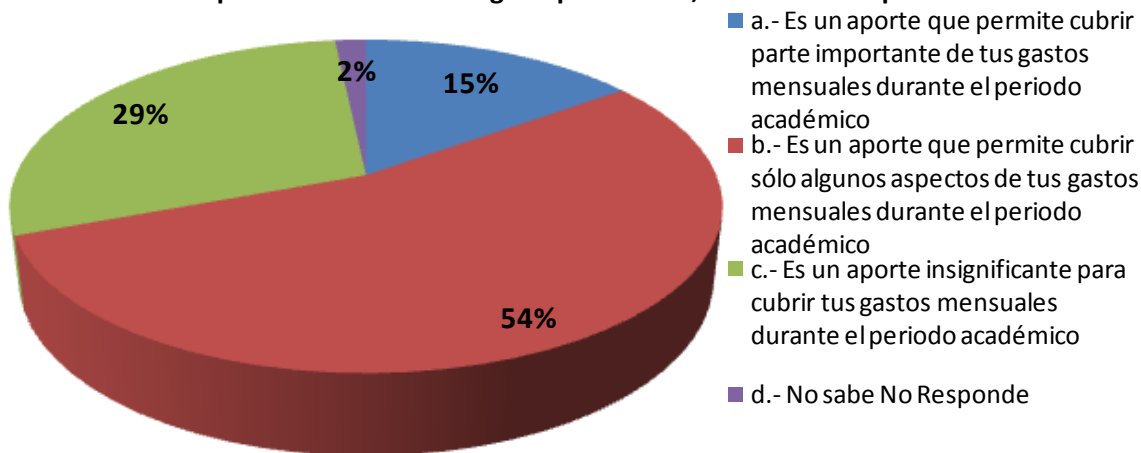
### En relación al pago del beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al monto recibido, la visión mayoritaria entre los beneficiarios es que éste permite cubrir sólo algunos aspectos de los gastos mensuales en los que se incurre durante el período académico; luego, un 15% considera que permite cubrir parte importante de estos gastos, y un 29% señala que es un aporte insignificante para cubrir los gastos mensuales del período académico. Desde una visión más general, se puede apreciar que este ítem es uno de los que expresa el mayor nivel de insatisfacción en relación a esta beca.

### Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que

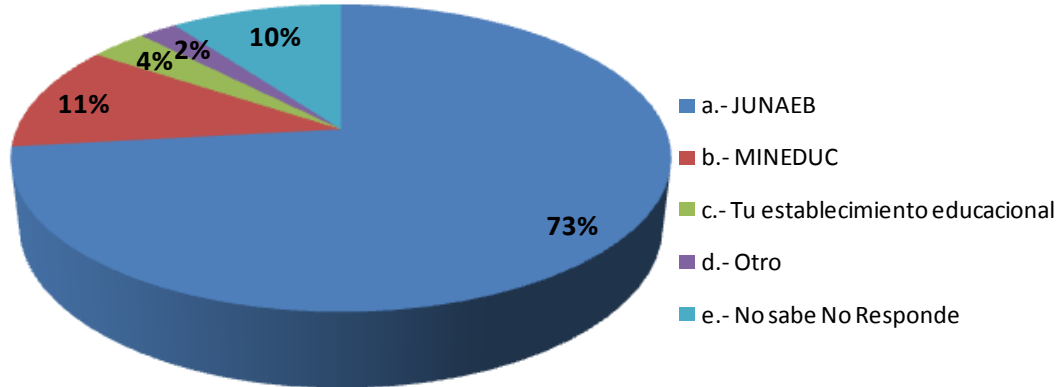


Fuente: ClioDinamica Limitada

Como ha sido una constante a lo largo del análisis de todas las becas, JUNAEB goza de un alto nivel de visibilidad entre los beneficiarios como entidad prestadora de los beneficios: dentro de este contexto, un 73% señaló que era JUNAEB quien entregaba el beneficio, un 11% señaló que era el Ministerio de Educación, y un 4% señaló que era su propio establecimiento educacional.



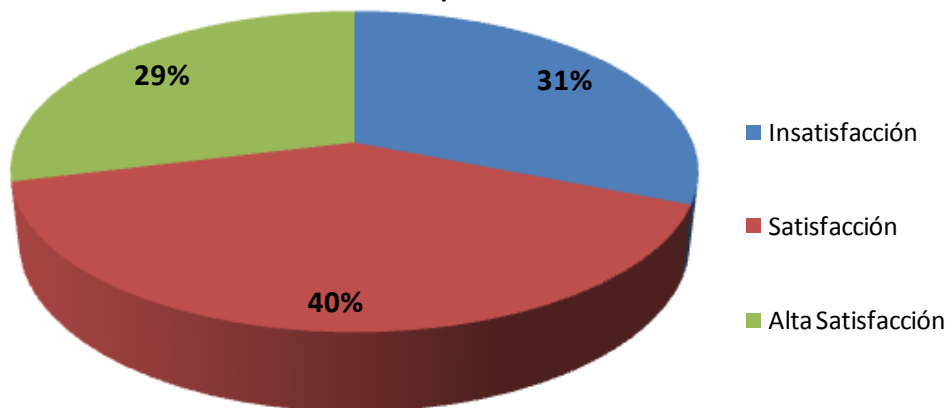
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del 26% de encuestados que realizó alguna consulta al call center de JUNAEB, un 29% se manifestó altamente satisfecho, un 40% se manifestó satisfecho, y un 31% se declaró insatisfecho con la atención recibida. Desde una perspectiva más general, puede apreciarse que es en el marco de esta beca donde se aprecia una de las peores evaluaciones al desempeño del call center, de todas las becas analizadas.

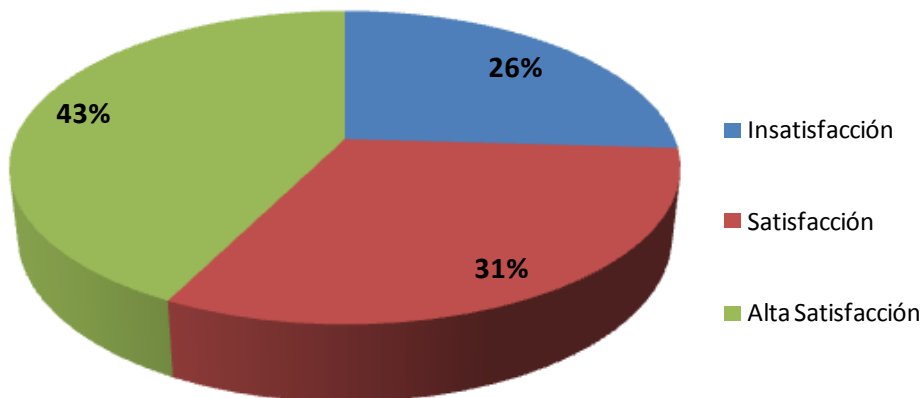
### En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del 31% que realizó algún tipo de consulta a la Dirección Regional de JUNAEB, un 43% declaró sentirse altamente satisfecho con la calidad de la atención recibida, un 31% se manifestó satisfecho por la atención, y un 26% se declaró insatisfecho con la calidad de la atención; al igual que en el caso anterior, es dentro de esta beca donde se aprecia uno de los porcentajes más altos de insatisfacción respecto a la calidad de la atención recibida en la Dirección Regional, en comparación con todas las becas analizadas.

En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?

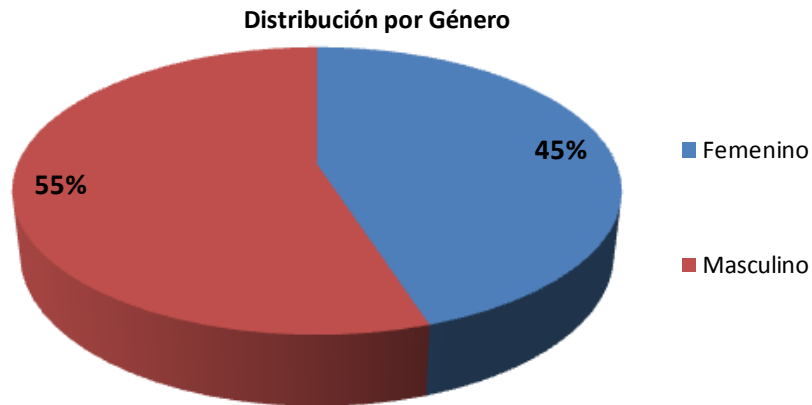


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.7 Beca Pensión Alimentación - BPA.

#### Composición de la Muestra

La muestra para la evaluación de la Beca Pensión Alimentación está constituida en un 55% por hombres y en un 45% por mujeres.

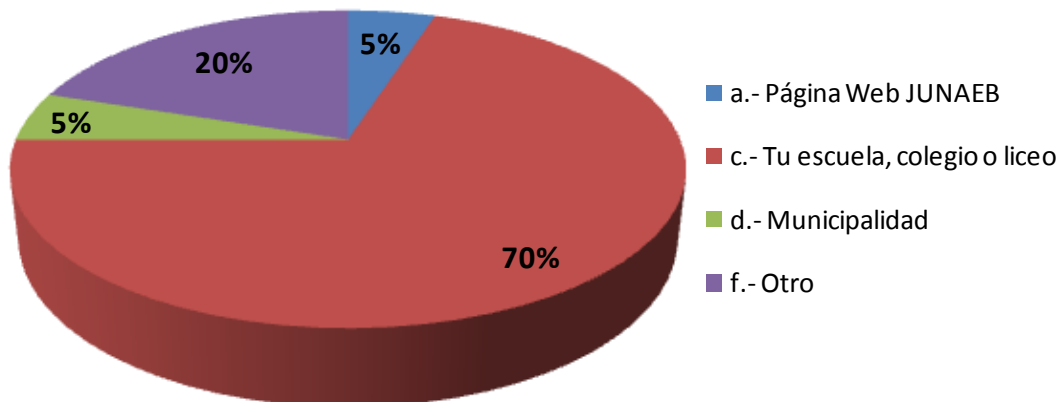


Fuente: ClioDinamica Limitada

#### Evaluación de la Beca:

En relación a las fuentes a través de las cuales los beneficiarios se enteraron de la existencia del beneficio, un 70% señaló que fue a través de su escuela, colegio o liceo, lo que nuevamente revela la importancia estratégica de las entidades educativas como fuentes de información y difusión de la becas JUNAEB. Luego, un 5% señaló que se enteró a través de la página web de JUNAEB, y un 5% se enteró a través de la municipalidad; por último, un 20% señaló que a través de otra entidad no referenciada anteriormente.

#### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

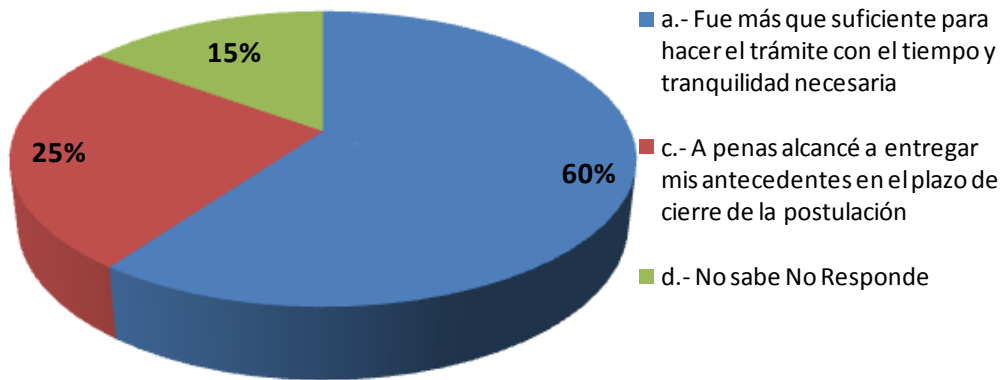


Fuente: ClioDinamica Limitada



Un 60% de los encuestados señaló que el tiempo disponible para el trámite de postulación fue más que suficiente para realizarlo con la tranquilidad necesaria, mientras que un 25% señaló que apenas alcanzó a entregar sus antecedentes antes del plazo de cierre del proceso.

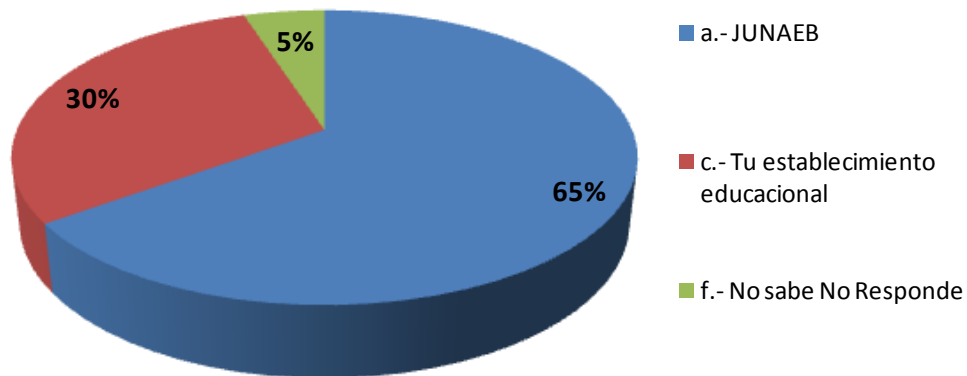
#### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 65% de los encuestados referenció a la JUNAEB como la institución que estaba detrás de la entrega del beneficio, mientras que un 30% señaló que su establecimiento educacional era la entidad prestadora. Nuevamente, es posible constatar el alto nivel de posicionamiento con que cuenta JUNAEB entre sus beneficiarios.

#### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?

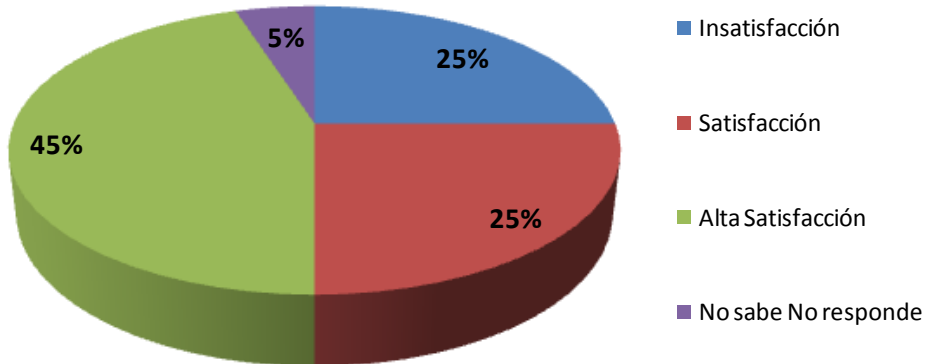


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la claridad de la información entregada para el proceso de postulación, se aprecia que un 45% de los encuestados se manifestó altamente satisfecho en relación a este ítem, un 25% se manifestó satisfecho, y un 25% expresó insatisfacción respecto a este punto.



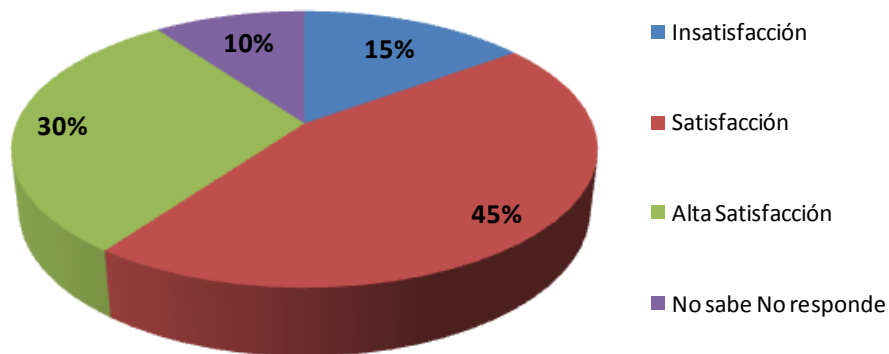
### Evaluación de la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la evaluación que los beneficiarios hacen en relación a la rapidez y sencillez con que se realizó la postulación, un 30% se manifestó altamente satisfecho, un 45% se declaró satisfecho, y un 15% declaró insatisfacción en relación a este tema.

### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite

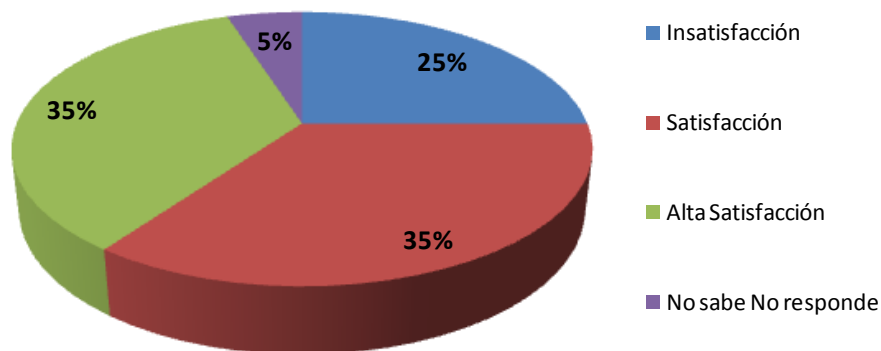


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 35% de los beneficiarios de la beca señaló tener un alto nivel de satisfacción en relación al sistema a través del cual se enteró de los resultados de la postulación. Un 35% se declaró satisfecho, y un 25% se declaró insatisfecho con el sistema.



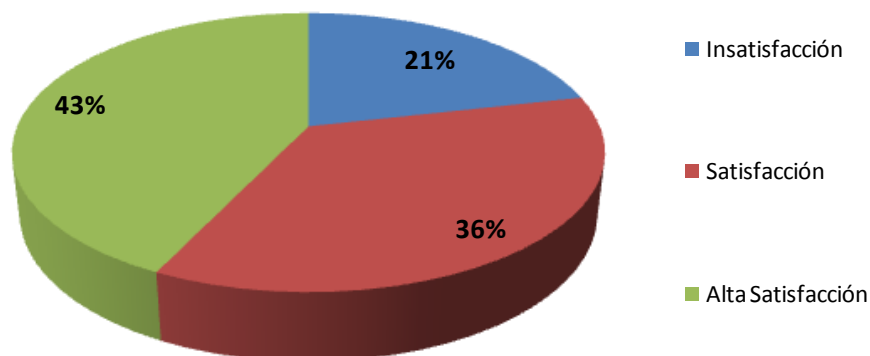
### Evaluación al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del sistema de apelación para recibir el beneficio, un 43% de los beneficiarios encuestados lo evaluó con un alto nivel de satisfacción, y un 36% declaró estar satisfecho con el sistema; en contraste, un 21% de los encuestados que apelaron para obtener el beneficio se declaró insatisfecho con este sistema.

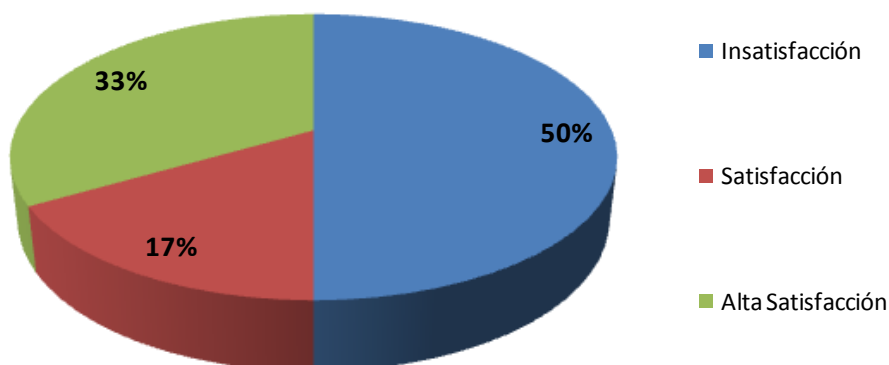
### En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del 30% que realizó alguna llamada al call center de JUNAEB para consultar algún tema relativo a esta beca, un 33% declaró alta satisfacción respecto de la calidad de la atención recibida, un 17% declaró satisfacción, y un 50% se declaró insatisfecho, resultado que está dentro de los niveles más altos de insatisfacción en relación a la calidad de la atención recibida en el call center, observado en el análisis de todas las becas. Es necesario indagar en mayor profundidad respecto de este tema para buscar probables causas en torno a este alto porcentaje de beneficiarios que se declaró insatisfecho.

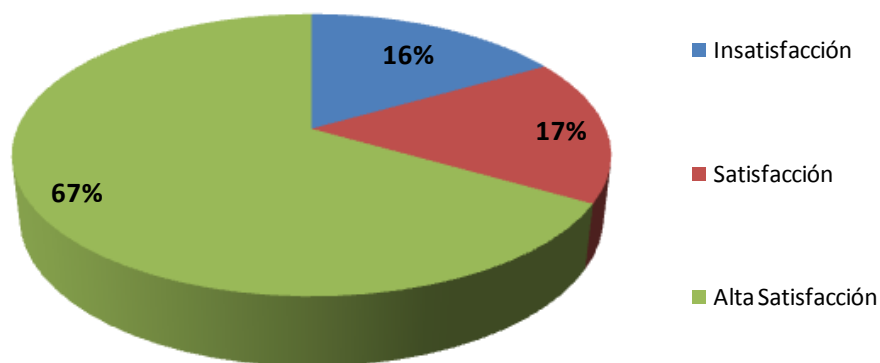
**En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En contraste con la situación anterior, un 67% de los beneficiarios que señaló haber realizado alguna consulta en la Dirección Regional (que corresponde un 30% del total de encuestados), se declaró altamente satisfecho con la calidad de la atención recibida, y un 17% se declaró satisfecho; por su parte un 16% de quienes consultaron se declaró insatisfecho. Desde una perspectiva más general, al mirar los resultados en todas las becas analizadas para este ítem particular, se aprecia que los beneficiarios tienden a evaluar mejor la calidad de la atención recibida en las direcciones regionales, si se compara con la evaluación que hacen los beneficiarios en relación a la atención recibida en el call center.

**En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

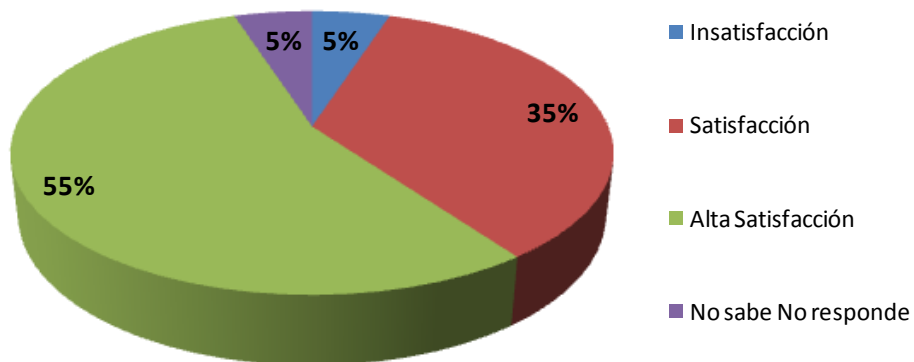


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 55% de los beneficiarios expresó un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de la convivencia con sus compañeros de internado, y un 35% se declaró satisfecho respecto de este tema. En contraste, sólo un 5% se declaró insatisfecho respecto de la relación con sus compañeros.



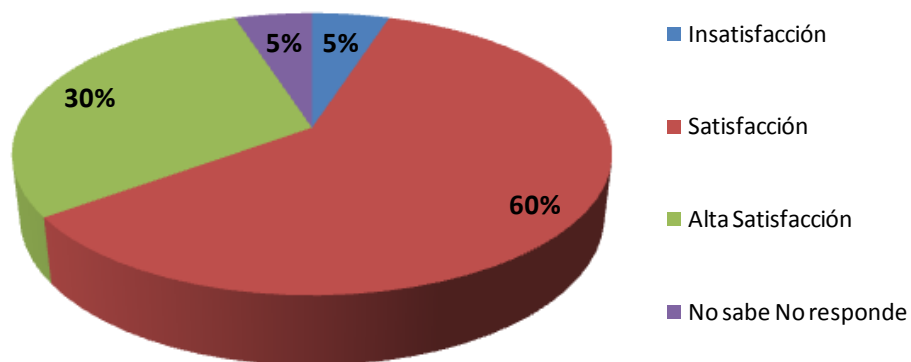
### Evaluación de la convivencia entre los compañeros de internado



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 30% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con la comodidad de la pieza que ocupa en el internado y un 60% se declaró satisfecho; en contraste, sólo un 5% se declaró insatisfecho con la comodidad de su pieza.

### Evaluación a la comodidad de la pieza que ocupas dentro del internado

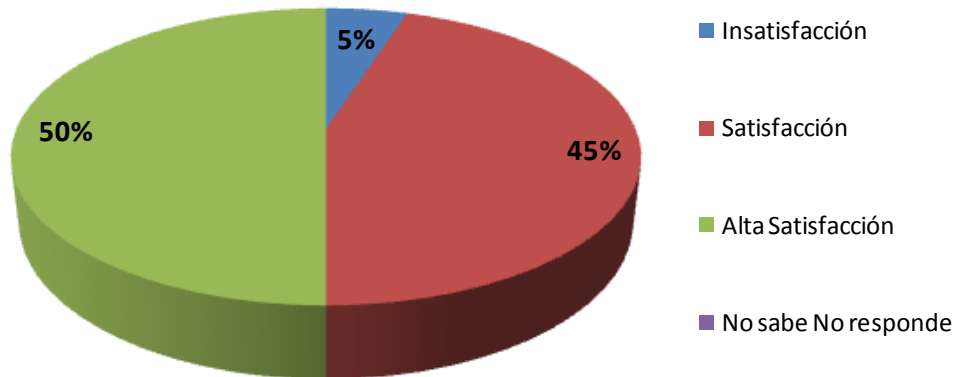


Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo al nivel de satisfacción general de los beneficiarios con la infraestructura del internado, un 50% declara un alto nivel de satisfacción, un 45% se declara satisfecho, y sólo un 5% declara insatisfacción con la comodidad general del internado.



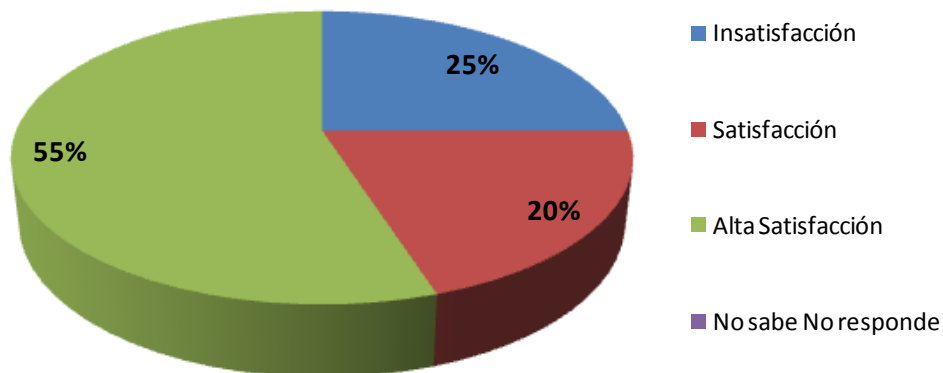
### Evaluación a la comodidad del internado (infraestructura)



Fuente: ClioDinamica Limitada

Luego, un 55% de los beneficiarios se declara altamente satisfecho con las áreas definidas para el estudio al interior del internado, mientras que un 20% se declara satisfecho. Por su parte, un 25% se declaró insatisfecho con estos espacios.

### Evaluación al espacio para estudiar (áreas asignadas)

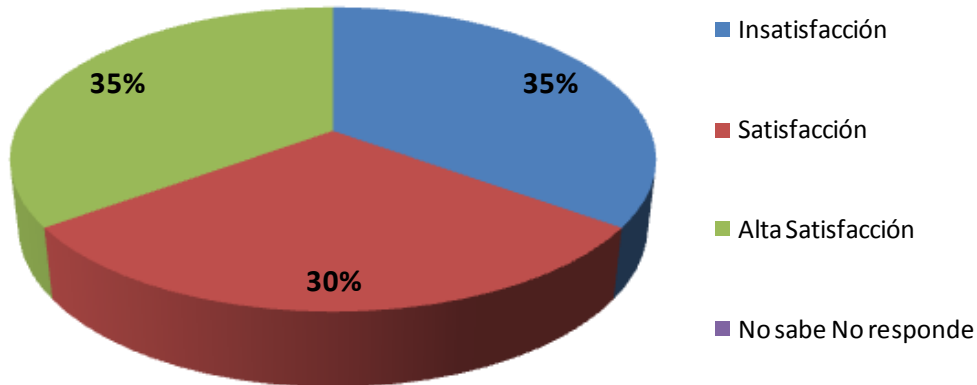


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 35% de los jóvenes beneficiarios señaló estar altamente satisfecho con los espacios para el descanso disponibles en su internado, mientras que un 30% se declaró satisfecho con éstos. En contraste, un 35% se declaró insatisfecho con estos espacios.



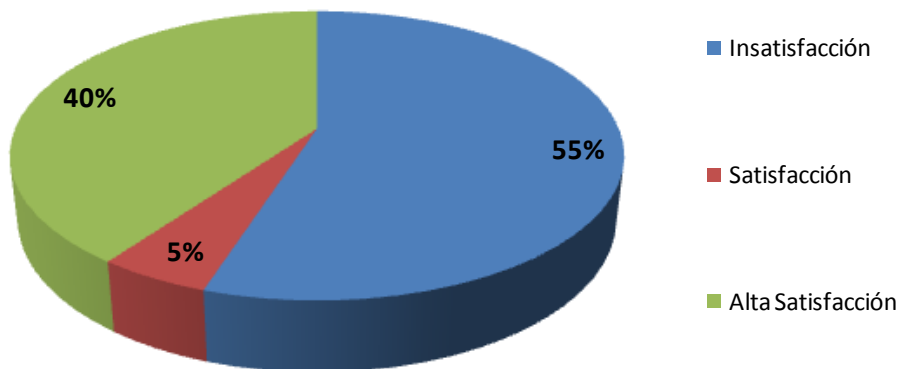
### Evaluación al espacio para descansar



Fuente: ClioDinamica Limitada

La evaluación que los jóvenes beneficiarios hacen de la calidad de la comida que reciben en el internado, constituye por lejos el ítem que presenta un mayor nivel de insatisfacción, de hecho, un 55% se declaró insatisfecho en relación a este tema. Es necesario destacar que este ítem particular no solamente es el que presenta una mayor proporción de beneficiarios insatisfechos para esta beca, sino que es uno de los ítem peor evaluados dentro de todas las becas analizadas; es necesario por lo tanto profundizar en torno a este tema, indagar sus posibles causas y diseñar soluciones.

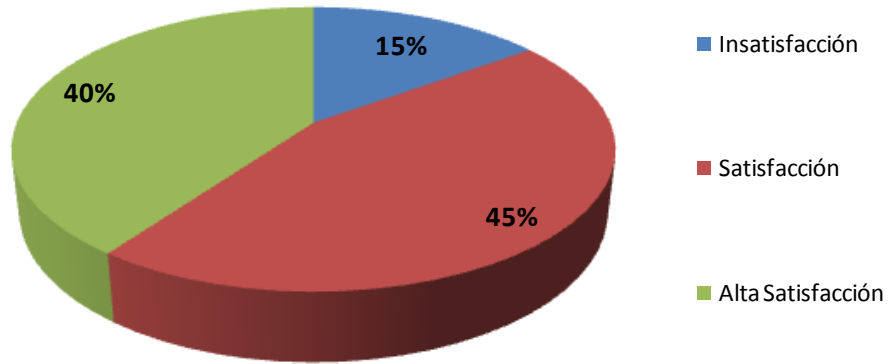
### Evaluación a la comida que te dan en el internado



Fuente: ClioDinamica Limitada

Por último, es posible constatar un porcentaje mayoritario de beneficiarios que se declara satisfecho con las actividades programáticas desarrolladas en su internado: un 40% se declaró altamente satisfecho, mientras que un 45% se declaró satisfecho. En contraste, un 15% de los encuestados manifestó insatisfacción respecto de estas actividades.

### Evaluación a las actividades extra programáticas que realizas dentro del internado

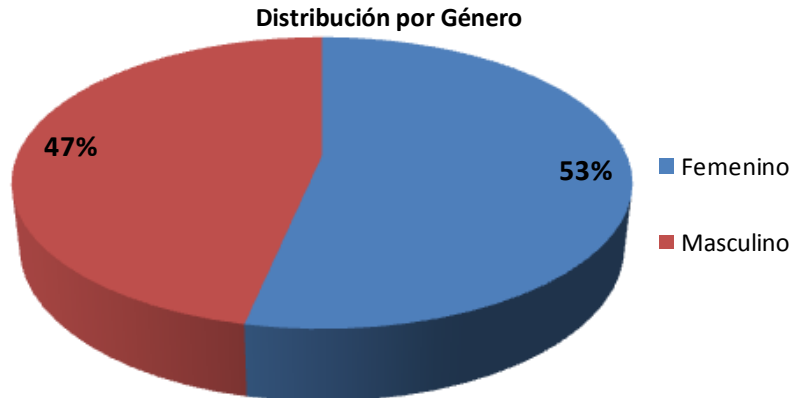


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.8 Beca Práctica Técnico Profesional - BPTP.

#### Composición de la Muestra

La muestra para la Beca Práctica Técnico Profesional es bastante equilibrada desde el punto de vista del género: el 47% de los encuestados era de género masculino, mientras que el 53% era de género femenino.

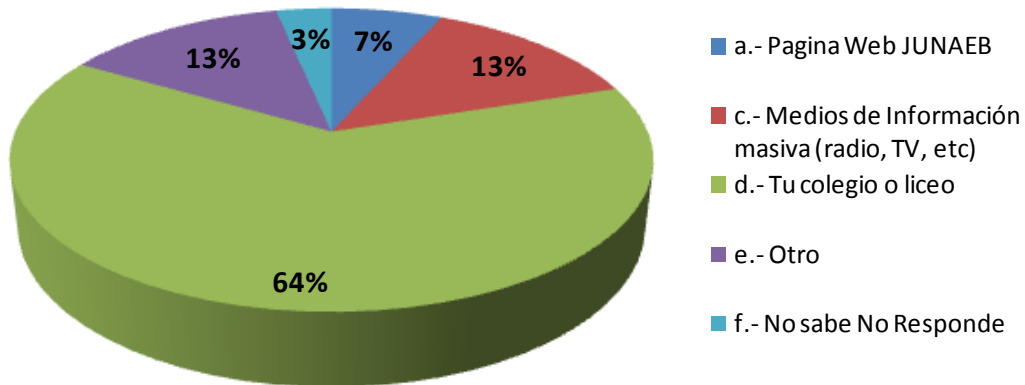


Fuente: ClioDinamica Limitada

#### Evaluación de la Beca:

En lo relativo a la fuente a través de la cual los beneficiarios se enteraron de la existencia de este beneficio, un 64% señaló haberla conocido a través de su colegio o liceo, un 13% a través de medios de comunicación masiva (radio, televisión, etc.), y un 7% la conoció a través de la página web de la JUNAEB. Por último, un 13% señaló haberla conocido a través de otra fuente no incluida en las alternativas anteriores.

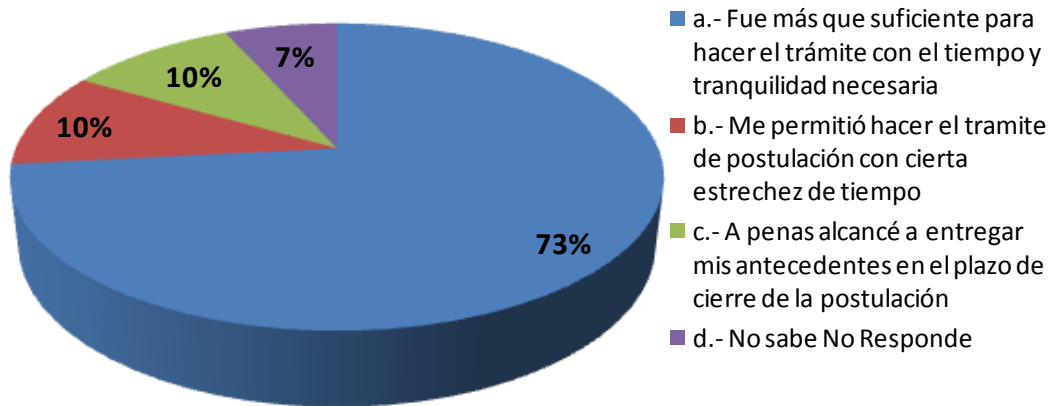
#### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 73% de los beneficiarios señaló que el tiempo que tuvo para realizar el trámite de postulación fue más que suficiente, un 10% señaló que le permitió hacer el trámite con cierta estrechez del tiempo, y un 10% señaló que apenas alcanzó a entregar sus antecedentes antes del período de cierre. Frente a estos datos, se puede señalar que una mayoría de los encuestados considera que el tiempo de postulación es adecuado para la realización del trámite.

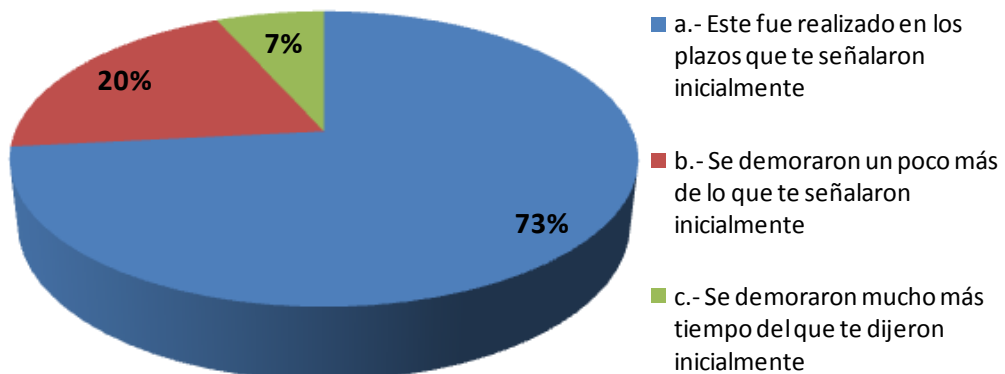
#### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 73% de los encuestados señaló que el pago del beneficio fue realizado en los plazos inicialmente señalados, un 20% señaló que se demoraron un poco más de lo señalado inicialmente, mientras que el 7% restante manifestó que el pago del beneficio demoró mucho más de lo que se señaló inicialmente. Desde una perspectiva más general, se puede señalar que la mayoría de los encuestados estima que se cumplió con los plazos referenciados inicialmente para el pago del beneficio.

#### En relación al pago del beneficio

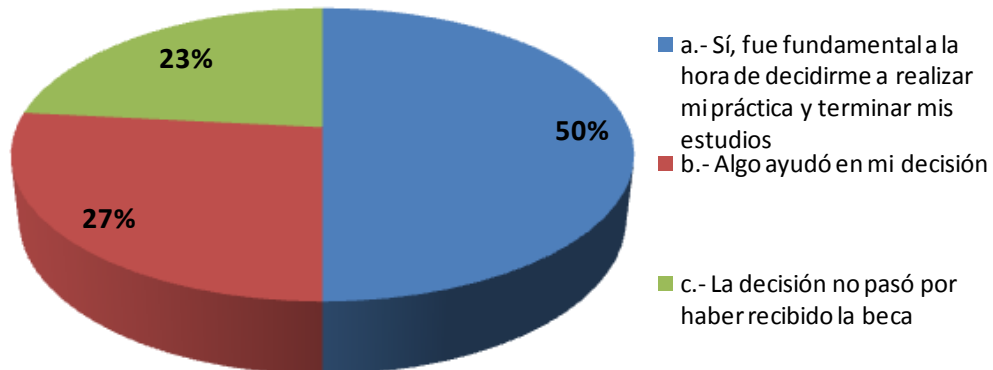


Fuente: ClioDinamica Limitada



Cuando se les consultó a los encuestados si el dinero entregado a través de la beca constituyó un incentivo efectivo para la realización de su práctica y la finalización de su educación técnico-profesional, el 50% señaló que fue fundamental a la hora de tomar la decisión de hacer la práctica y terminar sus estudios, un 27% señaló que algo ayudó en su decisión, y un 23% señaló que la decisión no pasó por los beneficios asociados a la beca. Desde una visión general, se aprecia que un 77% de los beneficiarios señaló que el dinero recibido a través del beneficio tuvo algún nivel de impacto en la decisión de cerrar sus estudios técnico-profesionales, lo que en primera instancia es el reflejo de un alto nivel de impacto sobre la población objetivo; respecto del 23% restante, sería interesante poder profundizar a través de un estudio de carácter cualitativo cuáles son las razones por las cuales los beneficios asociados a la beca no constituyeron un incentivo efectivo en la decisión de terminar sus estudios.

**La entrega del dinero asignado a la beca, ¿fue realmente un incentivo para realizar tu práctica y finiquitar tu educación Técnico-profesional?**

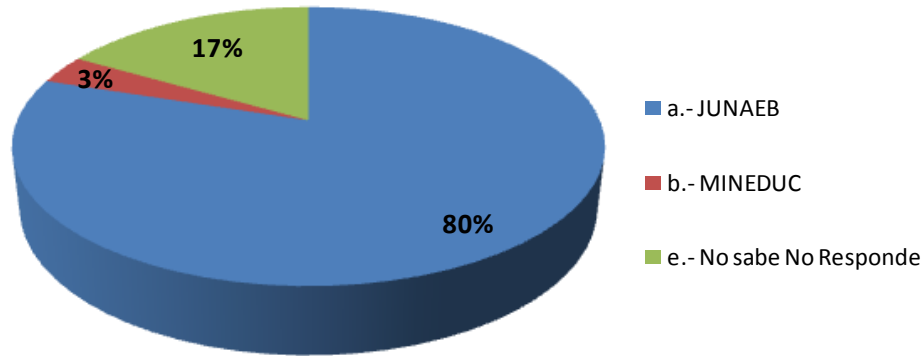


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 80% de los beneficiarios de la beca señaló que la institución prestadora del beneficio era JUNAEB, lo que da cuenta de su alto nivel de visibilidad como entidad prestadora; de hecho, es en esta beca donde se presenta una de las mayores proporciones de beneficiarios que reconoció a JUNAEB como la institución que otorga el beneficio. Luego, un 3% consideraba que el beneficio era entregado por el Ministerio de Educación, y un 17% desconocía cuál era la institución prestadora.



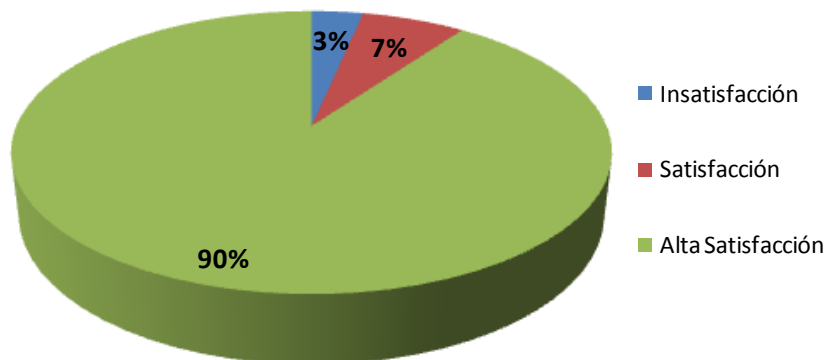
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 90% de los beneficiarios evaluó la claridad de la información recibida para postular al beneficio dentro del margen de una alta satisfacción. Luego, un 7% se declaró satisfecho con la claridad de la información, y un 3% se declaró insatisfecho.

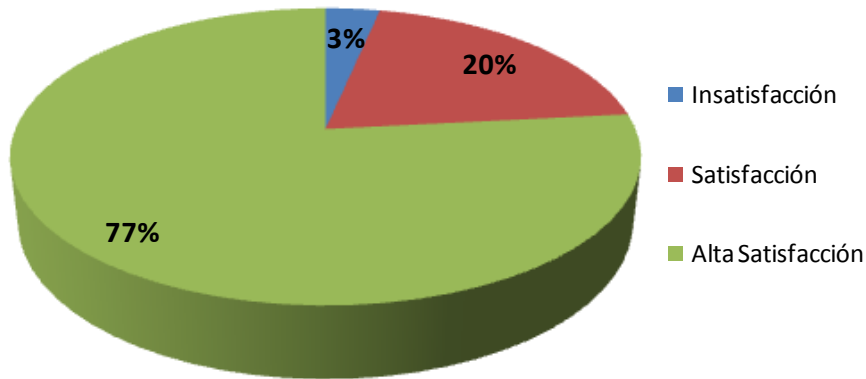
### La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la evaluación de los beneficiarios en torno a la rapidez y sencillez del sistema de postulación, un 77% de los beneficiarios se declaró altamente satisfecho, un 20% se declaró satisfecho, y sólo un 3% se declaró insatisfecho respecto al sistema.

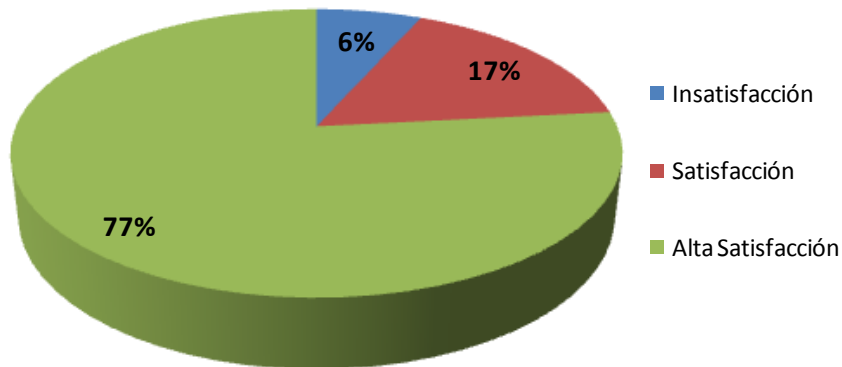
### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 77% de los beneficiarios expresó un alto nivel de satisfacción en relación al sistema a través del cual se enteró si había recibido el beneficio, un 17% se manifestó satisfecho, y un 6% expresó su insatisfacción al respecto.

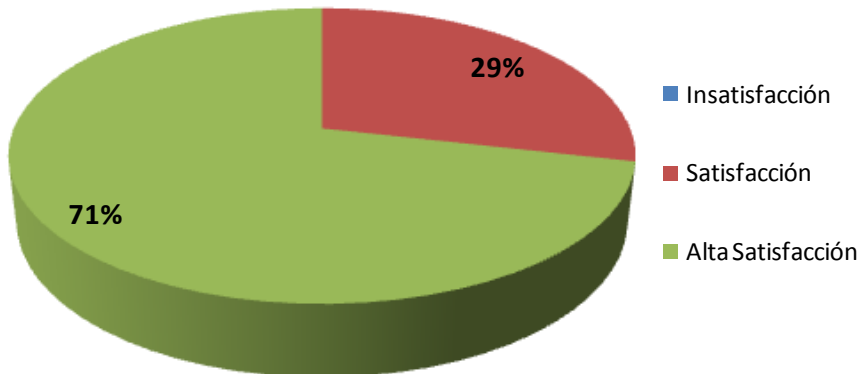
### Evaluación al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del contexto de aquellos beneficiarios que tuvieron que apelar para recibir el beneficio, un 71% se declaró altamente satisfecho con la rapidez y sencillez del sistema, mientras que el 29% restante se declaró satisfecho. Estos resultados dan cuenta de un alto nivel de validación del sistema de apelación aplicado en el marco de esta beca; de hecho, es uno de los sistemas mejor evaluados por su población usuaria considerando todas las becas analizadas.

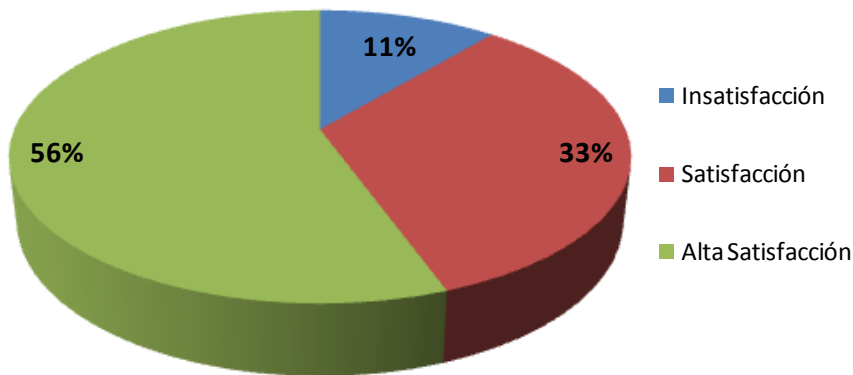
**En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

El 30% de los beneficiarios encuestados señaló haber hecho alguna consulta al call center de JUNAEB; dentro este contexto, un 56% se manifestó altamente satisfecho con la atención recibida, un 33% se manifestó satisfecho, y un 11% expresó su insatisfacción con la atención.

**En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



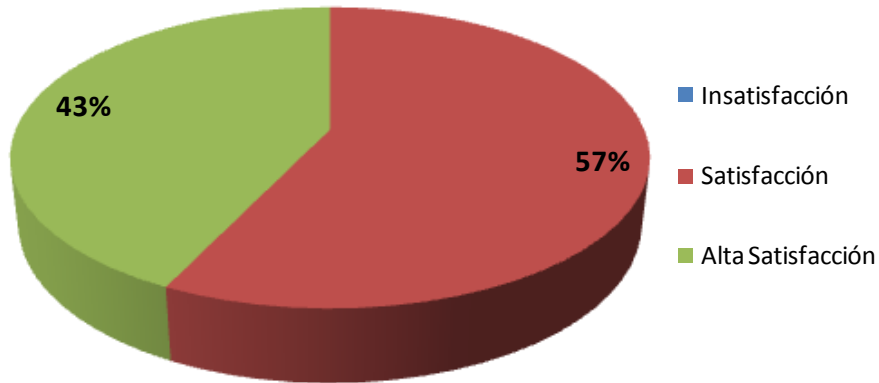
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 23% señaló haber hecho alguna consulta en la dirección regional; de éstos, un 43% se declaró altamente satisfecho con la calidad de la atención recibida, y un 57% se declaró satisfecho; como puede apreciarse, no existió insatisfacción entre quienes realizaron algún tipo de consulta en esta instancia.

Como ya ha sido tendencia en el análisis de todas las becas, en general es posible constatar que la atención entregada por la dirección regional es mejor evaluada que la atención entregada a través del call center; tentativamente, se puede señalar que esto podría ser

consecuencia de que en la primera instancia de consulta se entrega una atención más personalizada y menos estándar si se le compara con la entregada a través del call center.

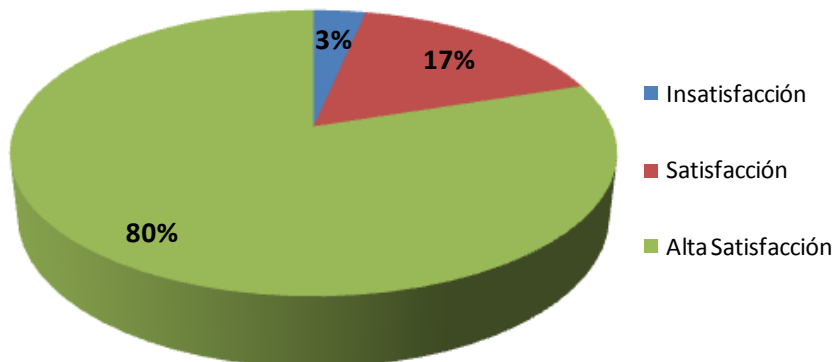
**En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que un 80% de los encuestados se declara altamente satisfecho con la rapidez y sencillez del sistema de pago en el banco. Luego, un 17% realizó una evaluación del sistema que denota satisfacción, y sólo un 3% declaró insatisfacción respecto del sistema.

**Evaluación al sistema de pago en el banco, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite**

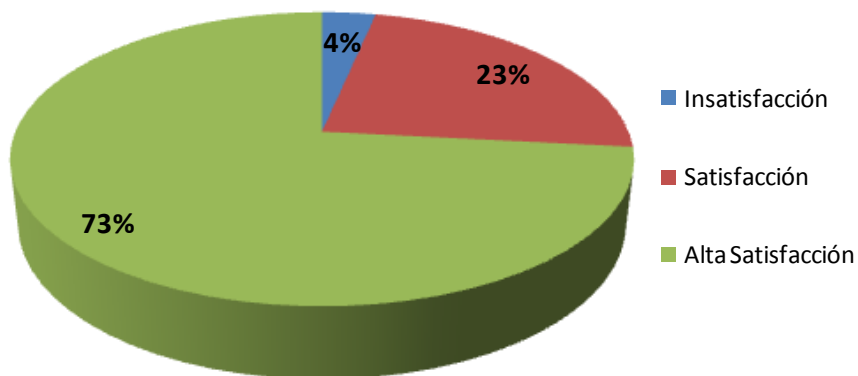


Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al monto asignado, desde el punto de vista del nivel de gastos que permite cubrir durante el desarrollo de la práctica profesional, un 73% de los encuestados se declara altamente satisfecho, un 23% se declara satisfecho, y un 4% se declara insatisfecho. Desde una perspectiva general, es posible constatar que un 96% de los encuestados declara algún nivel de satisfacción con el monto de la beca, lo que es interesante ya que

por lo general este es uno de los temas críticos desde el punto de vista de los niveles de satisfacción usuaria para este tipo de instrumentos.

**Evaluación al monto de la beca, considerando cuánto de los gastos que debes realizar en tu práctica profesional te permite cubrir**



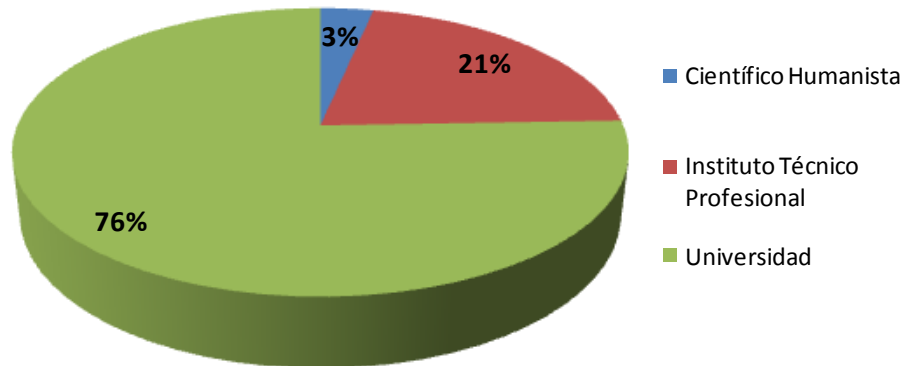
Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.9 Beca Presidente de la República - BPR.

#### Composición de la Muestra

Un 76% de los encuestados estudiaba en alguna universidad, y el 19% estudiaba en algún instituto técnico profesional; por su parte, el 3% cursaba sus estudios científicos humanistas durante la aplicación de la encuesta.

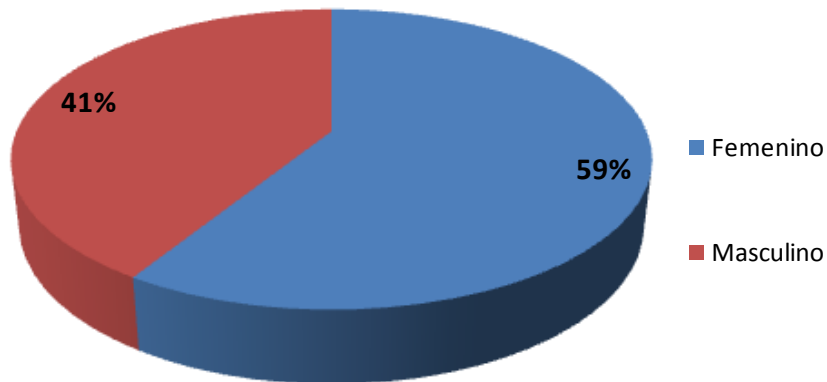
Distribución por Tipo de Establecimiento



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 59% de los beneficiarios encuestados para esta beca era de género femenino, y un 41% era de género masculino.

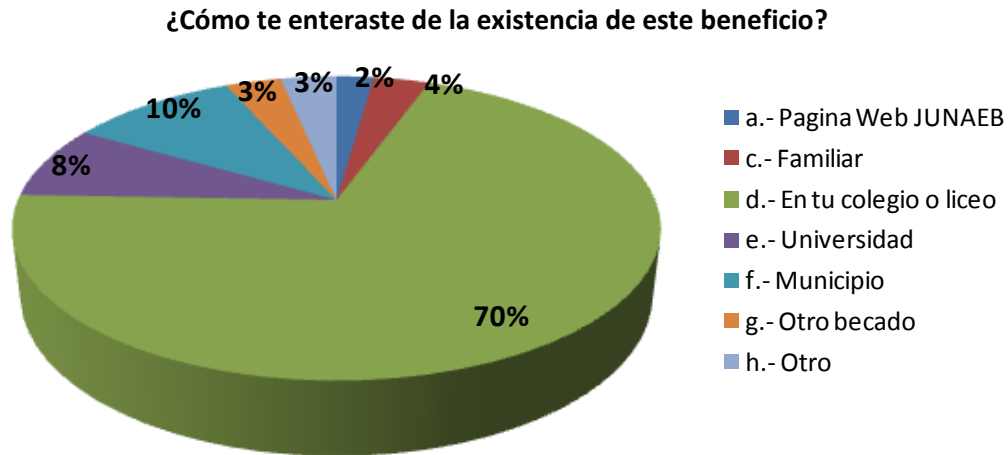
Distribución por Género



Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

Respecto de la instancia a través de la cual los beneficiarios se enteraron de la existencia de esta beca, un 70% señaló que fue en su propio colegio Liceo, un 10% señaló que fue a través de la universidad, y un 8% señaló que fue a través de la municipalidad. El 12% restante se distribuye entre familiares, otros becados, la página web de JUNAEB y otra instancia no incluida en las alternativas.



Fuente: ClioDinamica Limitada

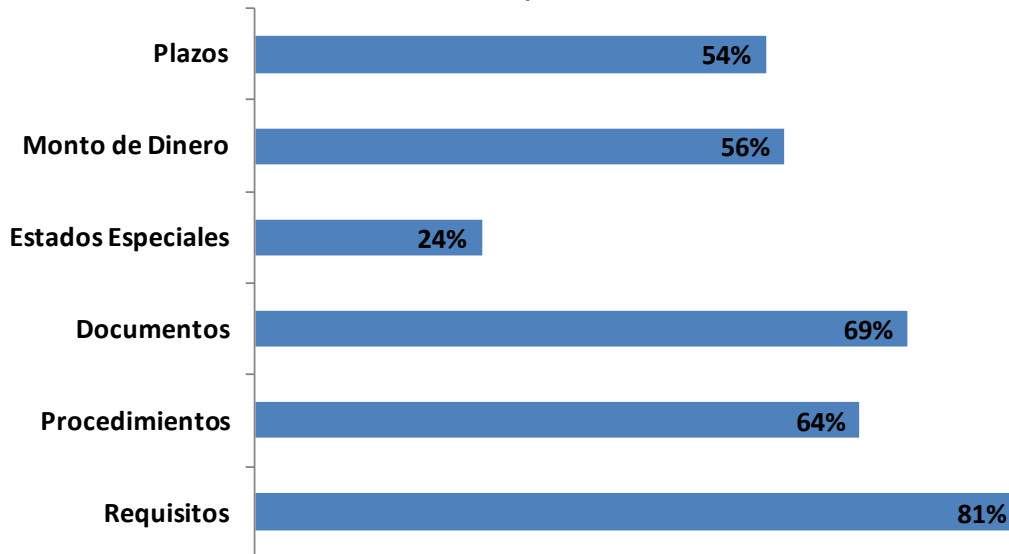
En relación al nivel de información que manejaban los beneficiarios antes de postular o renovar la beca, un 81% conocía los requisitos asociados a estos trámites, un 69% conocía cuáles eran los documentos necesarios para realizar el trámite, un 64% conocía los procedimientos asociados al proceso, un 56% conocía los montos de dinero ligados al beneficio, y un 54% conocía los plazos para postular o renovar. El ítem conocido por la menor proporción de beneficiarios fueron los estados especiales (por ejemplo, procesos de apelación), ya que fueron identificados sólo por un 24% de los beneficiarios, lo que es esperable si se toma en consideración que debería tratarse de procedimientos asociados a situaciones relativamente excepcionales dentro del proceso de postulación.





**Antes de postular o renovar la beca ¿manejabas información acerca de lo siguiente?:**

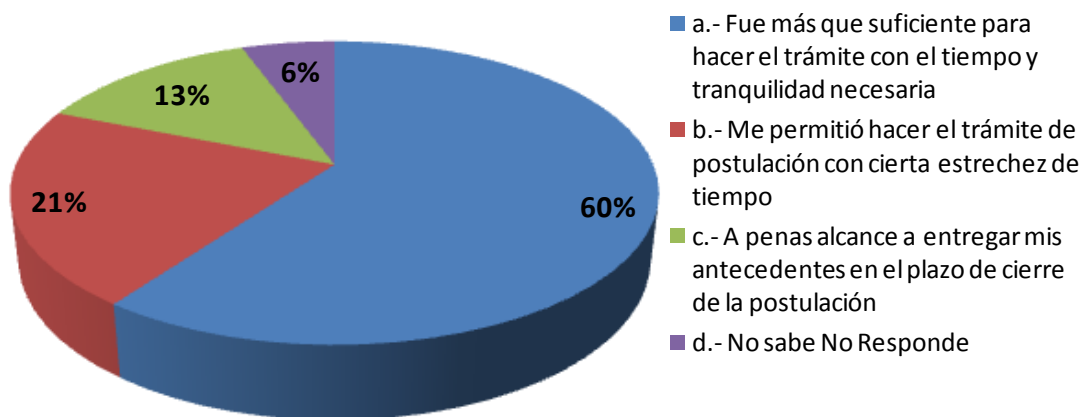
**Respuesta SI**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al tiempo disponible para realizar la postulación, un 60% de los encuestados considera que fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y tranquilidad necesaria, un 21% considera que le permitió hacer el trámite con cierta estrechez de tiempo, y un 13% considera que apenas alcanzó a entregar sus antecedentes antes de la fecha de cierre del proceso.

**El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación**

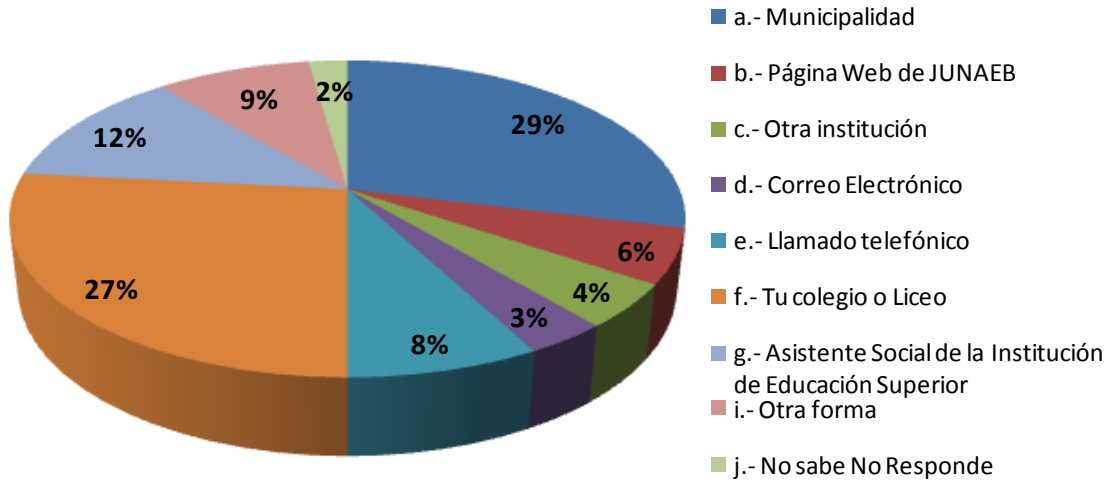


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de cómo los encuestados se enteraron de la aceptación o renovación de su beca, llama la atención que un 29% señalara a través de la municipalidad, lo que es interesante porque en el resto de las becas analizadas en general la municipalidad tenía una importancia relativamente baja como fuente de información. Luego, un 27% señaló que se

enteró a través de su colegio o Liceo, un 12% a través del asistente social de la institución de educación superior donde estudia, y un 8% a través de una llamada telefónica. Por su parte, sólo un 3% se enteró a través de un correo electrónico, y un 4% a través de otra institución aparte de las ya referenciadas.

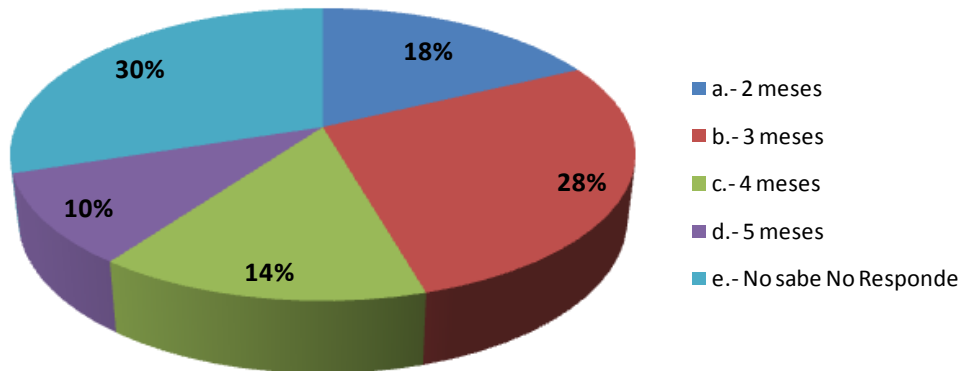
**¿Cómo te enteraste que tu postulación o renovación fue aceptada?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo al tiempo transcurrido entre que el beneficiario postuló al beneficio hasta que se enteró de que ésta había sido aceptada, un 60% señaló que entre 2 y 4 meses: un 18% señaló que se enteró a los dos meses, un 28% señaló haberse enterado a los tres meses de su postulación, y un 14% señaló haberse enterado a los cuatro meses. Sólo un 10% de los encuestados señaló que se enteró de los resultados a los cinco meses. Llama la atención el alto porcentaje de no respuesta asociado a esta pregunta, lo que podría estar asociado a gente que no recordaba el tiempo transcurrido entre la postulación de la fecha en que se enteró del resultado.

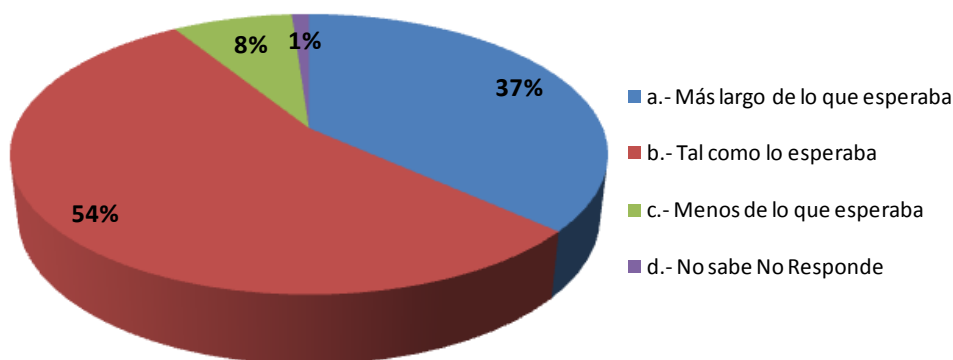
**¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que un 54% de los encuestados manifestó conformidad en relación al tiempo transcurrido entre que se enteró del resultado de su postulación y el primer pago; en principio, a este porcentaje de encuestados que en teoría se sentirían conformes con el plazo, se puede sumar el 8% que señaló que el tiempo transcurrido era menos del esperado; con esto, se podría suponer que un 63% de los encuestados se encuentra conforme con el paso transcurrido dentro de este contexto. En contraste, un 37% señaló que este tiempo fue más largo de lo esperado.

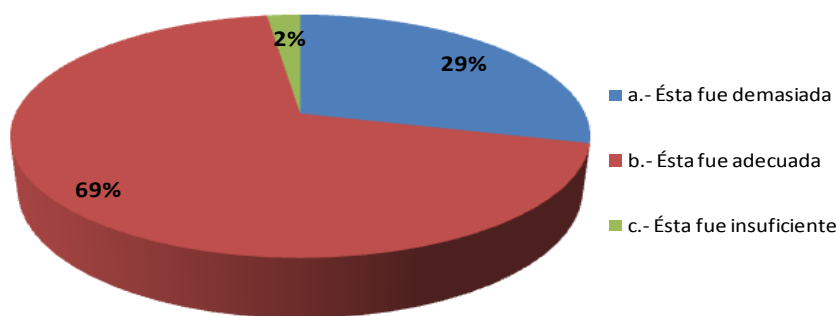
#### ¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste de que estabas becado en el primer pago fue?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 69% de los encuestados manifestó que la documentación solicitada durante el proceso de postulación fue adecuada. En contraste, un 29% estimaba que ésta fue demasiada, y un 2% consideró que fue insuficiente.

#### En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar la postulación o renovación

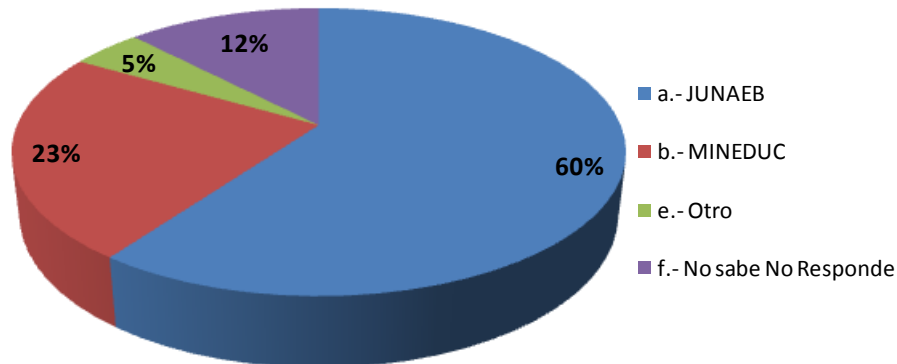


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel de visibilidad de JUNAEB como prestadora del beneficio, se aprecia que un 60% de los encuestados reconoció a la institución como la entidad que otorga la beca. Interesante constatar que pese a que la institución cuenta con un alto nivel de visibilidad dentro de este contexto, esta proporción es más baja si se le compara con el nivel de

visibilidad observado en el marco de las otras becas analizadas; de hecho, el 23% que señaló al Ministerio de Educación como prestadora del beneficio podría explicar esta situación, ya que sólo hace algunos años se hizo el traspaso de la gestión de la beca desde el MINEDUC a la JUNAEB; por último, un 5% señaló que era otra institución no referenciada, y un 12% no supo responder.

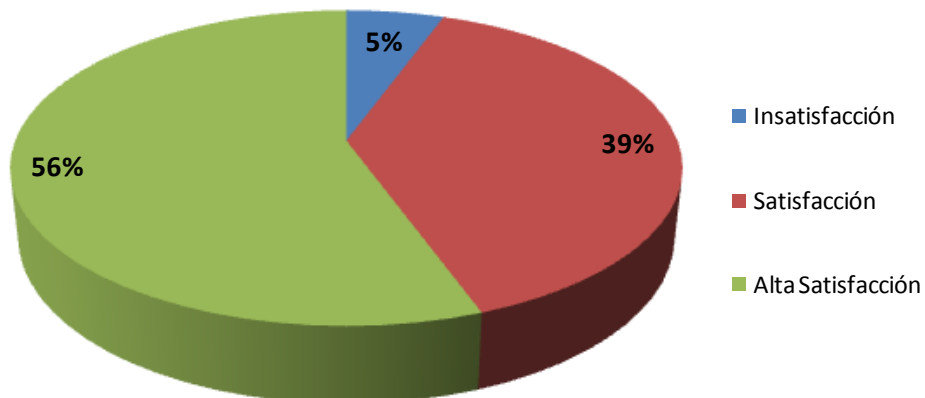
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un alto porcentaje de los encuestados se manifestó satisfecho con la claridad de la información entregada para el proceso de postulación: un 56% se declaró altamente satisfecho, y un 39% se declaró satisfecho en relación a este ítem. En contraste, sólo un 5% se declaró insatisfecho. Desde una perspectiva más general, estos datos pueden ser un indicador de la calidad de la información y de las metodologías utilizadas para su entrega a los postulantes, ya que se está frente a un 95% de conformidad.

### Evaluación a la claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S

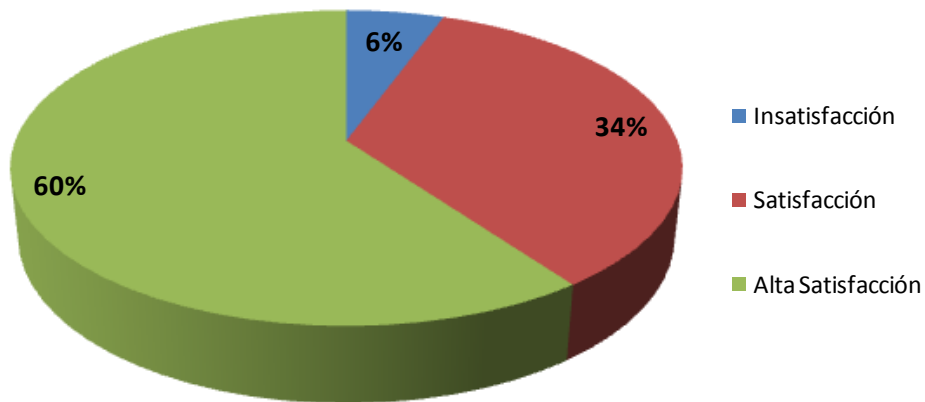


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del proceso de postulación propiamente tal, un 60% de los postulantes se declaró altamente satisfecho con la rapidez y sencillez del trámite, y un 34% se declaró satisfecho. Por su parte, sólo un 6% declaró su insatisfacción en relación a este ítem. Frente a estos

resultados, se puede suponer que el proceso de postulación efectivamente es rápido y sencillo, dado que se está frente a un 94% que declara algún nivel de satisfacción con el sistema. Sin embargo, si se compara estos resultados con la tendencia en los porcentajes de respuesta de todos los ítems evaluados para esta beca, se puede apreciar que disminuye la proporción asociada a la alta satisfacción, y aumenta la proporción asociada a la satisfacción; por lo tanto, se podría suponer que el sistema de postulación tiene un nivel de aprobación algo más bajo que el resto de los ítems evaluados.

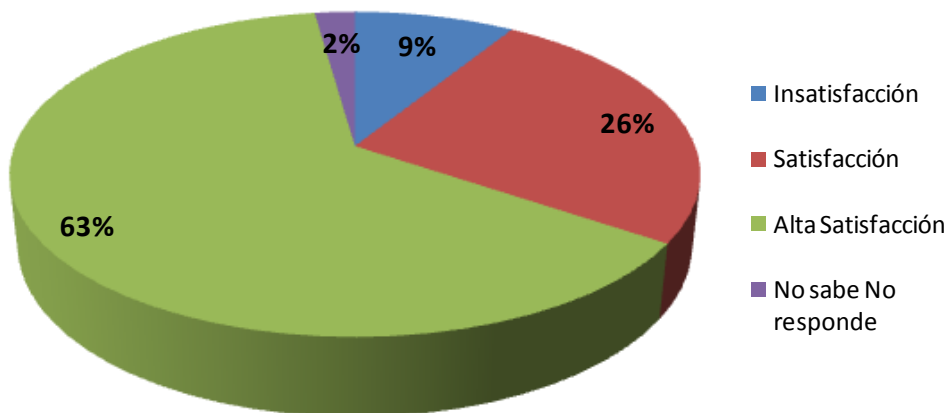
#### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de los sistemas de difusión de los resultados del proceso de postulación, un 63% se manifiesta altamente satisfecho con éstos, un 26% declara satisfacción, y un 9% se declara insatisfecho, distribución porcentual que va constituyendo tendencia si se mira cómo se comporta la muestra para esta beca en los distintos ítems de evaluación ya analizados.

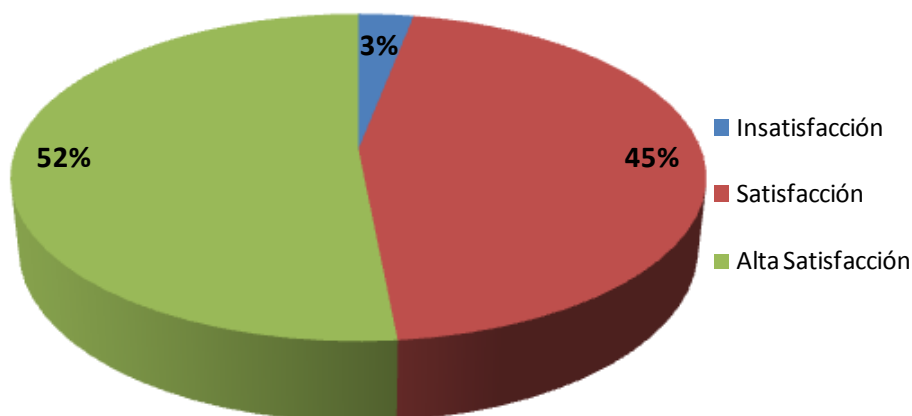
#### Evaluación al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de aquellos que tuvieron que apelar para recibir el beneficio, un 52% se declaró altamente satisfecho con el sistema, un 45% se declaró satisfecho, y sólo un 3% se declaró insatisfecho. No obstante, si se compara estos resultados con los observados en los ítem ya evaluados, se puede apreciar que éste presenta el porcentaje más bajo de alta satisfacción, y el porcentaje más alto de satisfacción, lo que podría ser un indicador de un nivel algo menor de conformidad con el sistema.

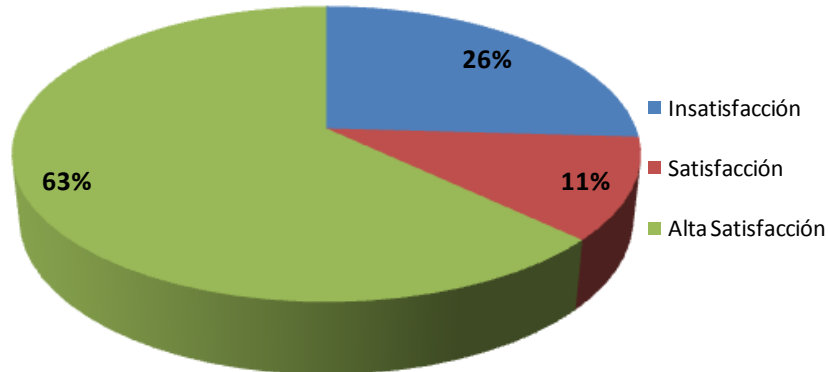
**En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a la percepción usuaria en torno a la calidad de la atención recibida en el caso de haber realizado alguna consulta al call center de JUNAEB, se aprecia que existe un porcentaje mayoritario de beneficiarios que se declaró altamente satisfecho con la calidad de la atención, un 11% que se declaró satisfecho, y un 26% que declara su insatisfacción respecto de la atención recibida. Llama la atención, siempre dentro de un contexto de satisfacción, el porcentaje que se declara insatisfecho respecto de la atención recibida, ya que aparece como uno de los porcentajes más altos dentro del contexto general de la evaluación que los beneficiarios hacen de esta beca.

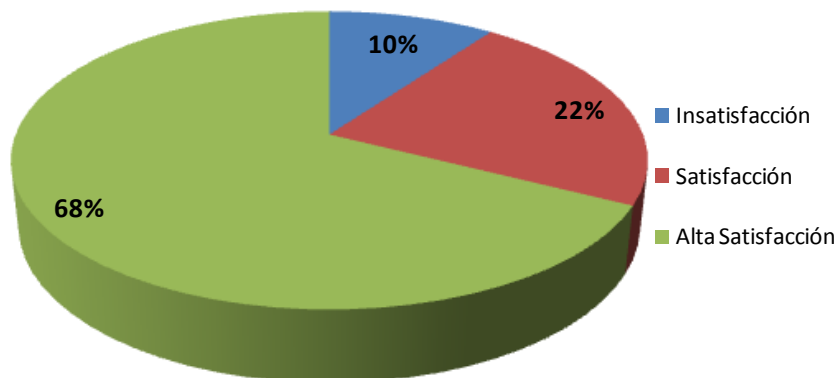
**En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel de satisfacción usuaria en relación a la atención recibida en la Dirección Regional de JUNAEB, se aprecia que un 68% de este grupo manifestó un alto nivel de satisfacción, un 22% se manifestó satisfecho, y un 10% declaró insatisfacción respecto a la calidad de la atención. Al comparar estos resultados con los obtenidos en la evaluación de la calidad de atención en el call center, se puede constatar que el nivel de satisfacción es mayor entre aquellos que hicieron alguna consulta en la Dirección Regional, toda vez que el porcentaje de alta satisfacción aumenta cinco puntos porcentuales para esta entidad, mientras que la insatisfacción disminuye de 26% -para el call center- a 10% para la atención en la Dirección Regional.

**En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

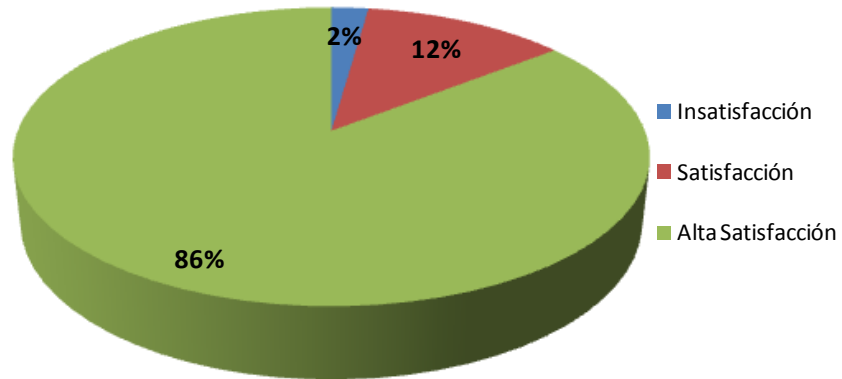


Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que por lejos el ítem que presenta una mayor proporción de alta satisfacción en comparación con los ítems ya analizados es el actual mecanismo de pago de la beca: como puede apreciarse, un 86% de los beneficiarios se manifiesta altamente satisfecho, un 12% manifiesta satisfacción, y sólo un 2% declara su insatisfacción respecto del sistema.



### Evaluación al actual mecanismo de pago de tu beca



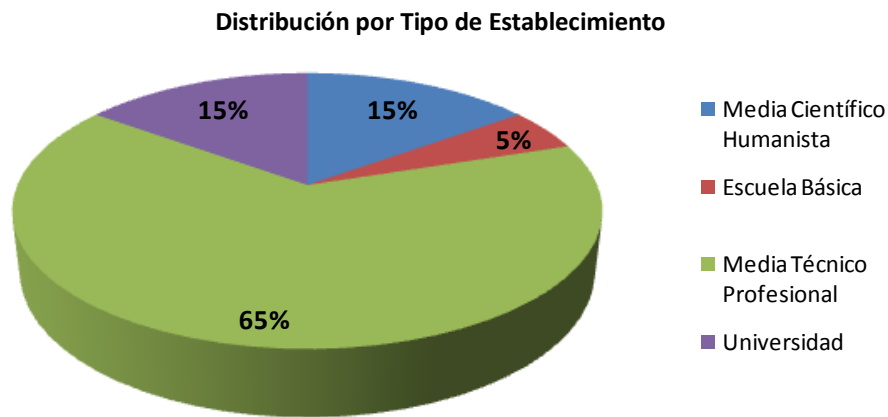
Fuente: ClioDinamica Limitada



### 3.10 Beca Residencia Familiar Estudiantil - BRFE.

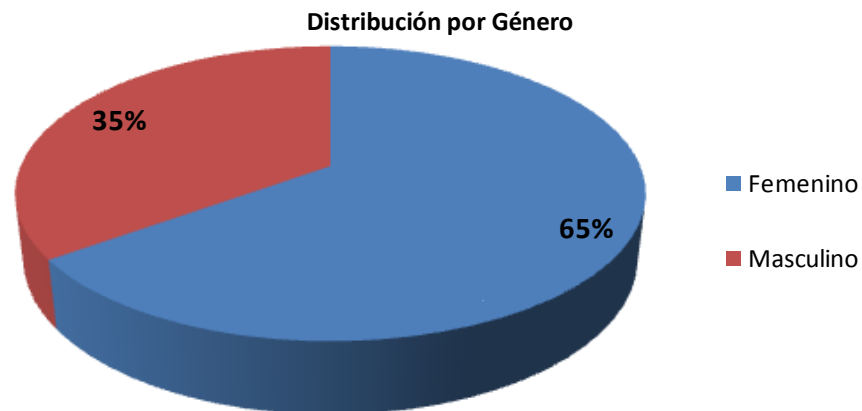
#### Composición de la Muestra

En relación al tipo de establecimiento de los beneficiarios encuestados, un 65% cursaba la media técnico profesional, un 15% se encontraba desarrollando sus estudios de Enseñanza Media Científico Humanista; por su parte, un 15% estudiaba en alguna universidad y un 5% se encontraba desarrollando su Educación Básica.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto a la distribución de la muestra por género, es posible constatar que un 65% pertenece al género femenino, y un 35% pertenece al género masculino.

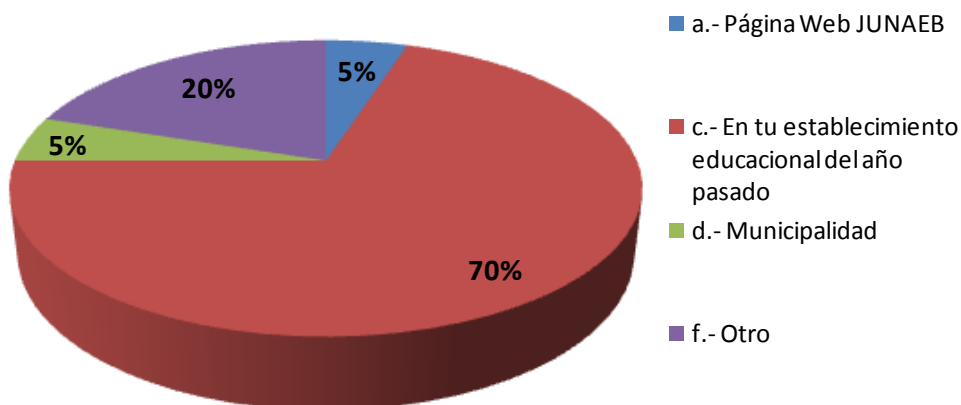


Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

En relación a cuál fue la fuente a través de la cual los beneficiarios se enteraron del beneficio, un 70% se enteró en su establecimiento educacional del año anterior. Luego, un 5% se enteró a través de la página web de JUNAEB, y un 5% a través de la municipalidad.

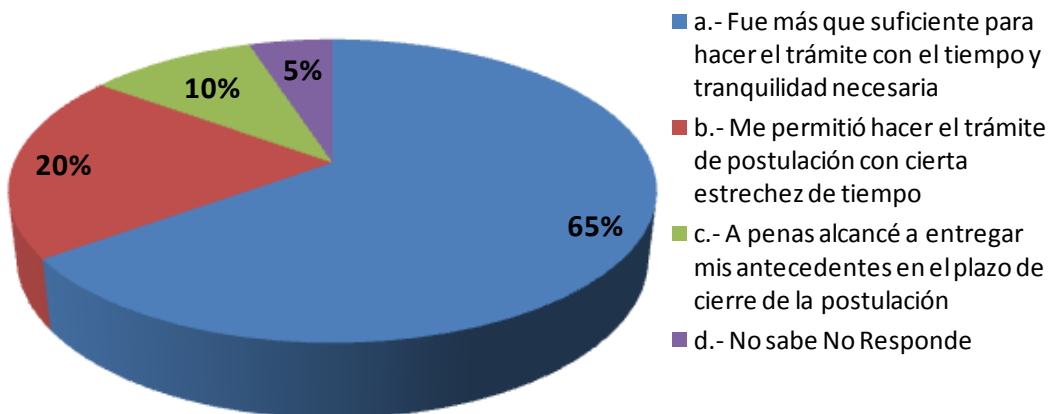
#### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 65% de los encuestados señaló que el tiempo que tuvo para desarrollar el proceso de postulación fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y tranquilidad necesaria; luego, un 20% señaló que el plazo disponible le permitió hacer el trámite con cierta estrechez. Por último, un 10% señaló que apenas alcanzó a entregar sus antecedentes antes del plazo de cierre.

#### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

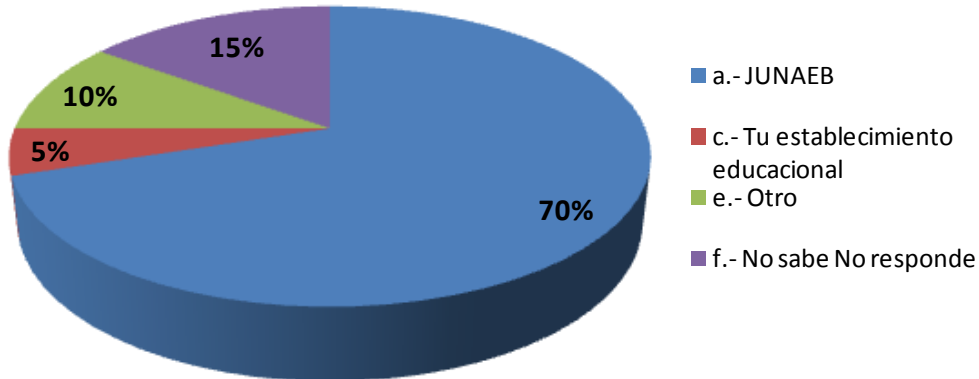


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel de visibilidad de JUNAEB como la institución prestadora de la beca, es posible constatar que un 70% de los beneficiarios encuestados reconoció a la institución

como la prestadora del beneficio. Luego, un 5% señaló que la entidad prestadora era su propio establecimiento educacional, y un 10% referenció que era otra institución.

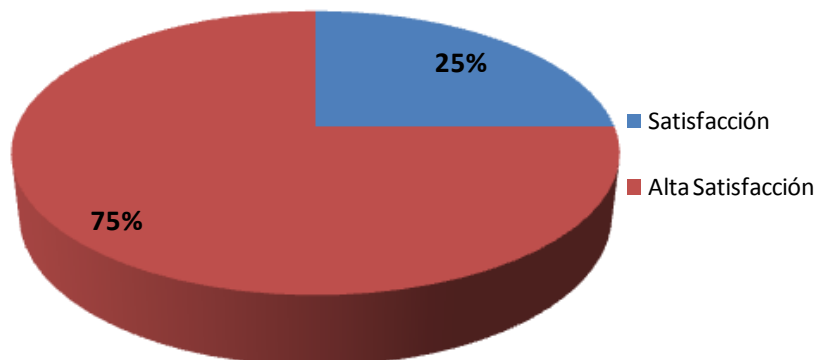
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a la claridad de la información entregada para el proceso de postulación, existe un alto porcentaje de alta satisfacción entre los beneficiarios -75%- , mientras que el 25% restante se manifestó satisfecho. Llama la atención que para este ítem particular no existe insatisfacción, lo que puede ser un indicador de una buena estrategia comunicacional para la difusión y entrega de información relativa a esta beca.

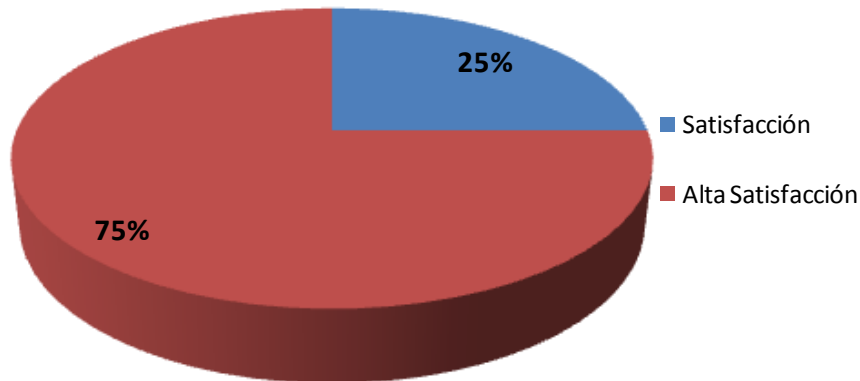
### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio de residencia



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar los niveles de satisfacción usuaria en torno a la sencillez y rapidez con que es posible hacer el trámite de postulación, se aprecia que el 75% de los beneficiarios se muestra altamente satisfecho, mientras que el 25% restante se manifiesta satisfecho en relación a estos ítems; nuevamente, no se aprecia insatisfacción entre los beneficiarios, lo que puede ser un indicador de la eficiencia y calidad del sistema de postulación.

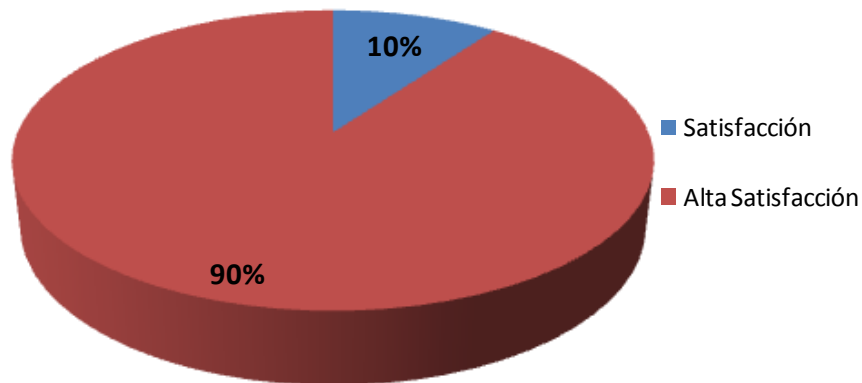
**Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 90% de los beneficiarios encuestados se declaró altamente satisfecho con el sistema a través del cual se enteró si había recibido el beneficio; el 10% restante, se manifestó satisfecho, datos que pueden ser un indicador de la calidad y eficiencia del sistema.

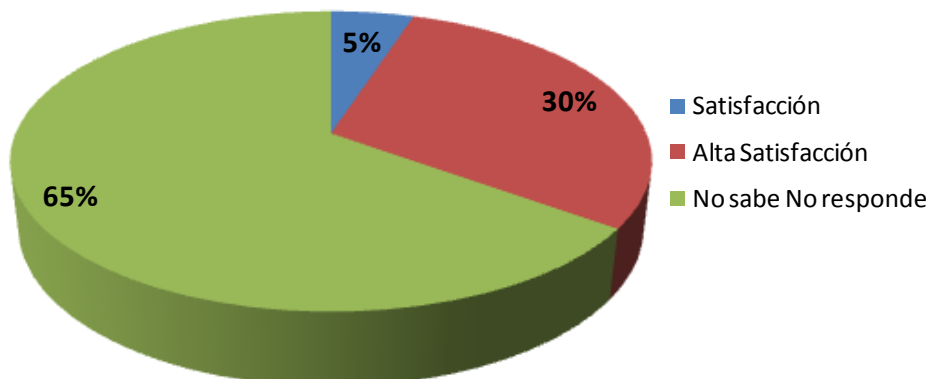
**Evaluación al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel de satisfacción usuaria en torno a la calidad de la atención recibida a través del sistema de call center de JUNAEB, sobre el total de beneficiarios un 30% se manifestó altamente satisfecho y un 5% se manifestó satisfecho; para este ítem particular no hubo beneficiarios que se manifestaran insatisfechos. El 65% restante no había utilizado el sistema de consulta.

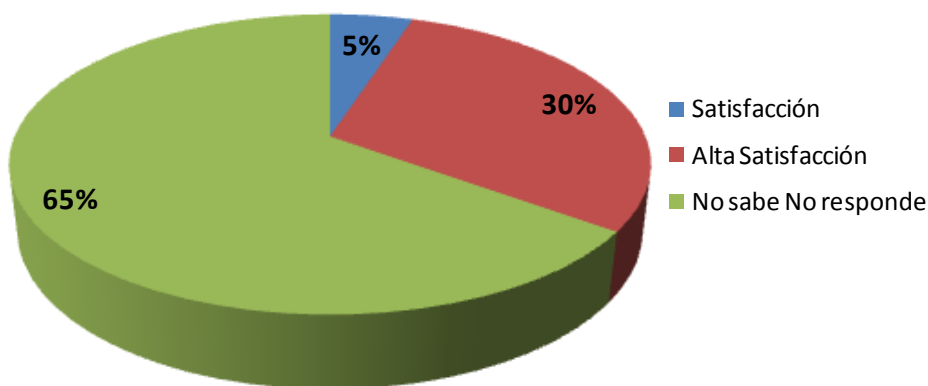
**En caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al nivel de satisfacción usuaria en torno a la calidad de la atención recibida en la Dirección Regional de JUNAEB, sobre el total de los beneficiarios encuestados, un 30% se manifestó altamente satisfecho y un 5% se manifestó satisfecho; para este ítem particular no hubo insatisfacción, lo que puede ser un indicador de la alta calidad de la atención realizada a través de esta vía. No obstante, para poder ponderar adecuadamente estos datos, es necesario señalar que un 65% de los encuestados no había realizado ninguna consulta a través de este medio.

**En caso de haber realizado una llamada a la Dirección Regional de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

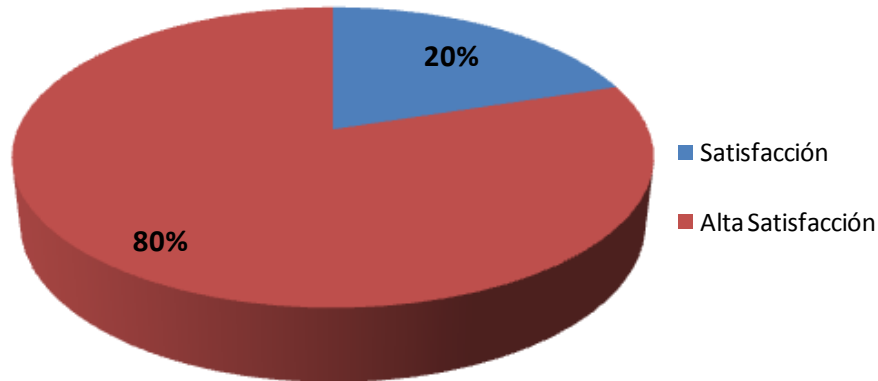


Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que un 80% de los beneficiarios se declaró altamente satisfecho, y un 20% se declaró satisfecho con la forma en que eran tratados en las familias durante el período de estudios; para este ítem particular no se observa insatisfacción. Estos resultados constituyen una de las evidencias más potentes que da cuenta de la calidad del sistema, ya que estaría generando condiciones de calidad de vida adecuadas para que los beneficiarios puedan desarrollar sus estudios con tranquilidad.



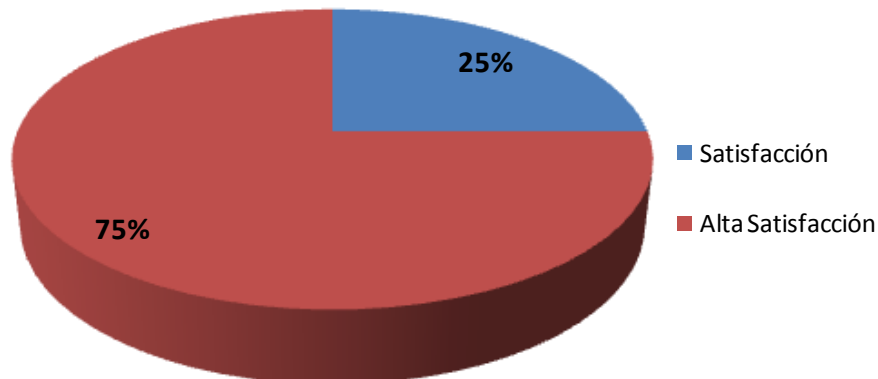
### Evaluación al trato que te dan en la familia con que vives mientras asistes al colegio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 75 % de los jóvenes beneficiarios se declara altamente satisfecho y un 25% se declara satisfecho con el barrio en que vive durante el período de estudios. Estos resultados son un buen indicador en relación a las estrategias desarrolladas para la selección de los barrios y los hogares en los que viven los beneficiarios.

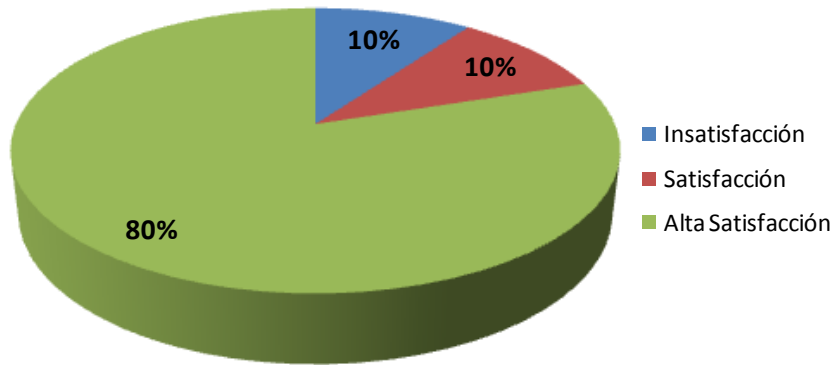
### Evaluación al barrio en que vives mientras asistes al colegio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 80% de los beneficiarios se manifiesta altamente satisfecho con las condiciones de comodidad de la casa en que vive durante el período de estudios, mientras que un 10% se declara satisfecho. En contraste, un 10% de los beneficiarios se declara insatisfecho con estas condiciones; sin embargo, los resultados generales en relación a este ítem permiten señalar que este porcentaje de insatisfacción podría responder a situaciones coyunturales antes que a una mala estrategia en la selección de los inmuebles en los que normalmente viven los beneficiarios.

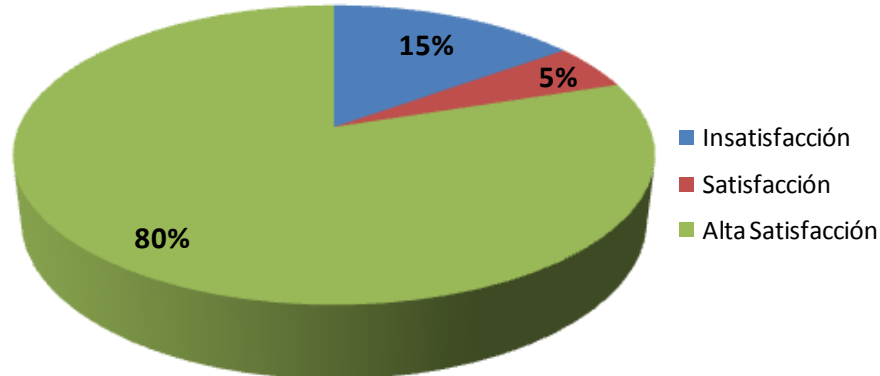
### Evaluación a la comodidad de la casa en que vives mientras asistes al colegio o universidad



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de las condiciones de comodidad de la pieza que habitan los beneficiarios durante el período de estudios, se aprecia una tendencia similar a la observada respecto de las condiciones de comodidad del hogar: un 80% se manifiesta altamente satisfecho con estas condiciones, un 5% se manifiesta satisfecho, y un 15% declara insatisfacción; nuevamente, es posible levantar la hipótesis que el porcentaje de insatisfacción responde más bien a situaciones coyunturales que es necesario identificar y mejorar, antes que a una mala estrategia general para la selección y control de estas condiciones.

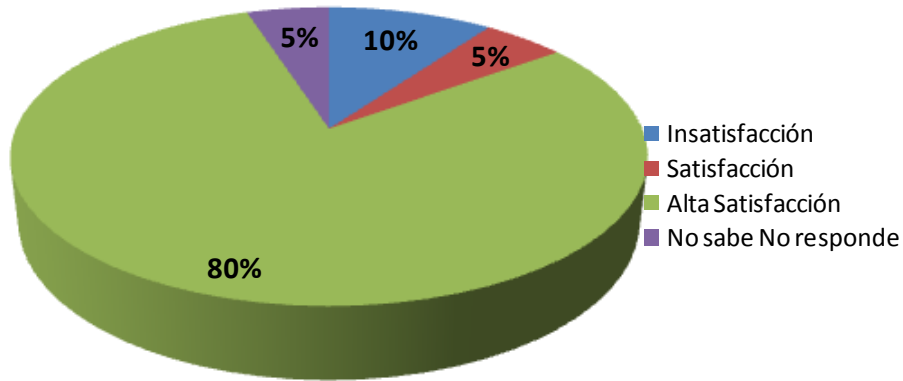
### Evaluación a la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de los niveles de satisfacción usuaria observados en relación a la calidad de la alimentación recibida en los hogares que acogen a los beneficiarios durante el período de estudios, se constata que un 80% se declara altamente satisfecho, un 5% se declara satisfecho y un 10% se declara insatisfecho; como se ha señalado anteriormente, este porcentaje de insatisfacción que se ha mantenido como una constante durante la evaluación de esta beca, debería responder a situaciones coyunturales que es necesario identificar y mejorar, antes que a una mala estrategia de implementación de la beca; no obstante, sería necesario implementar una estrategia para la identificación y mejora de estas situaciones.

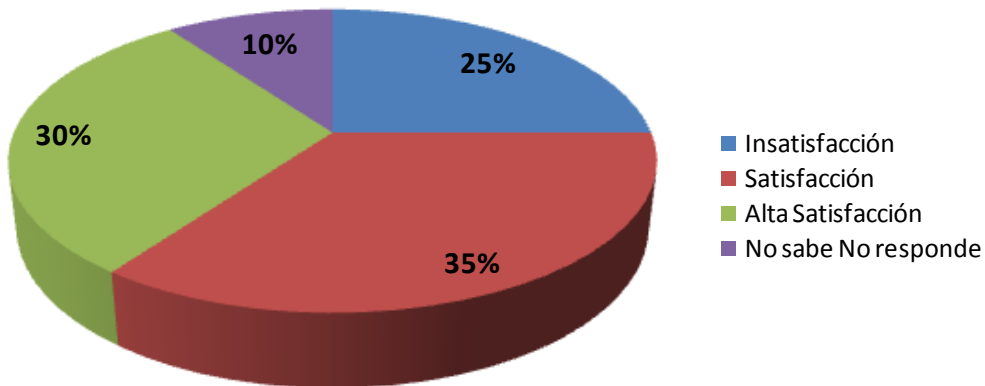
### Evaluación a la comida que te dan en la casa en que vives mientras asistes al colegio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Por último, respecto de las actividades de reforzamiento desarrolladas para mantener y mejorar el rendimiento escolar de los beneficiarios, es posible constatar que se trata de uno de los ítem de evaluación que expresa uno de los porcentajes más altos de insatisfacción, a la vez que baja significativamente el porcentaje de alta satisfacción: un 30% se declara altamente satisfecho con estas actividades, un 35% se declara satisfecho, y un 25% se declara insatisfecho, resultado inédito durante la evaluación de esta beca. Probablemente, se trata de uno de los ítems incluidos en el beneficio que debiese ser mejorado, ya que la tendencia general muestra que la percepción usuaria en torno a la calidad de este sistema tiende a ser menor si se le compara con los ítems anteriormente evaluados.

### Evaluación a las actividades de reforzamiento que el tío o tía de la entidad organizan para mantener y mejorar sus notas.



Fuente: ClioDinamica Limitada

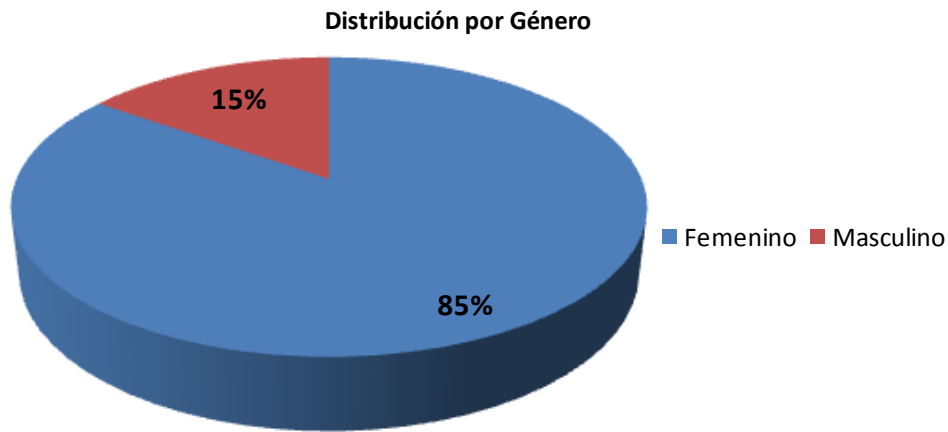


### 3.11 Beca Útiles Escolares - BUE.

#### 3.11.1 Beca Útiles Escolares – Padres y Tutores

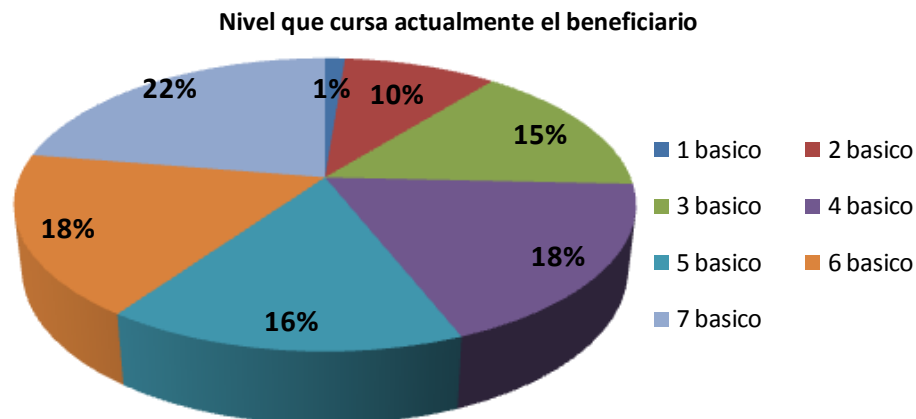
##### Composición de la Muestra

La distribución por género de los padres y tutores que evaluaron la beca de útiles escolares expresa una proporción mayoritaria de mujeres: el 85% de los encuestados son de género femenino, y sólo un 15% de los encuestados son de género masculino.



Fuente: ClioDinamica Limitada

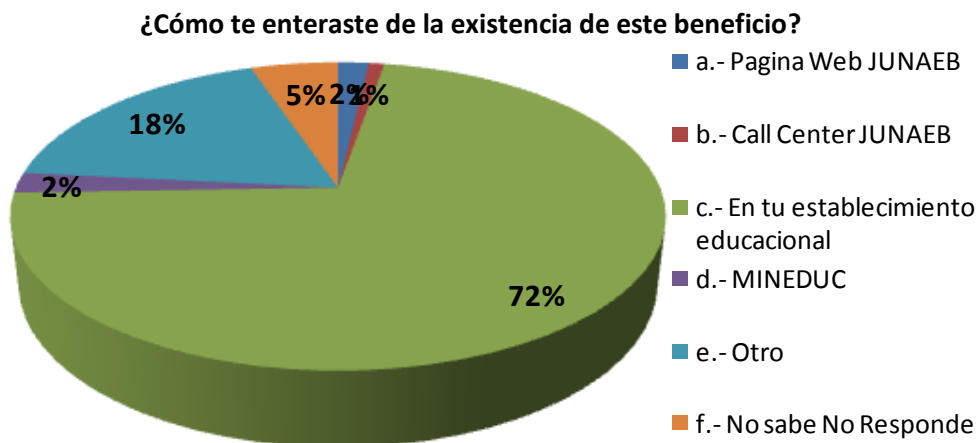
Respecto del nivel educativo de los alumnos cuyos padres y tutores fueron consultados para evaluar esta beca, un 22% estaba cursando Séptimo Básico, un 18% estaba cursando Sexto y Cuarto Básico respectivamente, un 16% cursaba Quinto Básico, un 15% cursaba Tercero Básico, y un 10% se encontraba en Segundo Básico.



Fuente: ClioDinamica Limitada

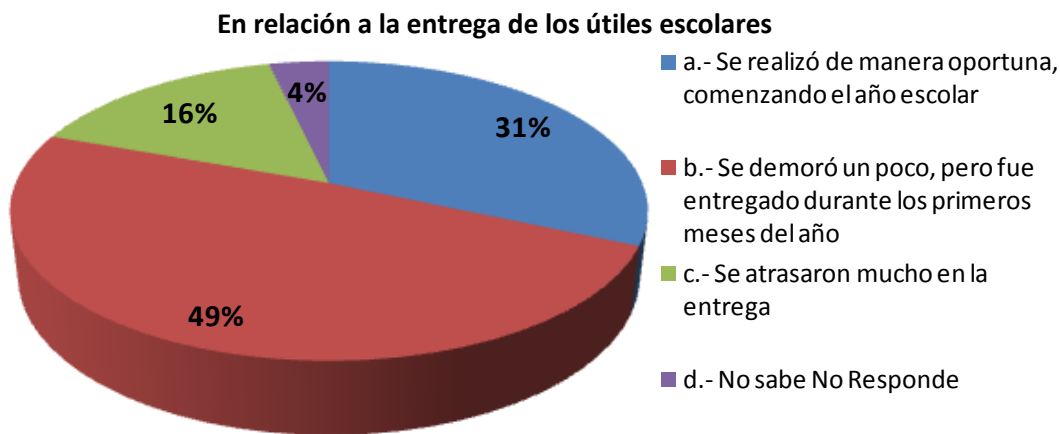
### Evaluación de la Beca:

Un 72% de los padres y apoderados encuestados para esta beca en señaló que se enteró de su existencia a través de su establecimiento educacional. Luego, el 6% se distribuye entre la página web y el call center de JUNAEB, y el MINEDUC (del resto, un 18% se inclinó por la opción "Otro" y un 5% por "No sabe/no responde").



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 31% de los padres y apoderados señaló que los útiles escolares fueron entregados de manera oportuna, al comienzo del año escolar; luego, el 49% señaló que se demoraron poco, pero que éstos llegaron dentro de los primeros meses del año; por último, un 16% señaló que la entrega de los útiles se atrasó mucho.

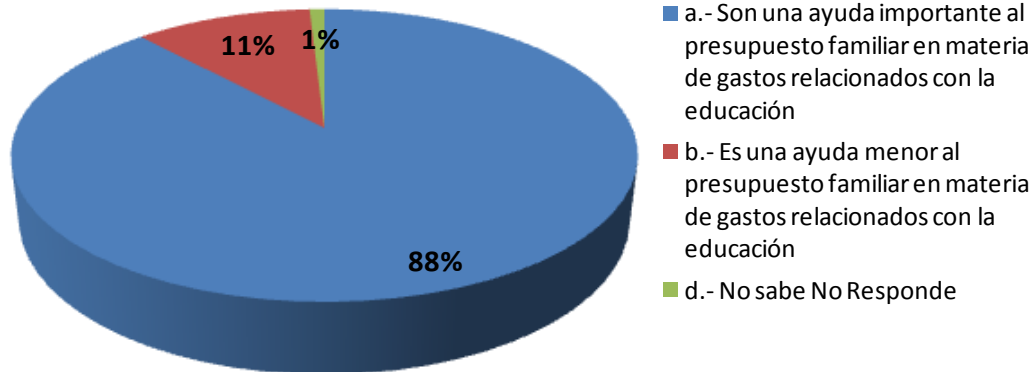


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 88% de los padres y tutores encuestados considera que los útiles entregados son una ayuda importante al presupuesto familiar, dentro de los gastos en educación. En contraste,

sólo un 11% considera que el beneficio constituye una ayuda menor al presupuesto familiar dentro de este tipo de gastos.

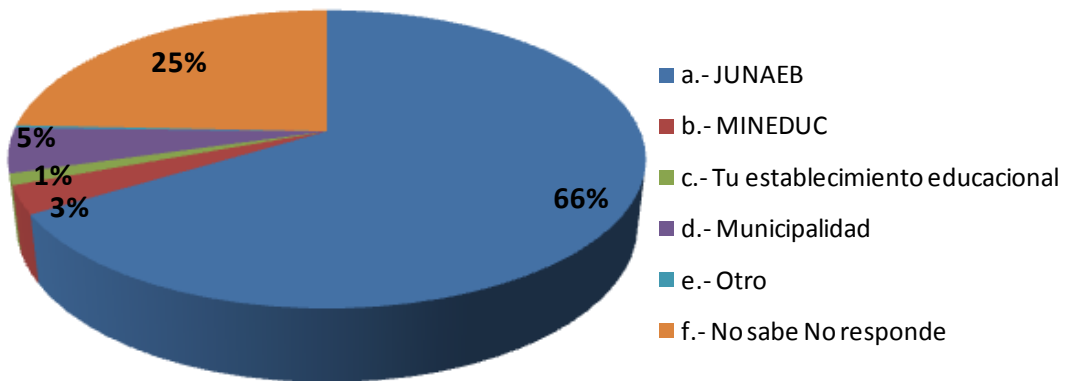
### Respecto de los útiles escolares entregados por el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al nivel de visibilidad de la institución como entidad prestadora del beneficio, se aprecia que un 66% de los padres y tutores estima que los útiles son entregados por JUNAEB. Luego, un 5% cree que son entregados por la municipalidad, un 3% cree que son entregados por el MINEDUC, y sólo un 1% considera que son entregados por el mismo establecimiento educacional.

### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?

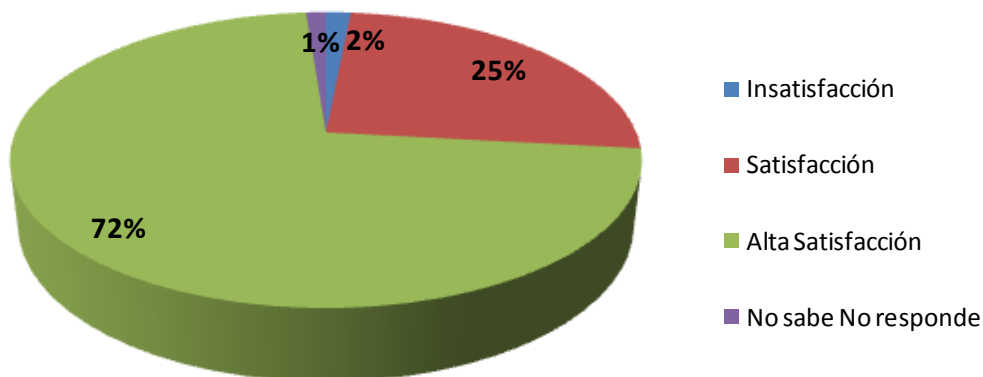


Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a la percepción en torno a la calidad de los útiles entregados, un 72% de los encuestados se manifestó altamente satisfecho, un 25% se manifestó satisfecho, y sólo un 2% manifestó insatisfacción.



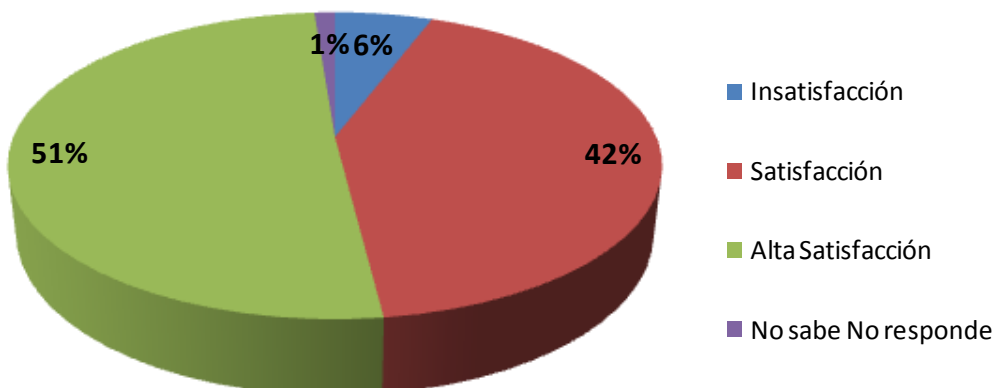
### Evaluación a la calidad de los útiles entregados



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto al nivel de satisfacción en torno a la cantidad de útiles entregados, se aprecia que un 51% de los padres y tutores se manifiesta altamente satisfecho, un 42% se declara satisfecho y sólo el 6% declara insatisfacción.

### Evaluación a la cantidad de útiles entregados

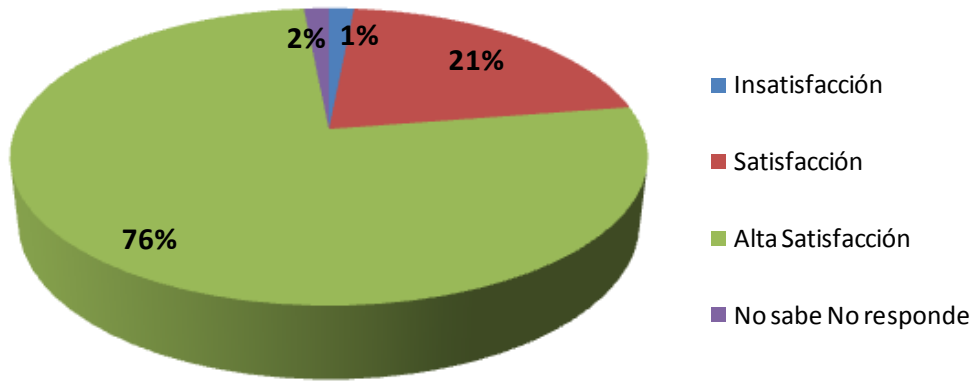


Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo al aporte a la educación del alumno de los útiles entregados, un 76% se manifestó altamente satisfecho, un 21% se manifestó satisfecho, sólo el 1% se manifestó insatisfecho en relación a este ítem.



### Evaluación al aporte de los útiles escolares en la educación de tu hijo/pupilo

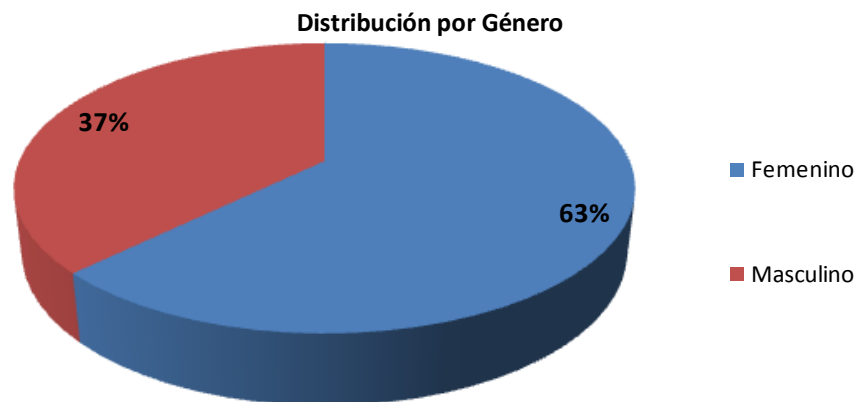


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.11.2 Beca Útiles Escolares – Alumnos de Enseñanza Media

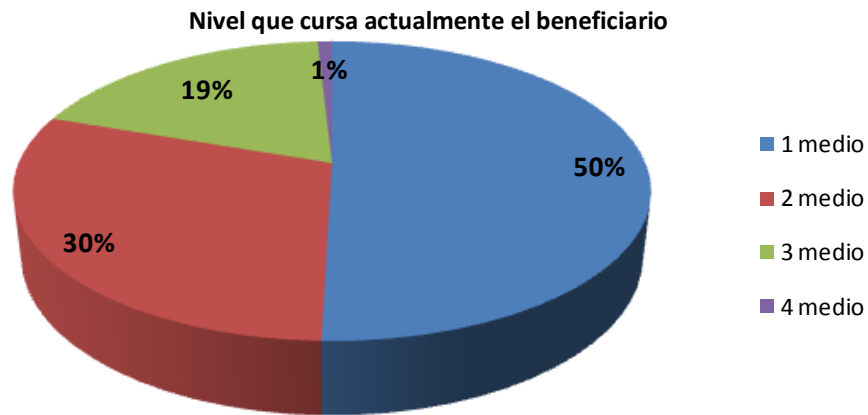
#### Composición de la Muestra

Un 63% de los alumnos de Enseñanza Media encuestados son de género femenino y un 37% son de género masculino.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 50% de los alumnos de Enseñanza Media encuestados se encontraba cursando primero medio durante la aplicación del instrumento. Luego, un 30% se encontraba en segundo medio, un 19% se encontraba en tercero medio, y el 1% se encontraba cursando el cuarto medio.

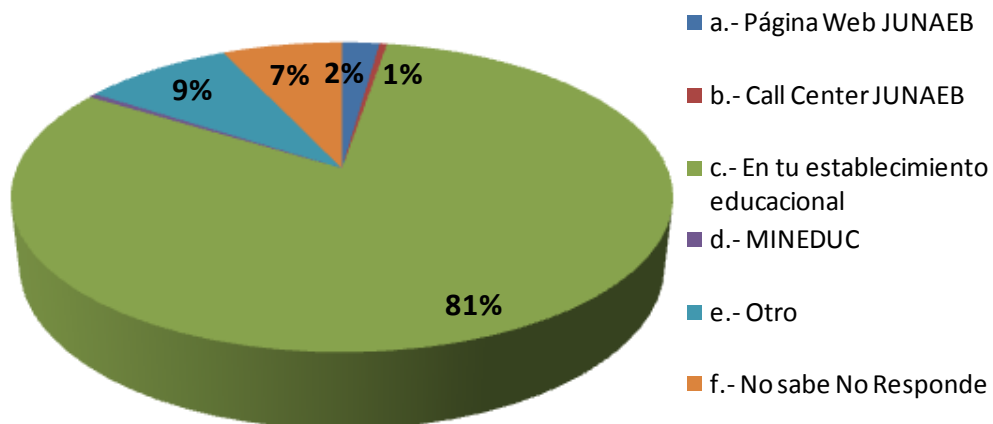


Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

De manera similar a lo observado entre padres y tutores, un 81% de los alumnos se enteró de la existencia del beneficio a través de su establecimiento educacional. Por otro lado, la página web de JUNAEB, el call center de JUNAEB, y el Ministerio de Educación prácticamente no aparecen como fuentes de información para esta beca.

### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

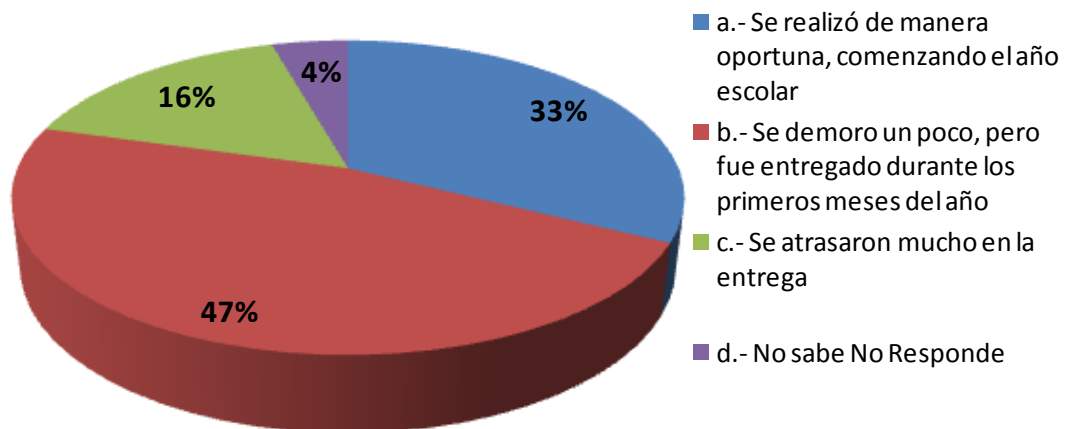


Fuente: ClioDinamica Limitada

De manera similar a lo observado entre padres y tutores, un porcentaje mayoritario de los alumnos encuestados (47%), consideró que la entrega de los útiles escolares demoró un poco, pero fueron entregados durante los primeros meses del año. Luego, un 33% consideró que su entrega se realizó de manera oportuna (al comienzo del año escolar), y un 16% consideró que se atrasaron mucho en la entrega.



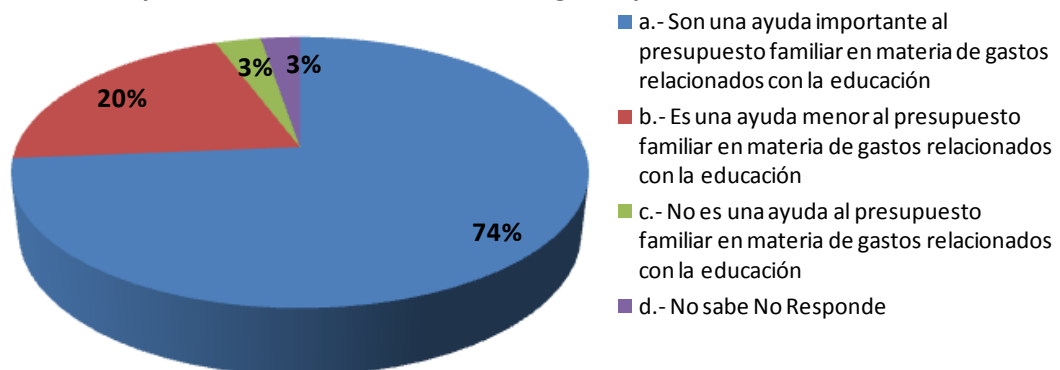
### En relación a la entrega de los útiles escolares



Fuente: ClioDinamica Limitada

De manera similar a lo observado entre padres y tutores, un 74% de los alumnos de Enseñanza Media considera que los útiles entregados son una ayuda importante al presupuesto familiar en materia de gastos en educación. En contraste, un 20% estima que es sólo una ayuda menor.

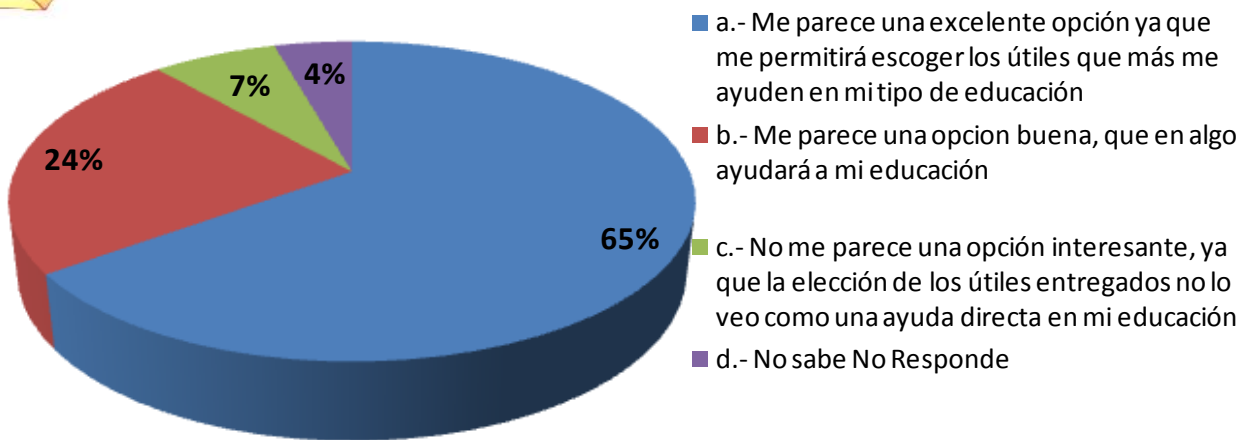
### Respecto de los útiles escolares entregados por el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 65% de los encuestados considera que la posibilidad de elegir el set de útiles a través de Internet es una excelente opción, y el 24% considera que es una buena opción que algo ayudará en su educación. Luego, un 7% considera que no es una buena opción.

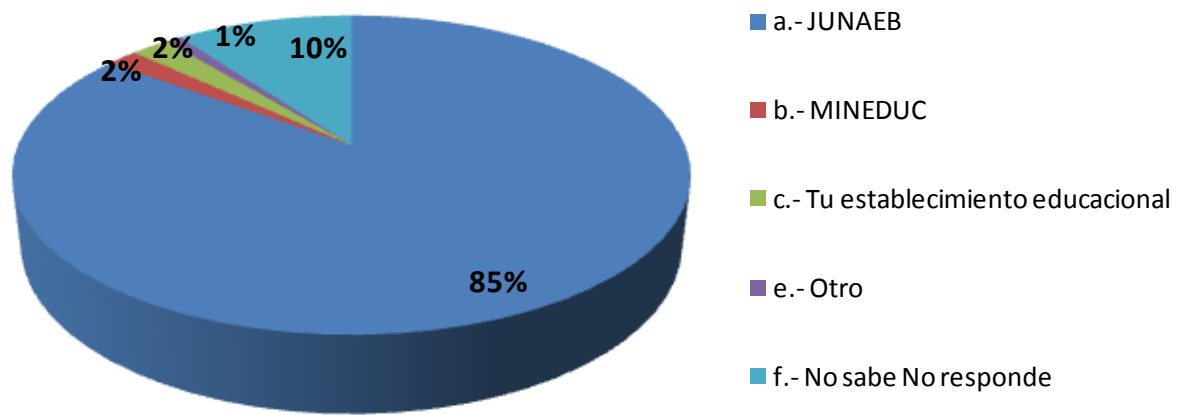
### Frente a la futura posibilidad de seleccionar el set de útiles, a través de la página web de JUNAEB



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 85% de los jóvenes encuestados señaló que JUNAEB es la institución que entrega el beneficio, por lo tanto, goza de una buena visibilidad entre los beneficiarios. En contraste, sólo un 2% considera que es el Ministerio de Educación, y un 2% cree que es su establecimiento educacional.

### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



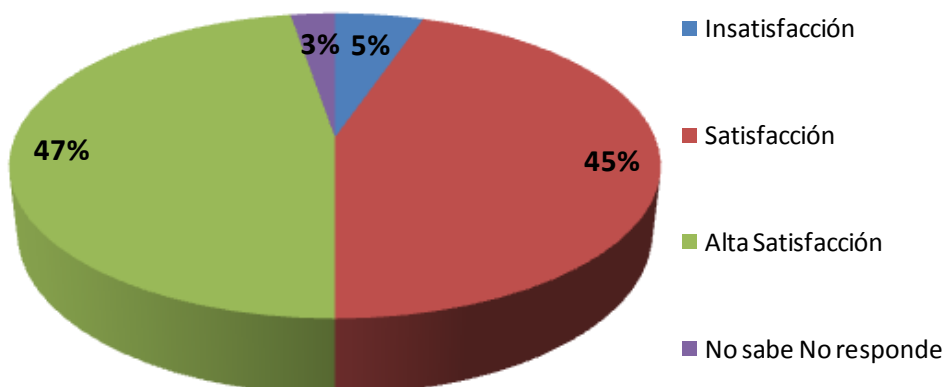
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 47% de los jóvenes se manifiesta altamente satisfecho con la calidad de los útiles recibidos; un 45% se manifiesta satisfecho, y sólo un 5% manifiesta insatisfacción en torno a este tema.





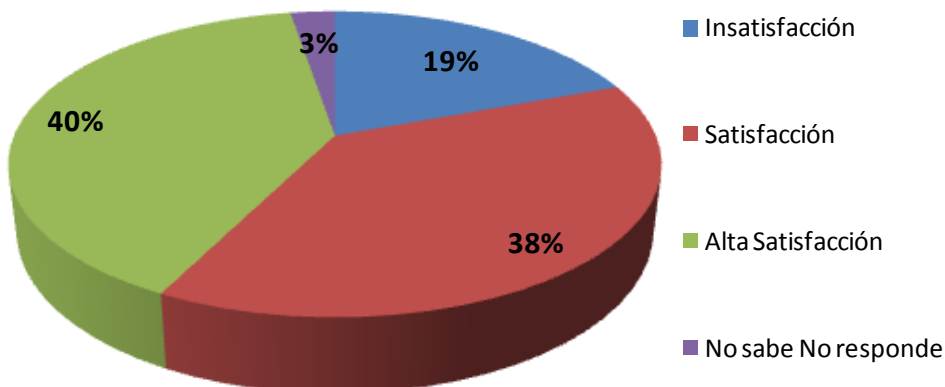
### Evaluación a la calidad de los útiles entregados



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la cantidad de útiles entregados, un 40% manifiesta alta satisfacción, un 38% manifiesta satisfacción, y un 19% se manifestó insatisfecho con la cantidad.

### Evaluación a la cantidad de útiles entregados

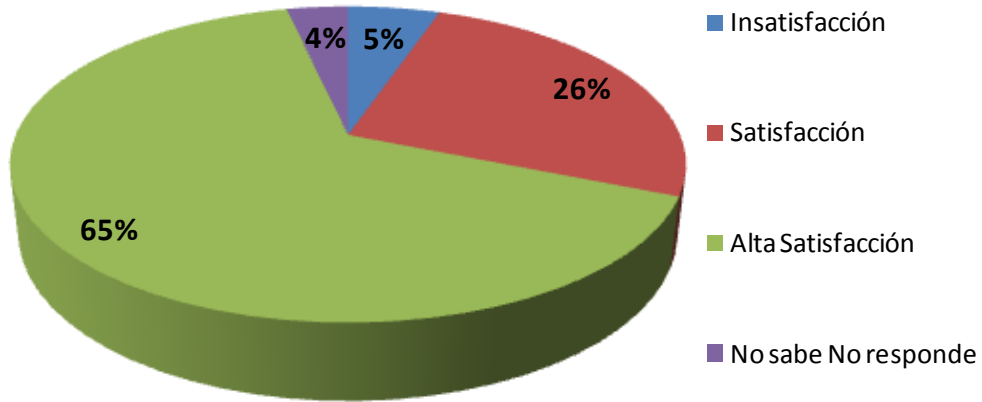


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 65% de los jóvenes encuestados se manifestó altamente satisfecho con el aporte de los útiles escolares a su educación; un 26% se declaró satisfecho, y sólo un 5% se declaró insatisfecho en relación a este aporte.



### Evaluación al aporte de los útiles escolares a su educación



Fuente: ClioDinamica Limitada



### 3.11.3 Análisis Comparativo por fuente de información

Tabla Resumen

Ítem	Padres y Tutores	Alumnos de Ed. Media	Observaciones y Conclusiones
¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	<b>72%</b> : Establecimiento Educativo	<b>81%</b> : Establecimiento Educativo	En ambos casos la principal fuente es el establecimiento educativo
En relación a la entrega de los útiles escolares	<b>49%</b> : Se demora un poco, pero fue entregado durante los primeros meses del año y un <b>31%</b> se hizo de manera oportuna	<b>47%</b> : Se demora un poco, pero fue entregado durante los primeros meses del año y un <b>33%</b> se hizo de manera oportuna	Para una proporción mayoritaria de ambos grupos la entrega se demora pero siempre dentro de los primeros meses del año
Respecto de los útiles escolares entregados por el beneficio	<b>88%</b> : Son una ayuda importante al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación	<b>74%</b> : Son una ayuda importante al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación	Un porcentaje algo mayor de padres y tutores considera que este es un aporte al presupuesto familiar
Frente a una futura posibilidad de opción de tipo de set de útiles entregados, por medio de la página web de JUNAEB	No aplica	<b>65%</b> : Me parece una excelente opción ya que me permitirá escoger los útiles que más me ayuden en mi tipo de educación y un <b>24%</b> : Me parece una opción buena, que en algo ayudará a mi educación	Un 89% considera que es una opción positiva la posibilidad de escoger los útiles por Internet
¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	<b>72%</b> : JUNAEB y un <b>25%</b> NS/NR	<b>85%</b> : JUNAEB y un <b>10%</b> NS/NR	En ambos grupos la institución está muy bien posicionada como prestadora del beneficio



**Análisis Comparativo de los niveles de satisfacción por ÍTEM y fuente de información**

Ítem	Padres y Tutores	Alumnos de Ed. Media	Observaciones y Conclusiones
<b>A la calidad de los útiles entregados</b>	97%	92%	73% de los encuestados padres y tutores tiene alta satisfacción y un 47% en el caso de los estudiantes.
<b>A la cantidad de los útiles</b>	93%	78%	51% de los encuestados padres y tutores tiene alta satisfacción. Existe un 19% de Insatisfacción en los estudiantes.
<b>Al aporte de los útiles escolares en la educación de tu hijo/pupilo</b>	97%	91%	76% de los encuestados padres y tutores tiene alta satisfacción y un 65% en el caso de los estudiantes.

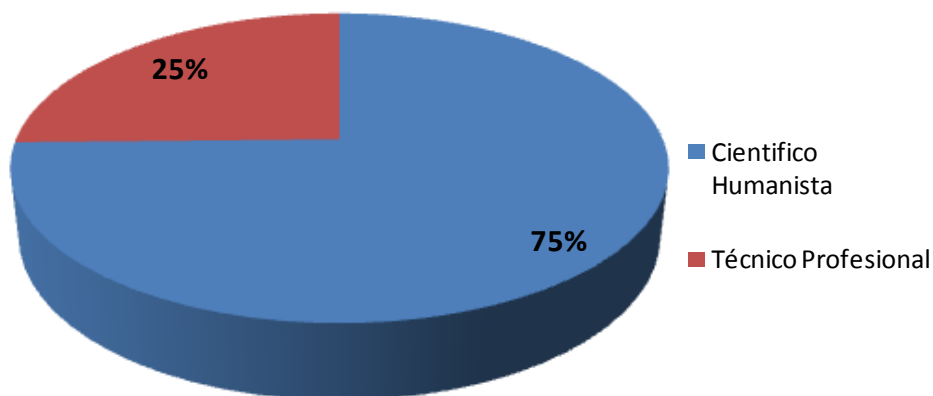


### 3.12 Beca PSU.

#### Composición de la Muestra

Un 75% de los encuestados para esta beca pertenecía a la Enseñanza Media Científico Humanista, mientras que el 25% restante desarrollaba sus estudios de Enseñanza Media bajo la modalidad Técnico Profesional.

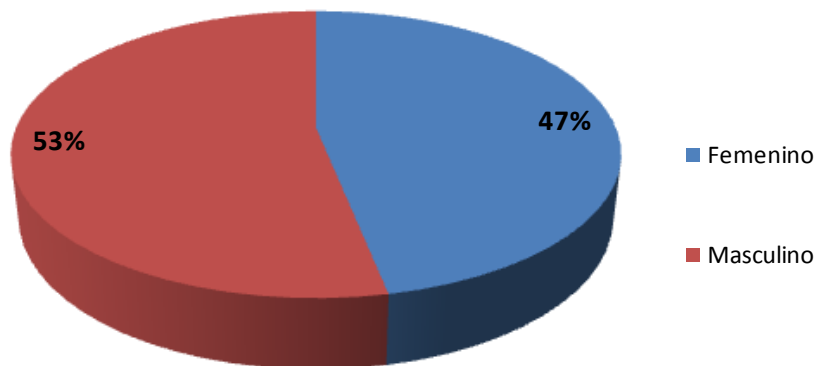
Distribución por Tipo de Establecimiento



Fuente: ClioDinamica Limitada

La distribución por género de la muestra presenta bastante equilibrio, de hecho, un 53% de los encuestados era de género masculino, y un 47% era de género femenino.

Distribución por Género

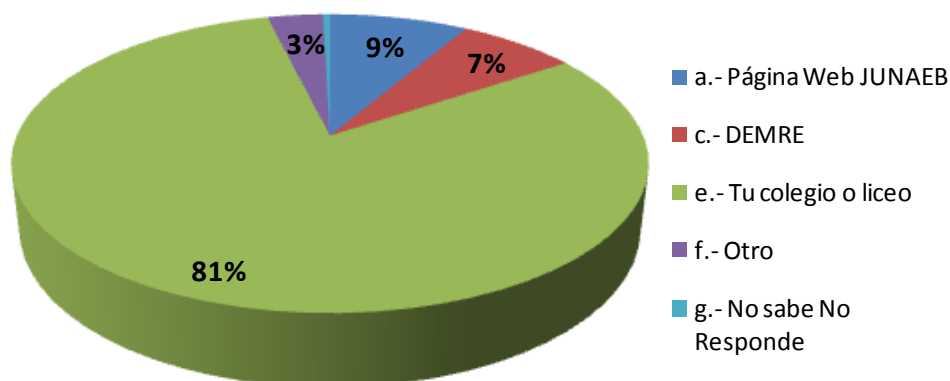


Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

El 81% de los encuestados señaló se enteró de la existencia de esta beca a través de su colegio o liceo; luego, un 9% se enteró a través de la página web de JUNAEB, y un 7% se enteró a través de la DEMRE. Como ha podido apreciarse a lo largo del análisis de todas las becas, en general las instituciones educativas aparecen como un aliado estratégico de JUNAEB en el contexto de la difusión, ya que por lo general aparecen referenciadas por los beneficiarios como una de las fuentes más importantes para dar a conocer estos instrumentos de apoyo.

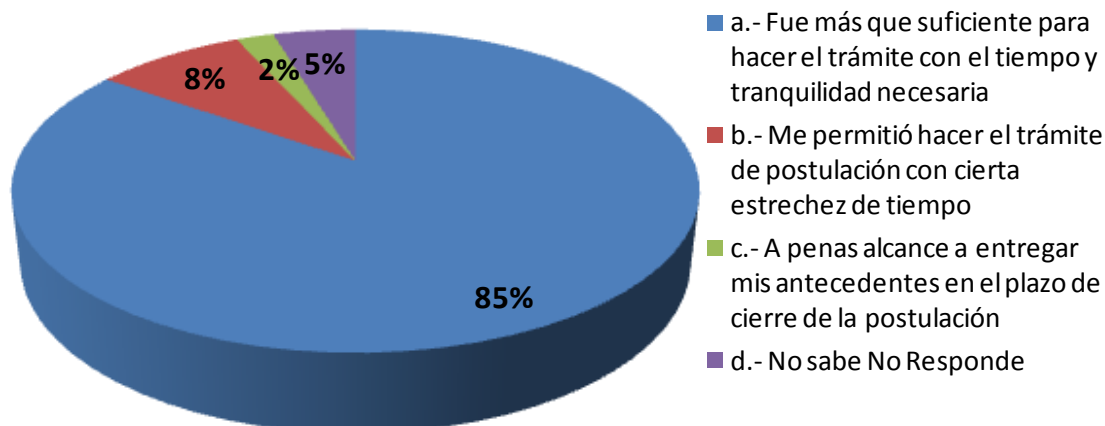
#### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

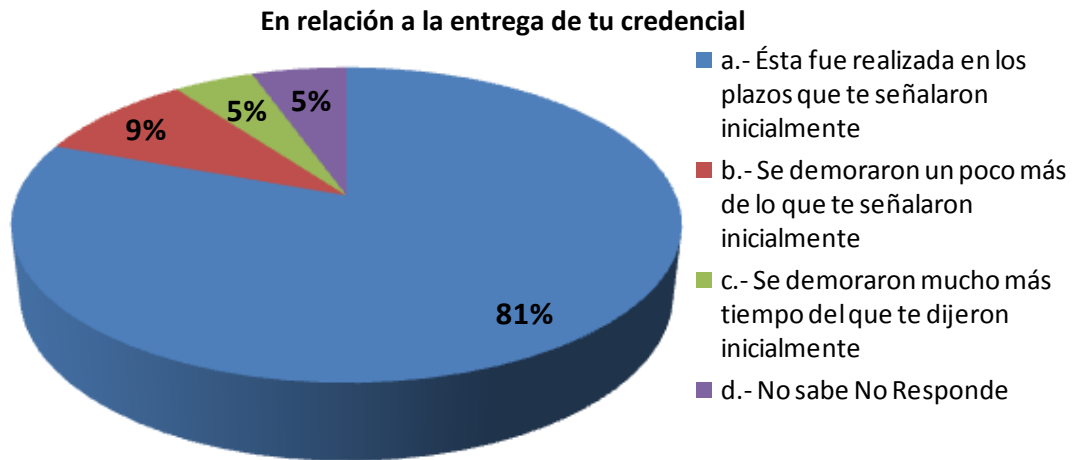
Es interesante constatar que un 85% de los encuestados considera que el tiempo disponible para postular a la beca fue más que suficiente para hacer el trámite con la tranquilidad necesaria. Luego, un 8% señaló que el tiempo disponible permitía hacer el trámite con cierta estrechez, y sólo un 2% señaló que apenas alcanzó entregar sus antecedentes antes del cierre del proceso.

#### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación



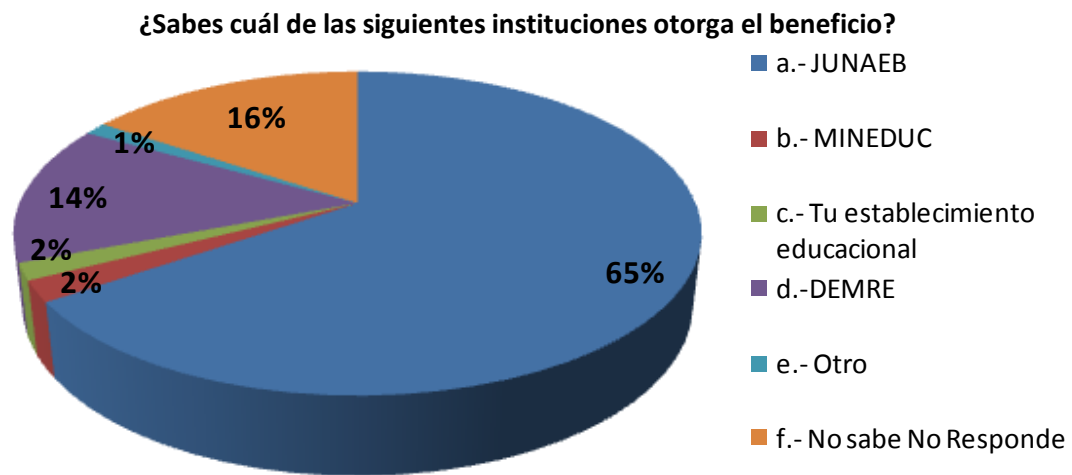
Fuente: ClioDinamica Limitada

Otro ítem de evaluación asociado a los tiempos que van estructurando el proceso de implementación de la beca, se relaciona con la entrega de la credencial para acreditar el beneficio. Dentro de este contexto, un 81% de los beneficiarios señaló que la entrega fue realizada los plazos inicialmente señalados, un 9% señaló que se demoraron un poco más de lo establecido inicialmente, y un 5% señaló que se demoraron mucho más del tiempo estipulado.



Fuente: ClioDinamica Limitada

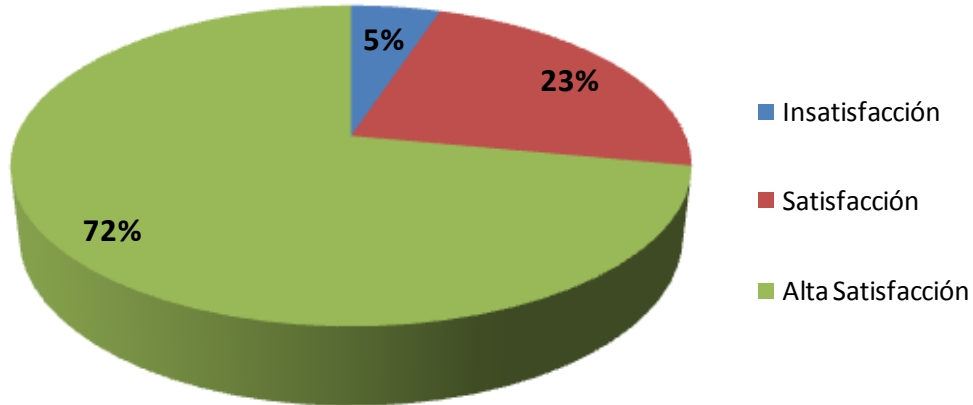
En relación al nivel de visibilidad de JUNAEB como prestadora del beneficio entre los encuestados para esta beca, se aprecia que un 65% reconoce a esta institución como la entidad prestadora. Por otro lado, un 14% cree que es la DEMRE, un 2% cree que es el Ministerio de Educación y un 2% cree que es su propio establecimiento educacional el que entrega la beca. Nuevamente, se aprecia que JUNAEB goza de un alto nivel de visibilidad como entidad prestadora entre sus beneficiarios.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la percepción usuaria en torno a la claridad de la información recibida para llevar a cabo el proceso de postulación, un 72% de los beneficiarios se declara altamente satisfecho, un 23% se declara satisfecho, y sólo un 5% del total de encuestados declaró su insatisfacción respecto a la claridad de la información recibida.

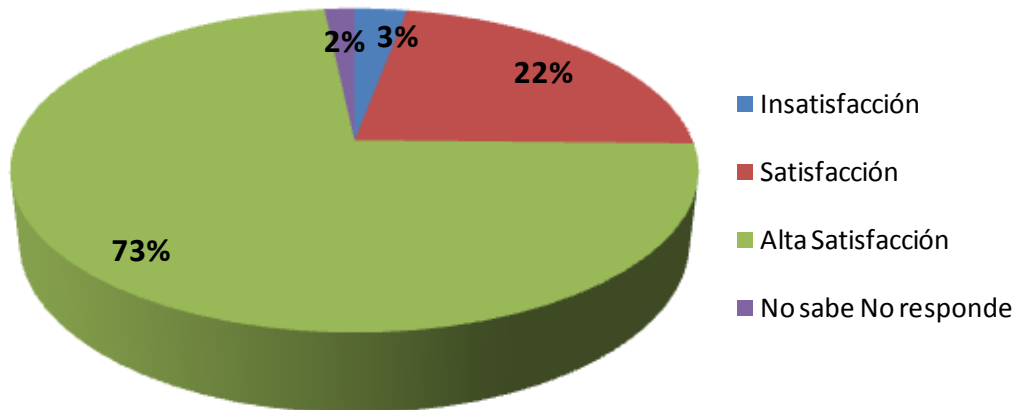
#### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo al sistema de postulación, desde el punto de vista de la rapidez y sencillez del trámite, un 73% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con el sistema, un 22% se declaró satisfecho con éste, y sólo un 3% declaró su insatisfacción con la rapidez y sencillez del sistema.

#### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



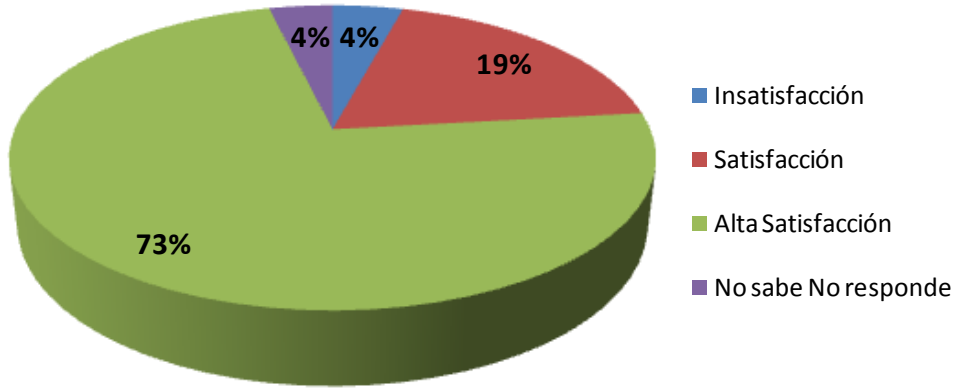
Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del sistema a través del cual los beneficiarios se enteraron del resultado del proceso de postulación, un 73% se declara altamente satisfecho con éste, un 19% se



declara satisfecho, y un 4% se declara insatisfecho respecto de la forma en que se enteró que había recibido el beneficio.

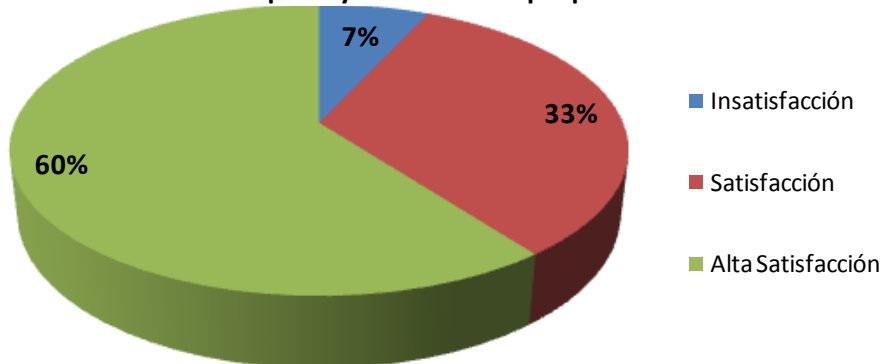
#### Evaluación al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de aquellos que tuvieron que apelar para poder acceder al beneficio, un 60% se declara altamente satisfecho con el sistema de apelación en términos de la rapidez y sencillez del trámite. Luego, un 33% se declara satisfecho, y un 7% declara su insatisfacción. Desde una visión más global se constata que, siempre en el contexto de una alta proporción de aprobación, el porcentaje de beneficiarios que se declara altamente satisfecho tiende a bajar aumentando al mismo tiempo la satisfacción; esta misma dinámica fue posible identificarla en el marco de la evaluación a la Beca Presidente de la República, tendencia que permite levantar la hipótesis de trabajo que la menor aprobación que expresa el sistema de apelación tiene que ver con que se trata de un trámite adicional que significa también una carga de tiempo adicional, y ya desde el momento en que la beca no fue adjudicada en primera instancia se podría generar una baja en el nivel de satisfacción.

#### En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?

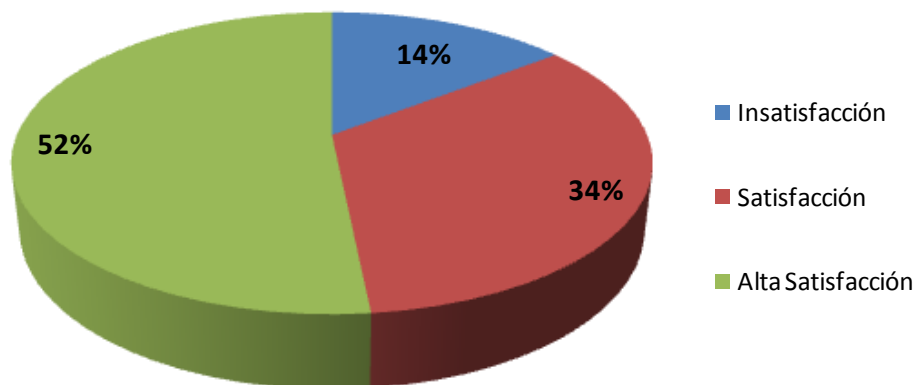


Fuente: ClioDinamica Limitada



Dentro del 26% del total de encuestados para esta beca que sí realizó alguna consulta al call center de JUNAEB, un 52% se declaró altamente satisfecho con la calidad de la atención recibida, un 34% se declaró satisfecho, y un 14% se declaró insatisfecho con la calidad de la atención. Si se compara esta distribución con la observada en el resto de los ítems ya analizados, se aprecia que baja la alta satisfacción y aumenta la satisfacción, lo que da cuenta de una valoración algo menor en comparación con los otros ámbitos de evaluación respecto de esta beca.

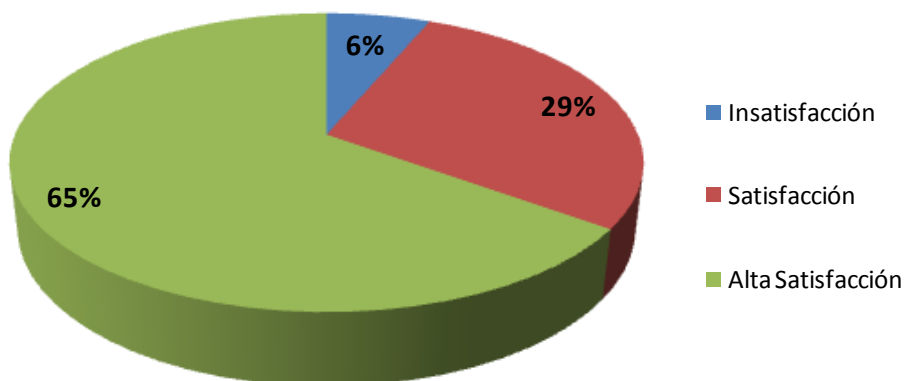
**En el caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del total de beneficiarios encuestados para esta beca, sólo un 27% realizó alguna consulta a la Dirección Regional; dentro de esta proporción, un 65% se declaró altamente satisfecho con la calidad de la atención recibida, un 29% se declaró satisfecho, y un 6% se declaró insatisfecho. Como puede constatarse, estos porcentajes revelan una proporción algo mayor de alta satisfacción en comparación con la distribución observada en relación a la atención en el call center, situación frente a la cual se puede levantar la hipótesis que en algunas ocasiones los usuarios preferirían la atención algo más personalizada que podría brindar esta instancia, en comparación con la atención más “estandarizada” del call center.

En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?

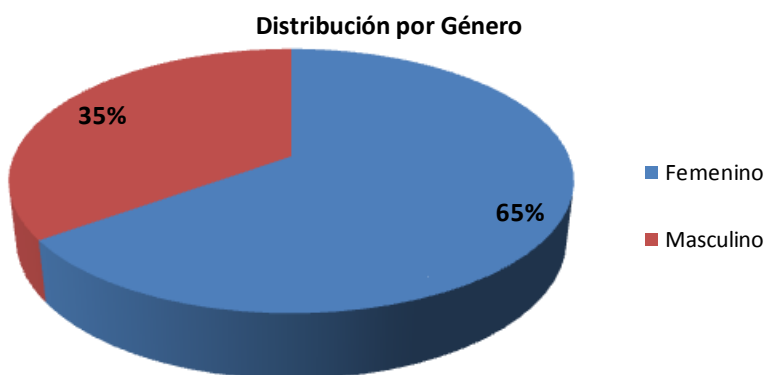


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.13 Beca Residencia Indígena - BRI.

#### Composición de la Muestra

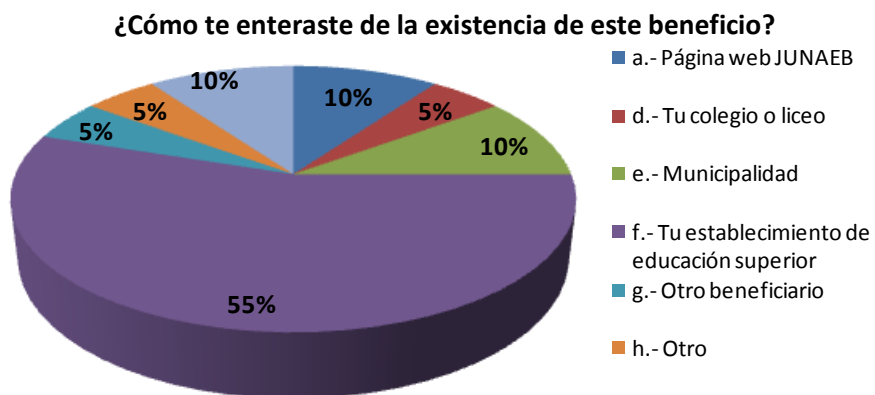
Respecto a la distribución de la muestra por género, es posible constatar que un 65% pertenece al género femenino, y un 35% pertenece al género masculino.



Fuente: ClioDinamica Limitada

#### Evaluación de la Beca:

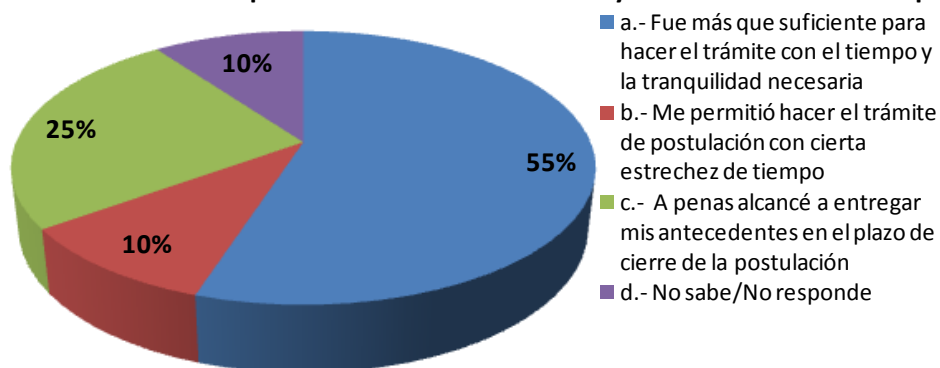
Un 55% de los encuestados señaló haberse enterado de la existencia de esta beca a través de su establecimiento de educación superior; luego un 10% señaló la municipalidad como fuente de información, y un 10% referenció la página web JUNAEB.



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al tiempo disponible para la realización de su postulación, un 55% señaló que este fue más que suficiente para realizar el trámite con la tranquilidad necesaria, un 10% señaló que pudo realizarlo con cierta estrechez de tiempo, y un 25% referenció que apenas alcanzó a entregar sus antecedentes antes el plazo de cierre del proceso.

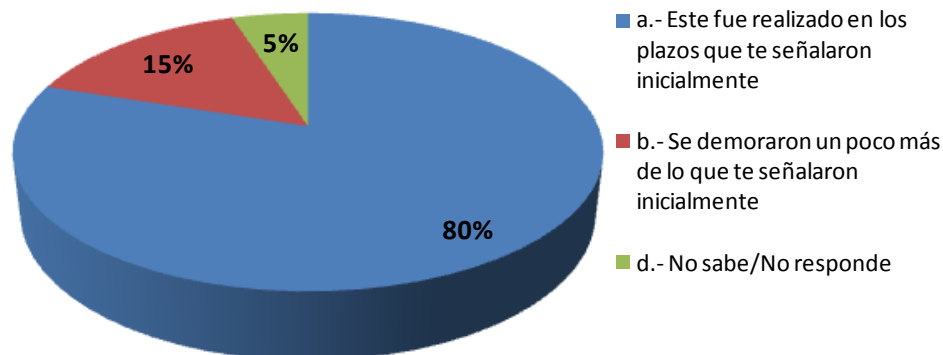
### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del pago del beneficio, un 80% de los encuestados se señaló que éste fue realizado en los plazos establecidos inicialmente; luego, un 15% señaló que se demoraron un poco más de lo señalado.

### En relación al pago del beneficio:

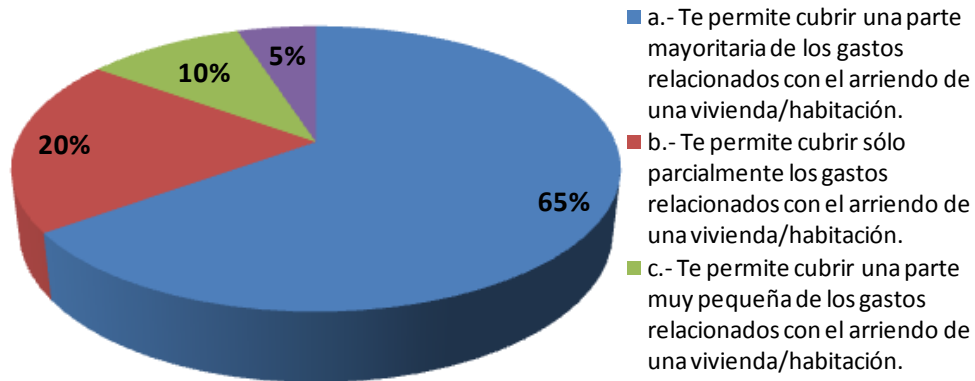


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 65% de los beneficiarios señaló que el monto entregado por la beca le permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación, mientras que un 20% señaló que sólo permite cubrir parcialmente estos gastos, y un 10% señaló que permite cubrir sólo una parte muy pequeña.



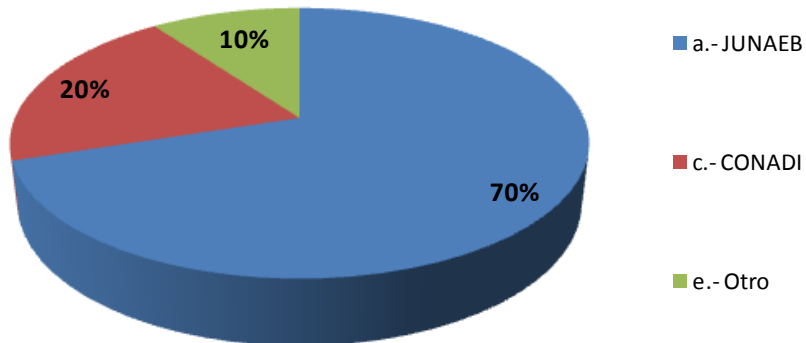
### Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel de visibilidad de la institución entre los beneficiarios de esta beca, se aprecia que un 70% señaló que es JUNAEB quien otorga este beneficio, mientras que un 20% consideraba que era la CONADI. Estos datos dan cuenta de un alto nivel de posicionamiento final dentro de esta población beneficiaria, sobre todo si se toma en consideración que JUNAEB no es la entidad encargada del diseño e implementación de políticas específicas para el sector, como es el caso de la CONADI (de hecho, aparece como una de las entidades responsables de acuerdo a la visión de algunos encuestados).

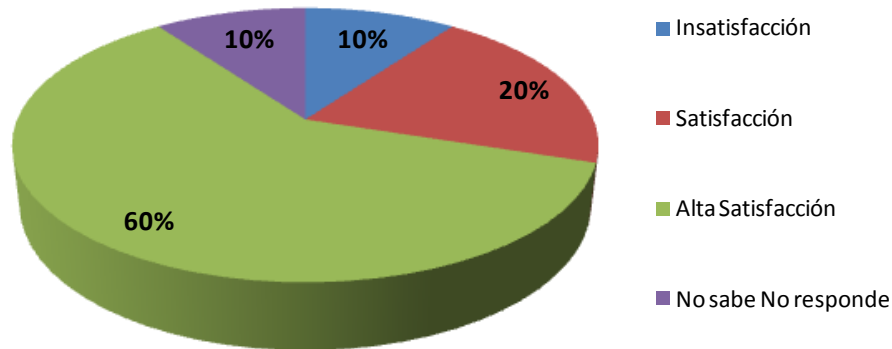
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar la percepción de los beneficiarios respecto a la calidad de la información recibida para la realización del proceso de postulación, un 60% evaluó este ámbito expresando un alto nivel de satisfacción, un 20% se declaró satisfecho, y un 10% se declaró insatisfecho en relación a la calidad de la información.

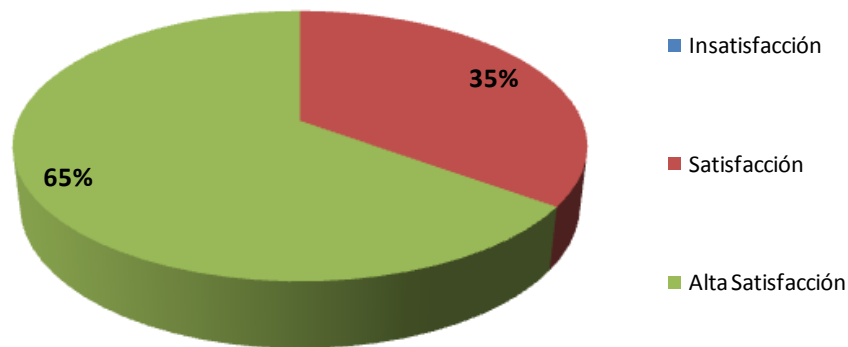
### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio de residencia



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 65% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con el sistema de postulación, desde el punto de vista de la sencillez y rapidez del trámite, mientras que el 35% restante se declara satisfecho. Estos datos son interesantes ya que muestran que no existiría insatisfacción entre los encuestados respecto de este ámbito.

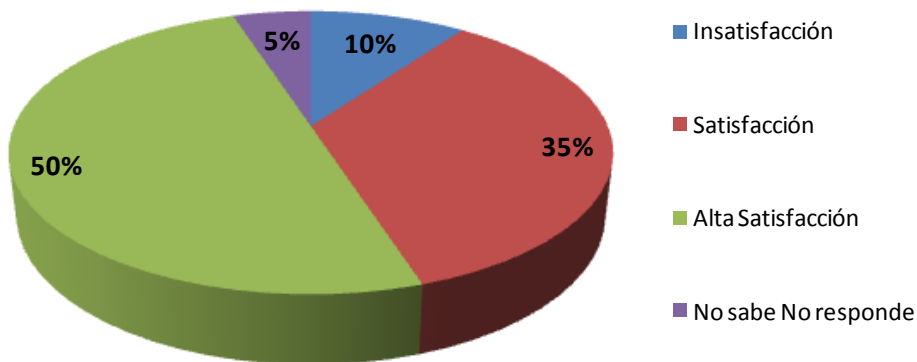
### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 50% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con el sistema través del cual se enteró de los resultados de la postulación; por su parte, un 35% se declaró satisfecho, y un 10% manifestó su insatisfacción con el sistema.

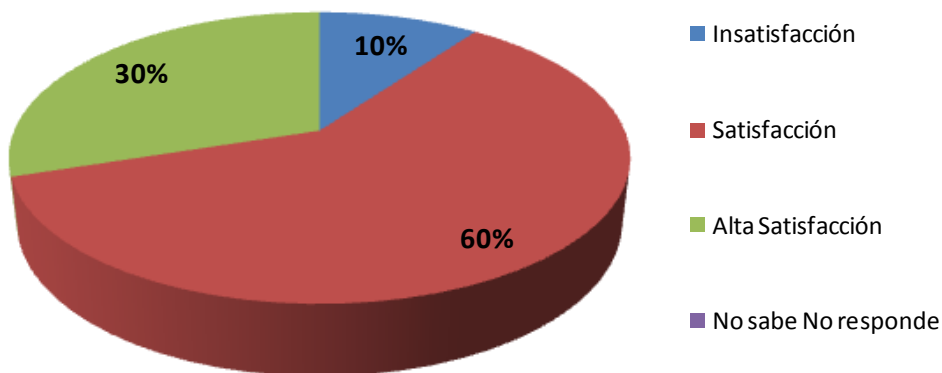
### Evaluación al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del sistema de apelación, un 30% de aquellos beneficiarios que tuvieron que realizar el trámite se declaró altamente satisfecho; luego, un 60% realizó su evaluación del sistema expresando satisfacción, y un 10% se declaró insatisfecho; la importante proporción de beneficiarios que expresa algún nivel de satisfacción, es un dato interesante sobre todo si se toma en consideración que se trata de beneficiarios que tuvieron que realizar trámites adicionales para apelar, ya que no recibieron la beca en primera instancia, lo que podría haber generado un rechazo a priori al sistema.

### En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?

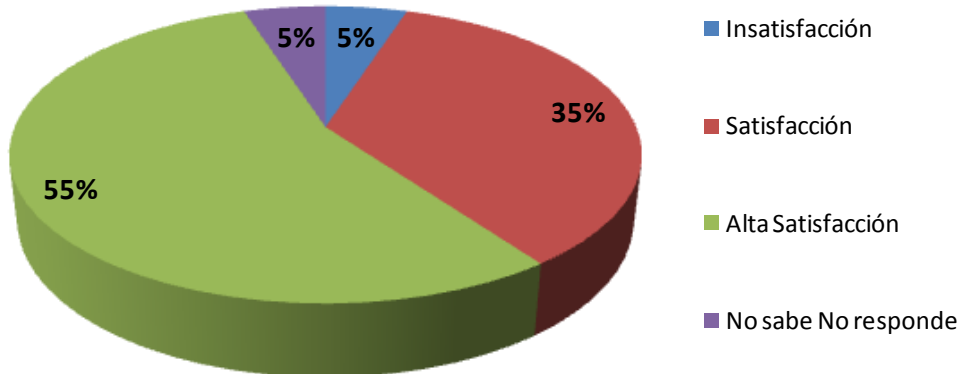


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de aquellos encuestados que realizaron alguna llamada al call center de JUNAEB, un 55% realizó su evaluación expresando un alto nivel de satisfacción con la calidad de la atención recibida, mientras que un 35% se declaró satisfecho con la atención, y un 5% se declaró insatisfecho.



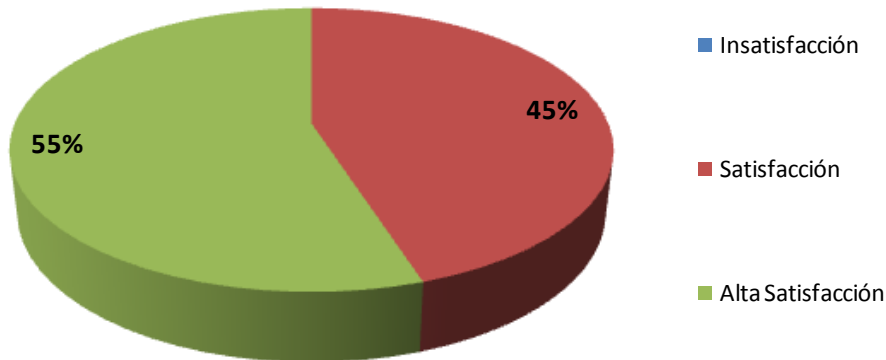
**En caso de haber realizado una llamada al call center de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de aquellos beneficiarios que realizaron algún tipo de consulta a la Dirección Regional de JUNAEB, un 55% se declaró altamente satisfecho con la calidad de la atención recibida, mientras que un 45% se declaró satisfecho. Nuevamente, y cómo ha podido observarse a lo largo del análisis de todas las becas, una mayor proporción de beneficiarios declara alta satisfacción respecto de la calidad recibida en las direcciones regionales, si se compara con los resultados obtenidos respecto de la calidad de atención recibida en el call center; esto podría estar asociado a que por lo general los individuos prefieren una atención más personalizada y específica, más cercana al tipo de atención que podrían ofrecer la direcciones regionales.

**En caso de haber realizado una llamada a la Dirección Regional de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



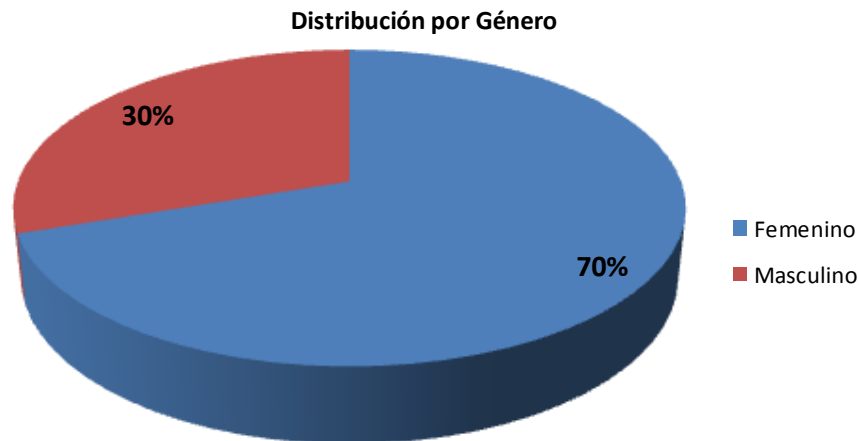
Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.14 Tarjeta Nacional de Estudiante - TNE.

#### 3.14.1 Tarjeta Nacional del Estudiante – Padres y Tutores

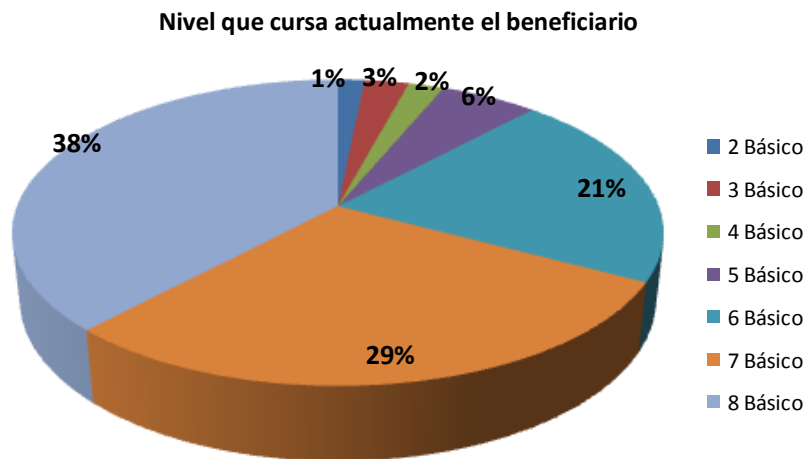
##### Composición de la Muestra

La composición por género de la muestra de padres y tutores para la evaluación de la Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE), muestra un predominio de mujeres: un 70% era de género femenino, mientras que el 30% restante era de género masculino.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del nivel educativo de los alumnos cuyos padres y tutores fueron consultados para esta evaluación, se puede apreciar que un 38% estaba cursando octavo básico, un 29% estaba cursando séptimo básico, un 21% cursaba sexto básico, y un 6% cursaba quinto básico. El 6% restante se distribuye entre segundo y cuarto básico.



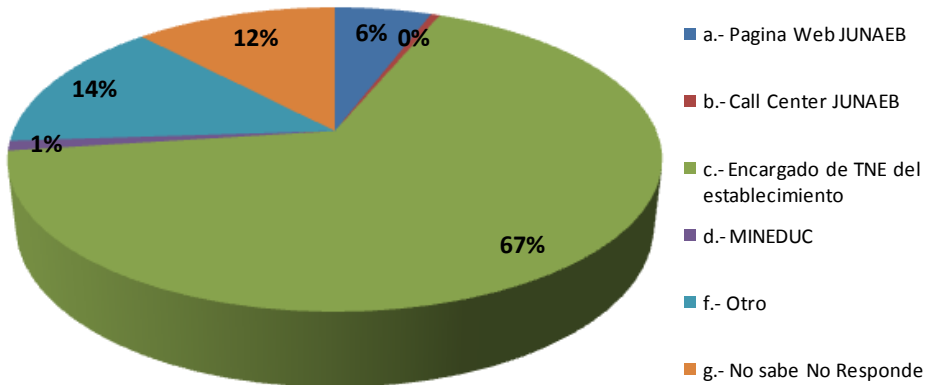
Fuente: ClioDinamica Limitada



### Evaluación de la Beca:

En relación a cómo padres y tutores se enteraron de la existencia de esta beca, un 67% señaló que fue a través del encargado de TNE del establecimiento. Luego, un 6% se enteró a través de la página web de JUNAEB, el 1% a través del MINEDUC, y un 14% señaló otra fuente. Llama la atención que ninguno de los encuestados referenció el call center de la institución como instancia a través de la cual se enteró del beneficio.

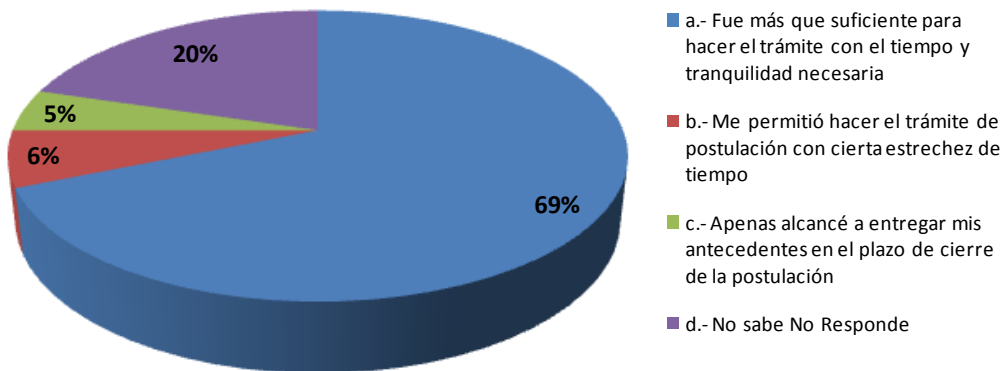
¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del tiempo que tuvieron padres y apoderados para realizar la postulación a la tarjeta (el tiempo transcurrido en que se enteró del beneficio y la fecha de cierre de la postulación), un 69% señaló que fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y tranquilidad necesarios. Por su parte, un 6% señaló que le permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo, y sólo un 5% señaló que apenas alcanzó entregar sus antecedentes antes del plazo de cierre.

El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación

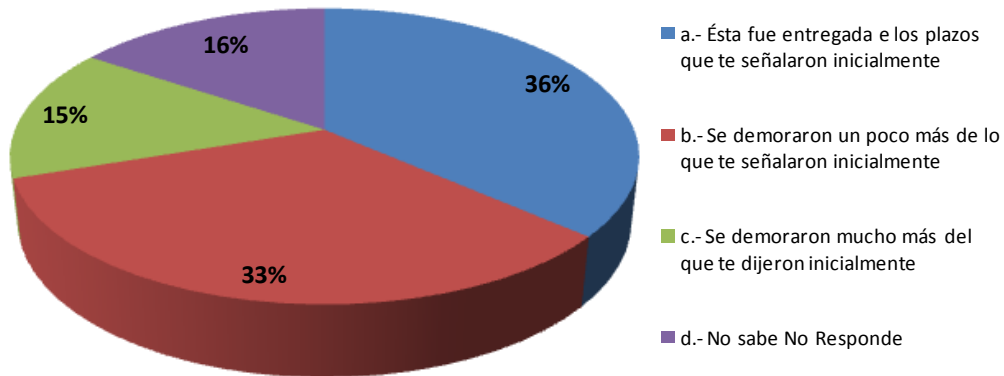


Fuente: ClioDinamica Limitada



Respecto del plazo de entrega de la tarjeta, un 36% de los padres y tutores encuestados señaló que ésta fue entregada en los plazos señalados inicialmente; luego, un 23% señaló que se demoraron un poco más de lo señalado, y sólo un 15% señaló que la entrega demoró mucho más que el tiempo inicialmente referenciado.

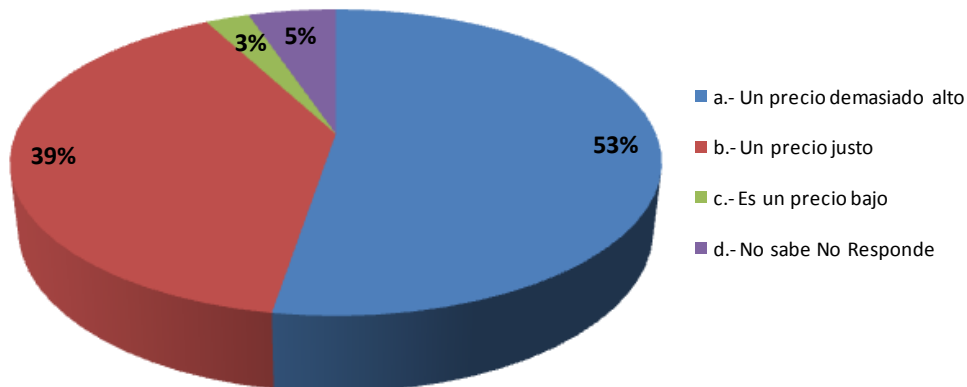
#### En relación con la entrega de la TNE



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al precio asociado a la reposición de la tarjeta en caso de pérdida, el 53% de los encuestados estima que es demasiado alto, el 39% considera que es un precio justo y sólo un 3% considera que es un precio bajo.

#### En el caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:

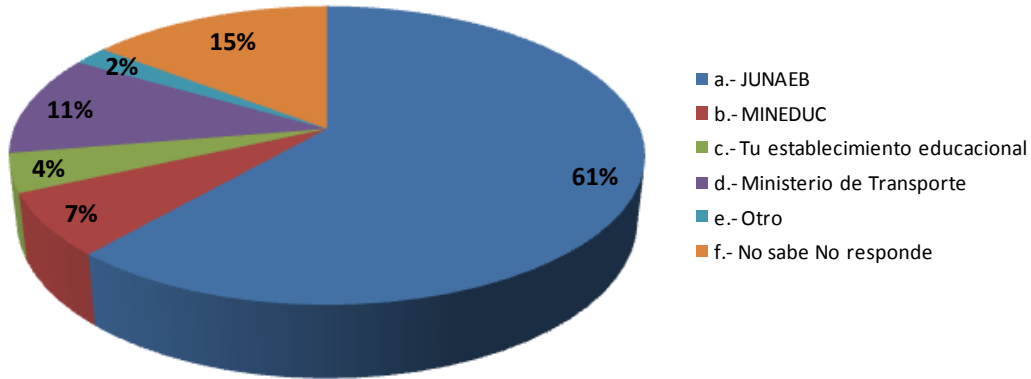


Fuente: ClioDinamica Limitada

Al indagar en relación al nivel de visibilidad de la institución como entidad prestadora del beneficio, se aprecia que un 61% reconoce que es JUNAEB quien hace entrega del beneficio. Un 11% referenció al Ministerio de Transportes como la entidad prestadora del

beneficio, un 7% referenció al Ministerio de Educación y sólo un 4% consideraba que era el propio establecimiento educacional quien hacía entrega de éste.

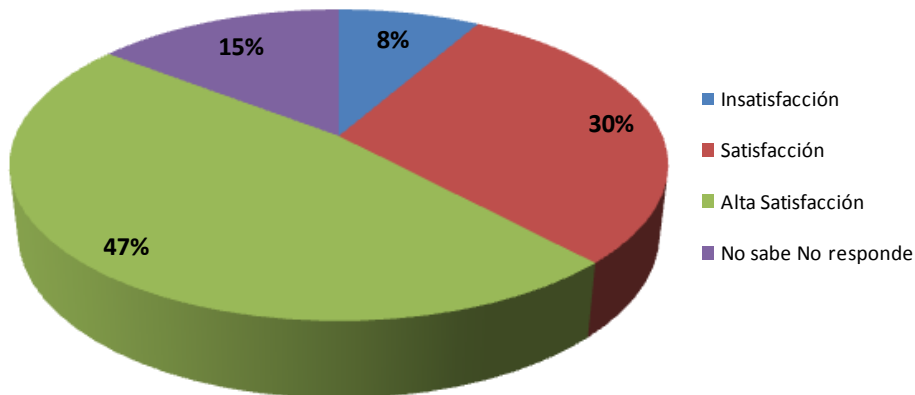
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo a la claridad de la información recibida para postular a la tarjeta, un 47% de los padres y tutores se declara altamente satisfecho; un 30% se declara satisfecho, y sólo un 8% se declara insatisfecho con la información recibida.

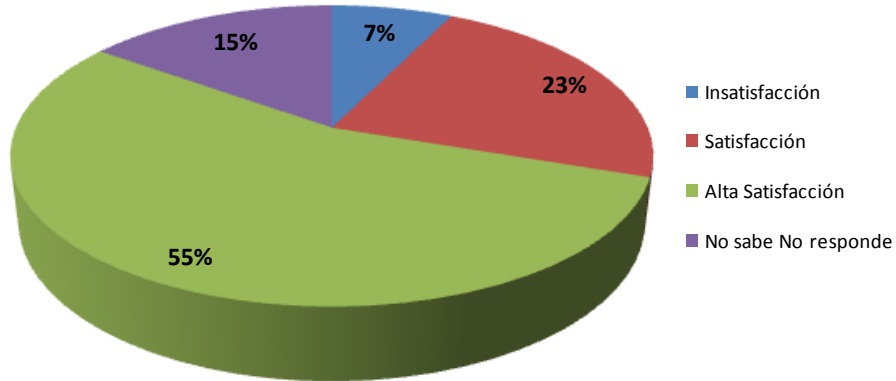
### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular a la TNE



Fuente: ClioDinamica Limitada

El sistema de postulación, en relación a la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite, genera un alto nivel de satisfacción en un 55% de los encuestados. Luego, un 23% se declaró satisfecho respecto a este tema, y sólo un 7% declaró su insatisfacción en torno a éste.

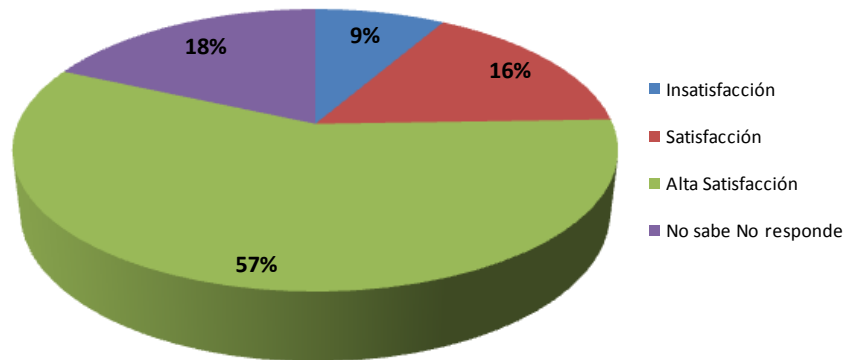
### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la rapidez y sencillez del sistema de revalidación de beneficio, un 57% de los encuestados se manifiesta altamente satisfecho, un 16% se manifiesta satisfecho en torno a este ítem y un 9% se declara insatisfecho.

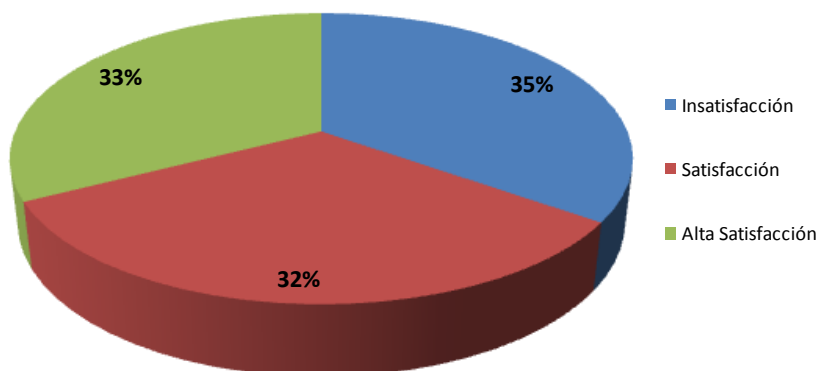
### Evaluación al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del trámite para obtener una nueva tarjeta en caso de extravío, dentro de aquellos que experimentaron esta situación (47% de la muestra), un 33% se manifestó altamente satisfecho con la rapidez del sistema, un 32% se manifestó satisfecho y un 35% se declaró insatisfecho con el nivel de rapidez y expedición del trámite. En relación a este ítem llama la atención que es uno de los que presenta un mayor porcentaje de insatisfacción dentro de los padres y tutores y evaluaron la TNE.

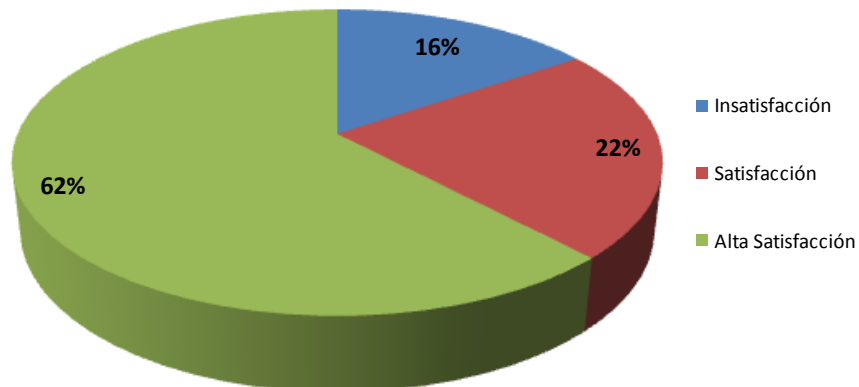
**En el caso de extravió de tarjeta ¿Qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que se realiza?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del total de padres y tutores que realizó un llamado al call center de JUNAEB (30% de la muestra total), un 62% se manifestó altamente satisfecho con la forma en que fue atendido, un 22% se manifestó satisfecho y un 16% declaró insatisfacción con la atención recibida.

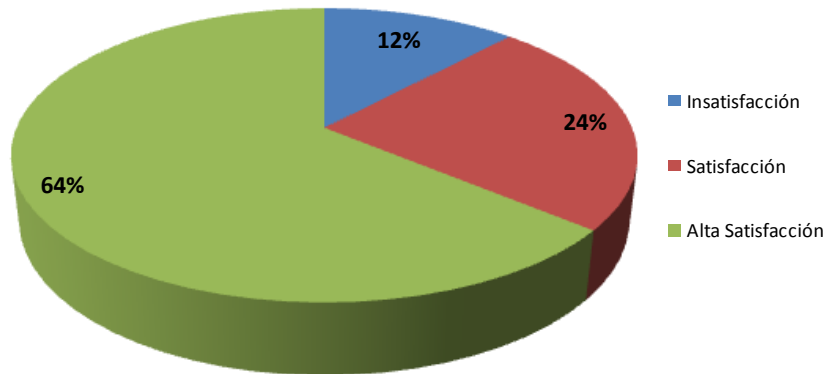
**En el caso de haber llamado al call center de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del total de padres y tutores y declaró haber llamado a la Dirección Regional de JUNAEB (39%), un 64% se manifestó altamente satisfecho con la forma en que fue atendido, un 24% se manifestó satisfecho, y un 12% se manifestó insatisfecho en relación a este ítem.

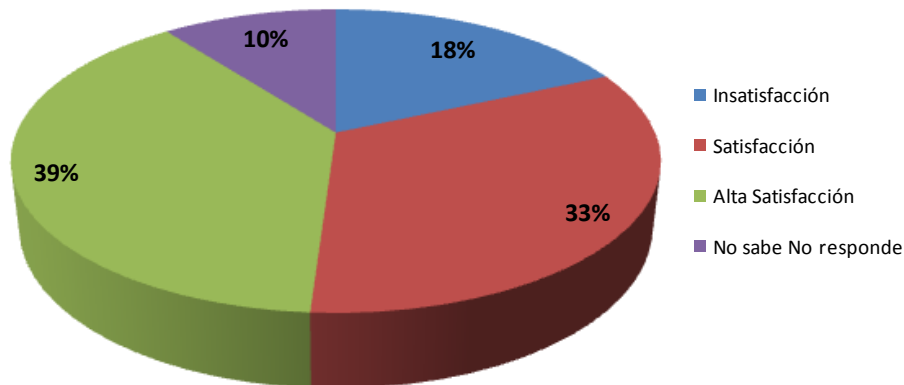
**En el caso de haber llamado a la Dirección Regional de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva asociado al uso de la TNE, un 39% de los padres y tutores se declaró altamente satisfecho, un 33% se declaró satisfecho y un 18% se declaró insatisfecho con ésta.

**Evaluación al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva**



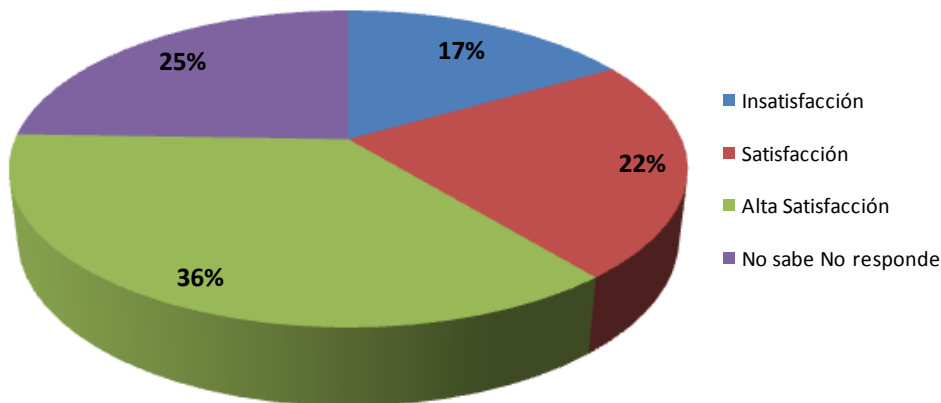
Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de los horarios en que la tarjeta puede ser utilizada por los niños en la locomoción colectiva, un 36% se declaró altamente satisfecho, un 22% se declaró satisfecho, y un 17% se declaró insatisfecho con estos horarios.





### Evaluación a los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva



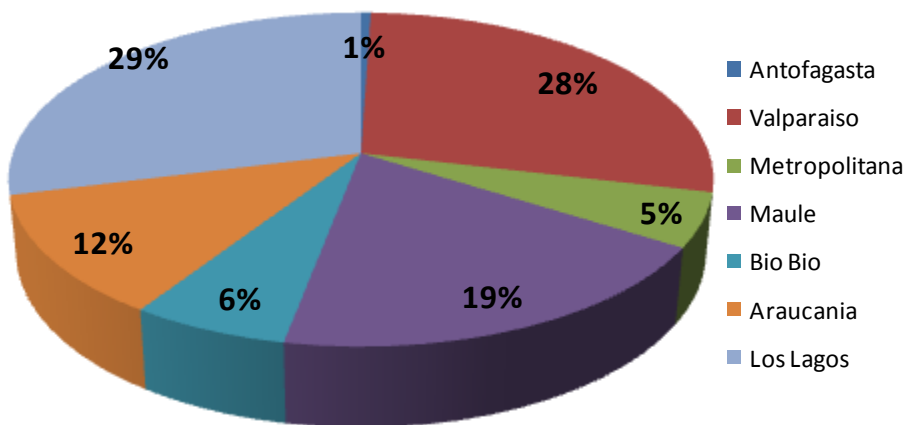
Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.14.2 Tarjeta Nacional del Estudiante – Alumnos de Educación Media

#### Composición de la Muestra

Respecto a la distribución regional de la muestra, un 29% pertenecía a la Región de los Lagos, un 28% pertenecía a la Región de Valparaíso, un 19% pertenecía a la Región del Maule y un 12% a la Araucanía.

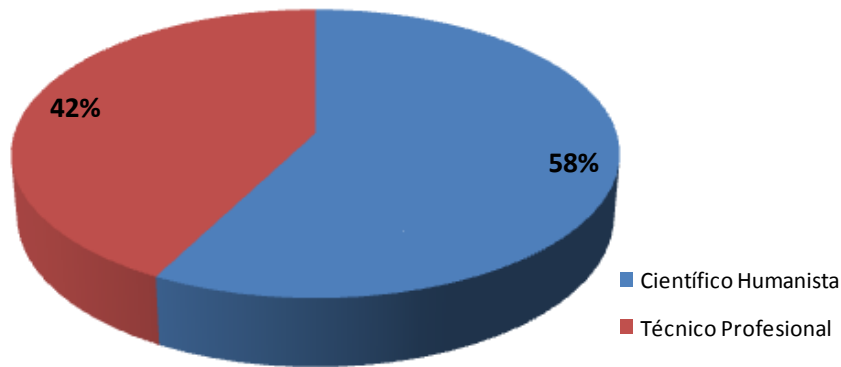
Distribución por Región



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del tipo de establecimiento al que pertenecían los encuestados, un 58% estaba dentro de la modalidad Científico Humanista de la educación media, y un 42% estaba en la modalidad Técnico Profesional.

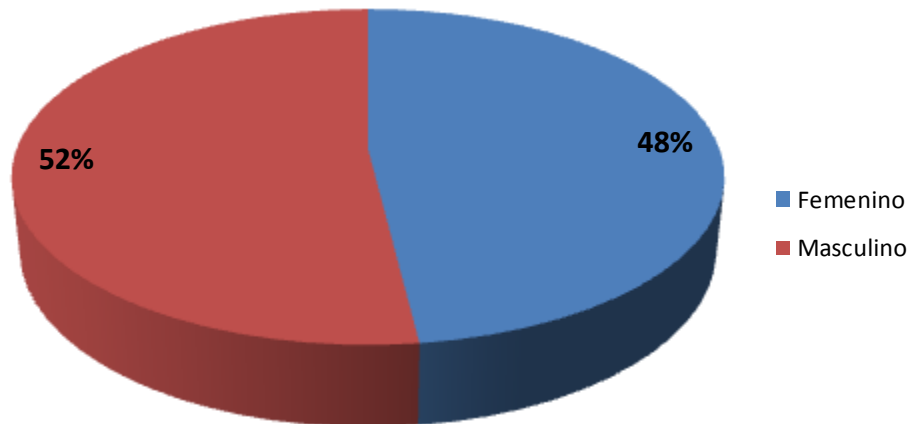
**Distribución por Tipo de Establecimiento**



Fuente: ClioDinamica Limitada

La composición por género de la muestra para este grupo muestra una relación bastante equilibrada entre hombres y mujeres: un 52% de los encuestados era de género masculino y un 48% era de género femenino.

**Distribución por Género**

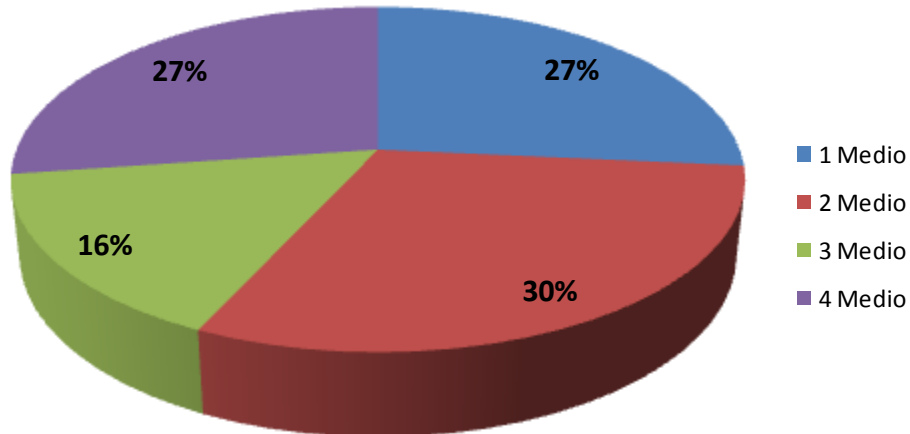


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto a la distribución de la muestra por nivel educativo, se puede apreciar que esta es bastante equilibrada: un 30% de los encuestados estaba cursando segundo medio al momento de la aplicación del instrumento, un 27% se encontraba cursando cuarto medio y primero medio respectivamente, y un 16% cursaba tercero medio.



### Nivel que cursa actualmente el beneficiario

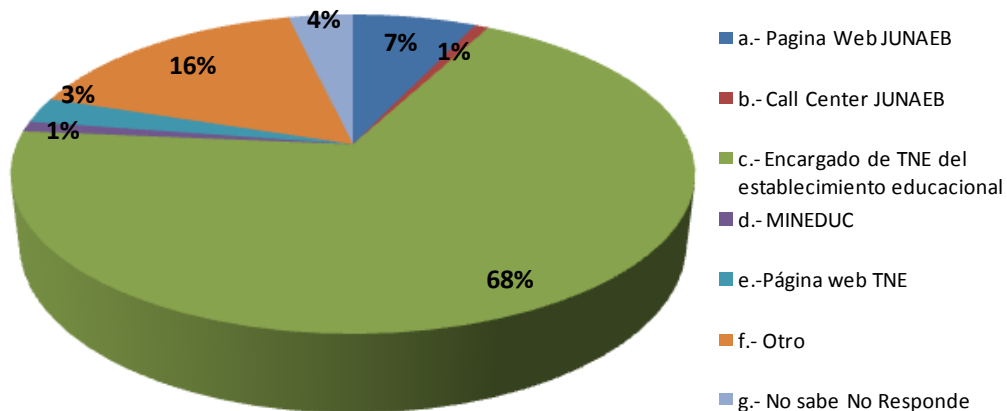


Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

Respecto de las instancias a través de las cuales los beneficiarios se enteraron de la existencia del beneficio, se aprecia que un 68% se enteró a través del encargado de TNE en su establecimiento. Luego, un 7% se enteró a través de la página web de JUNAEB, un 3% se enteró a través de la página web de la TNE, y un 1% a través del MINEDUC y el call center de JUNAEB respectivamente.

### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

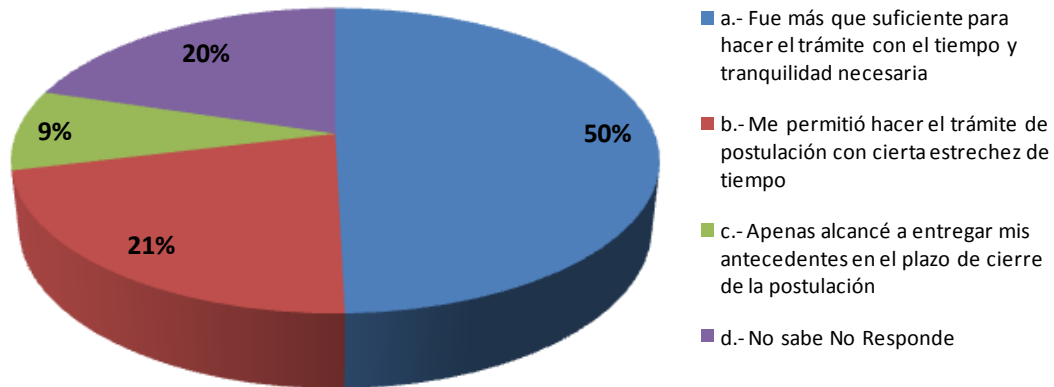


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del tiempo que tuvieron los jóvenes de Enseñanza Media para realizar la postulación a la tarjeta, un 50% señaló que fue más que suficiente para hacer el trámite con la tranquilidad necesaria. Por su parte, un 21% señaló que le permitió hacer el trámite

de postulación con cierta estrechez de tiempo, y un 9% señaló que apenas alcanzó entregar sus antecedentes antes del plazo de cierre.

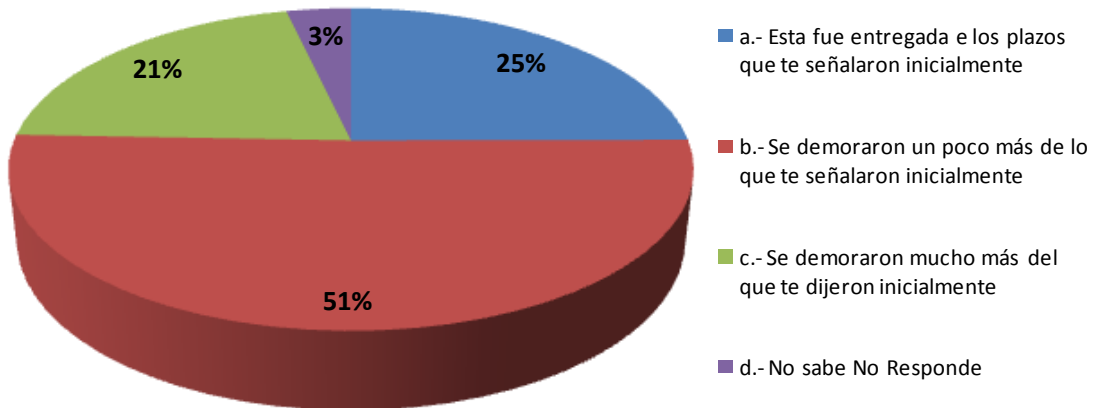
### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 25% de los jóvenes de Enseñanza Media señaló que la TNE fue entregada en los plazos señalados inicialmente; luego, un 51% señaló que se demoraron un poco más de lo señalado, y un 25% señaló que la entrega demoró mucho más que el tiempo referenciado inicialmente.

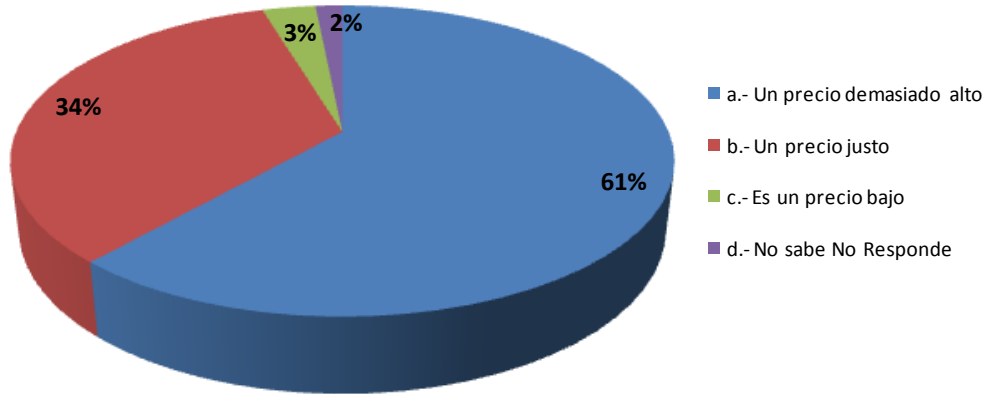
### En relación con la entrega de la TNE



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 61% de los jóvenes encuestados estima que el precio asociado a la reposición de la tarjeta en caso de pérdida es demasiado alto, un 34% considera que es un precio justo y sólo un 3% considera que es un precio bajo.

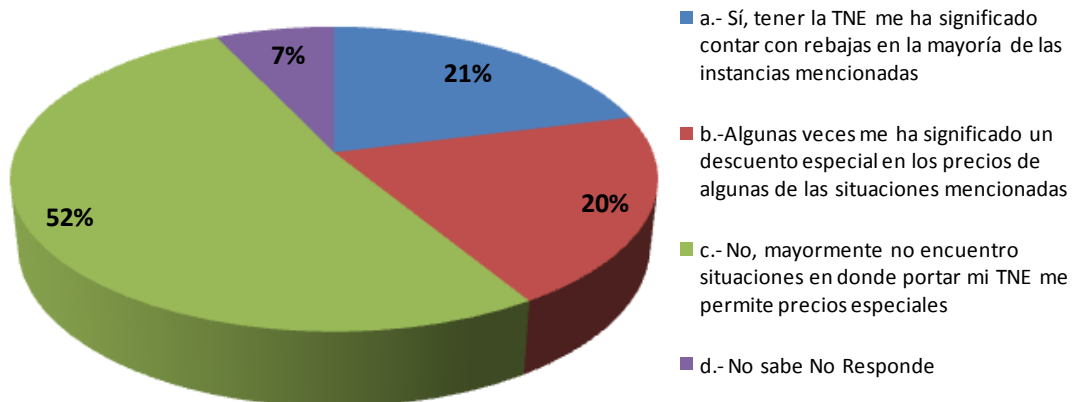
En el caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al uso de la TNE para acceder a descuentos en distintos ámbitos, un 52% de los jóvenes encuestados señaló no utilizar la tarjeta para acceder a precios especiales. Luego, un 20% señaló que en algunas ocasiones ha significado algún tipo de descuento, y un 21% señaló que le ha servido para acceder a descuentos en la mayoría de las instancias mencionadas (museos, fotocopia, librería, consumo cultural, etc.).

**El uso/porte de la TNE ¿Te ha significado un beneficio en materia de rebajas y/o tarifas especiales en alguna de las siguientes instancias: museos, fotocopias, artículos de librería, entretenciones de tipo cultural como teatro, compra de libros y textos de educación?**

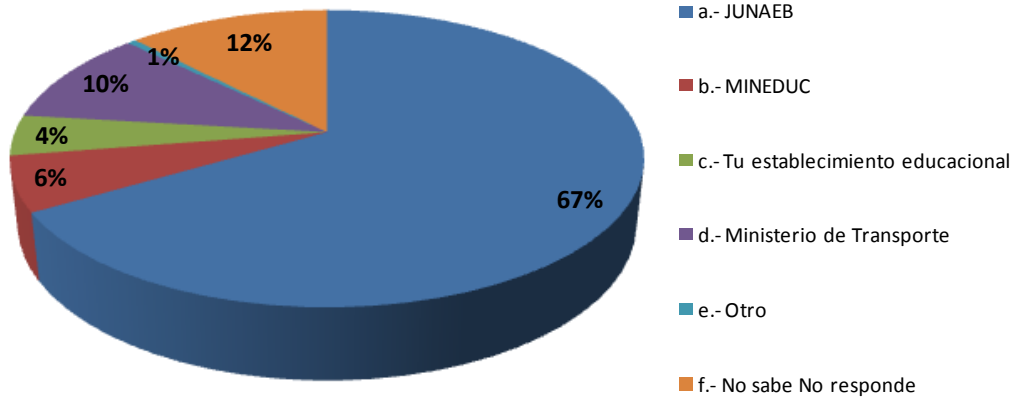


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 61% de los jóvenes reconoce en JUNAEB la prestadora del beneficio. Un 10% referenció al Ministerio de Transportes como la entidad prestadora, un 6% referenció al Ministerio de Educación y un 4% consideraba que era el propio establecimiento educacional quien hacía entrega de la tarjeta.



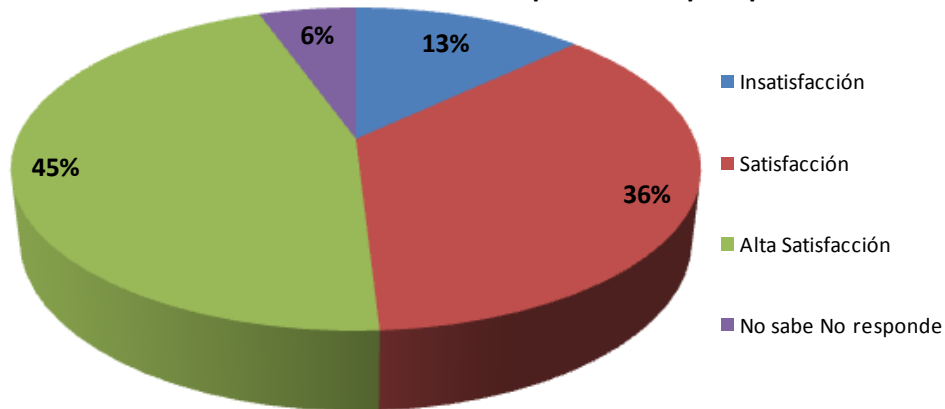
### ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la claridad de la información recibida en el marco del proceso de postulación a la TNE, un 45% de los jóvenes declara alta satisfacción; un 36% se declara satisfecho y un 13% declara insatisfacción con la información recibida.

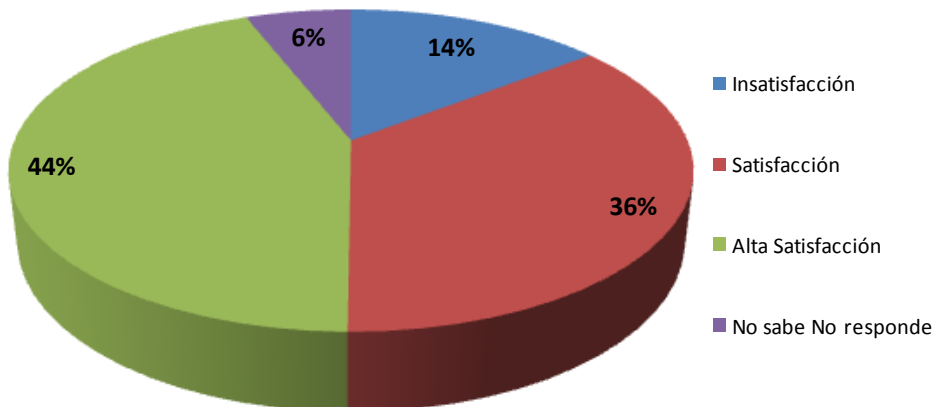
### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular a la TNE



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 44% de los encuestados declaró un alto nivel de satisfacción en relación al sistema de postulación, desde el punto de vista de la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite. Luego, un 36% se declaró satisfecho respecto a este ítem, y un 14% se declaró insatisfecho.

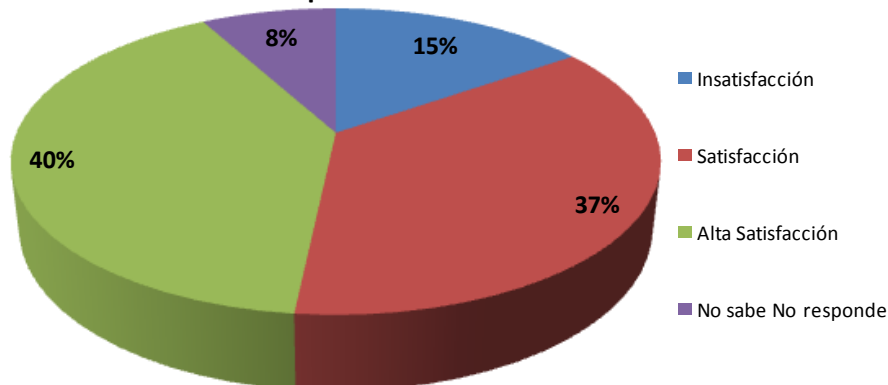
### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 40% de los encuestados se manifiesta altamente satisfecho con la rapidez y sencillez del sistema de revalidación del beneficio, un 37% se manifiesta satisfecho y un 15% se declara insatisfecho.

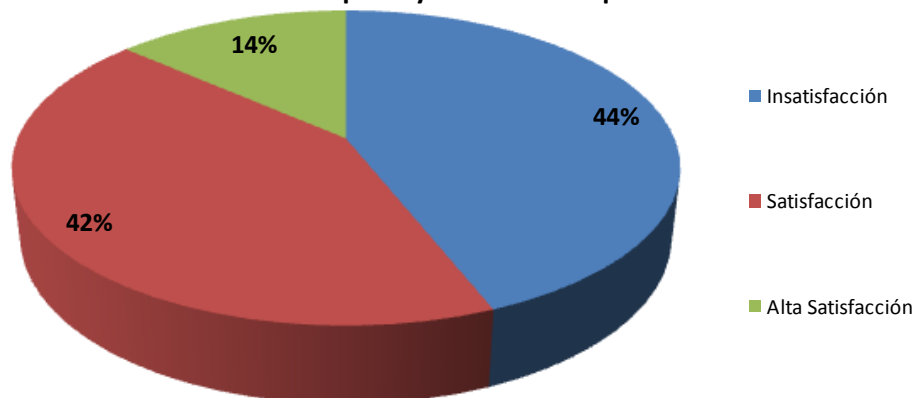
### Evaluación al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la rapidez y sencillez del trámite para obtener una nueva tarjeta en caso de extravío, dentro del total de jóvenes encuestados que experimentó esta situación (71% de la muestra), un 14% se manifestó altamente satisfecho, un 42% se manifestó satisfecho y un 44% se declaró insatisfecho con este ítem de evaluación. Llama la atención que este ítem es uno de los que presenta un mayor porcentaje de insatisfacción dentro de la evaluación que hacen los jóvenes de Enseñanza Media para la tarjeta.

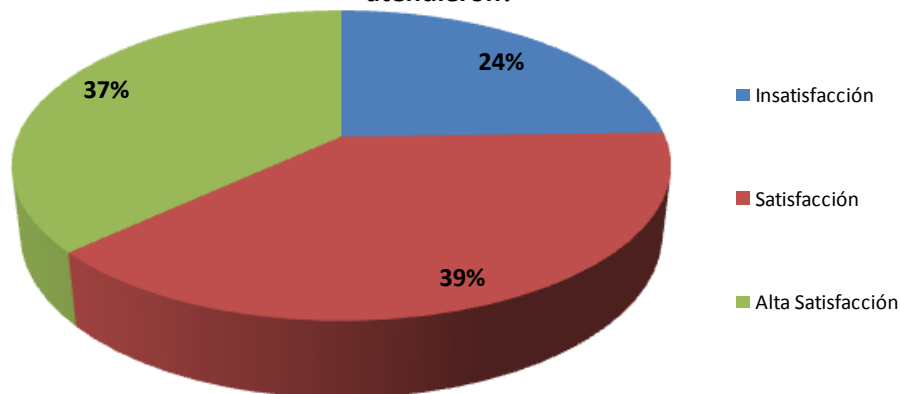
**En el caso de extravió de tarjeta ¿Qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que se realiza?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del total de jóvenes que realizó alguna llamada al call center de JUNAEB (44%), un 37% se manifestó altamente satisfecho con la forma en que fue atendido, un 39% se manifestó satisfecho y un 24% se declaró insatisfecho con la atención recibida.

**En el caso de haber llamado al call center de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

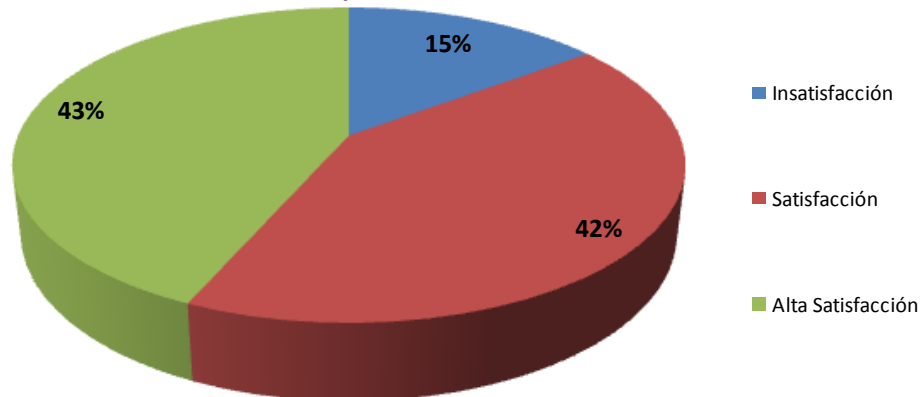


Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro de aquellos que llamaron a la Dirección Regional de JUNAEB por alguna consulta (49%), un 43% se manifestó altamente satisfecho, un 42% se manifestó satisfecho, y un 15% se manifestó insatisfecho con la forma en que fue atendido.



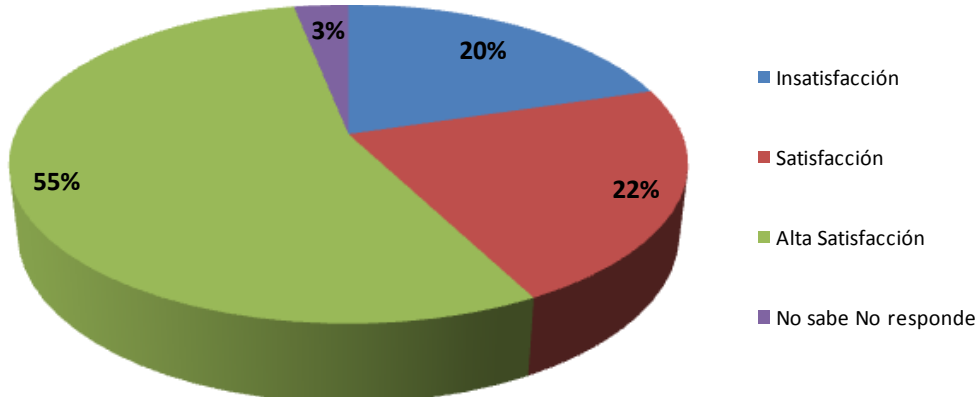
En el caso de haber llamado a la Dirección Regional de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 55% de los jóvenes se declaró altamente satisfecho con el valor de la tarifa en la locomoción colectiva asociada al uso de la TNE; por su parte, un 22% se declaró satisfecho y un 20% se declaró insatisfecho con ésta.

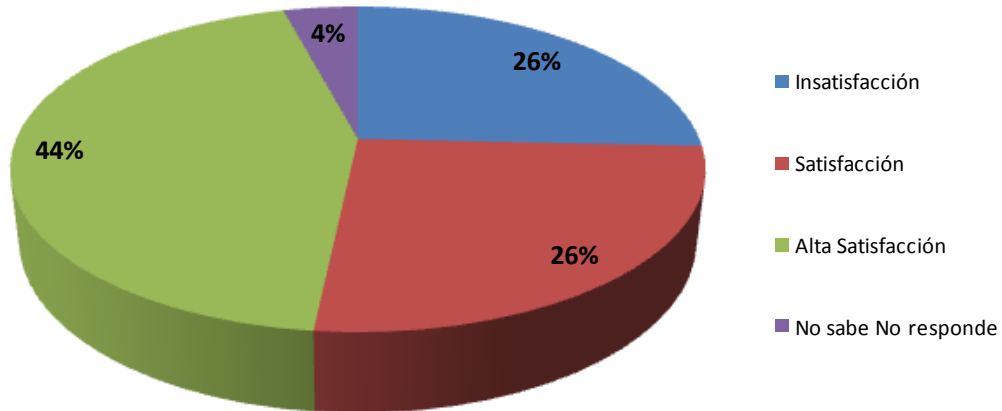
Evaluación al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 44% de los jóvenes se declaró altamente satisfecho respecto de los horarios en que la tarjeta puede ser utilizada en la locomoción colectiva, un 26% se declaró satisfecho y un 26% se declaró insatisfecho con estos horarios.

### Evaluación a los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva



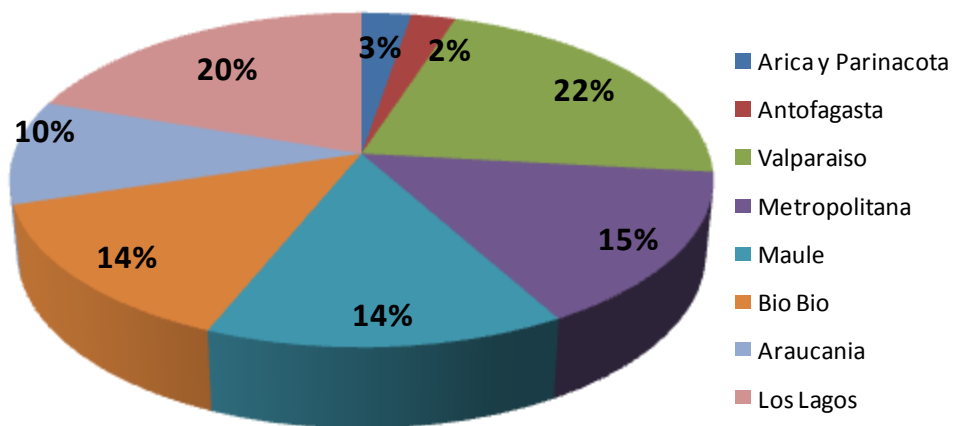
Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.14.3 Tarjeta Nacional del Estudiante – Alumnos de Educación Superior

#### Composición de la Muestra

Respecto a la distribución regional de la muestra de jóvenes universitarios, un 22% pertenecía a la Región de Valparaíso, un 20% pertenecía a la Región de los Lagos, un 15% pertenecía a la Región Metropolitana, un 14% pertenecía a la Región del Maule y el Bio Bio respectivamente y un 10% a la Araucanía.

#### Distribución por Región

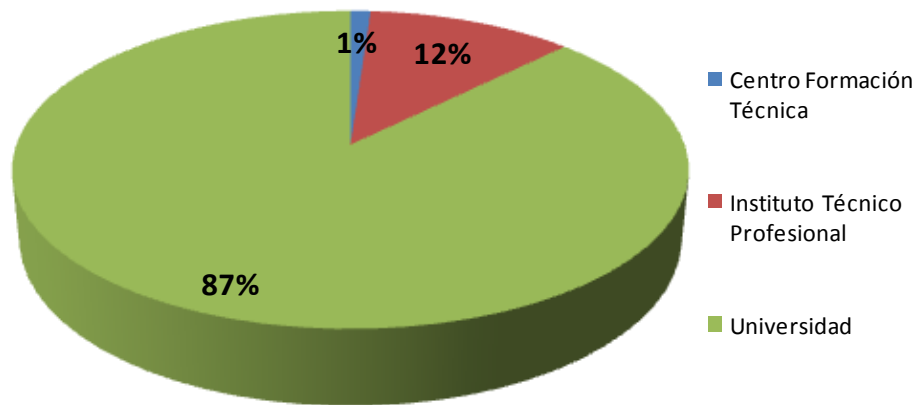


Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a la distribución de los jóvenes por el tipo de establecimiento de educación superior al que pertenecían, un 87% se encontraba estudiando en la universidad, un 12% se encontraba estudiando en un instituto técnico profesional, y el 1% en un centro de formación técnica.



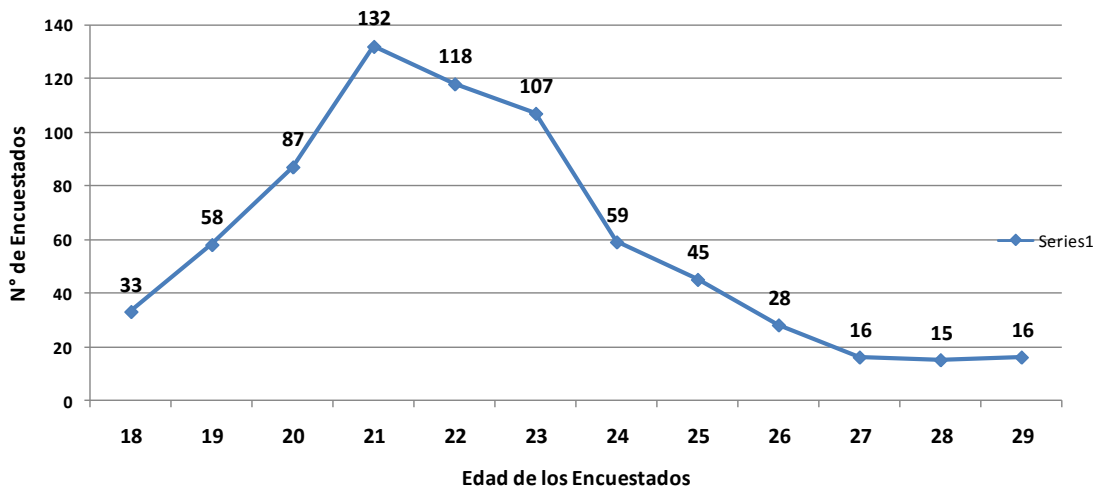
### Distribución por Tipo de Establecimiento



Fuente: ClioDinamica Limitada

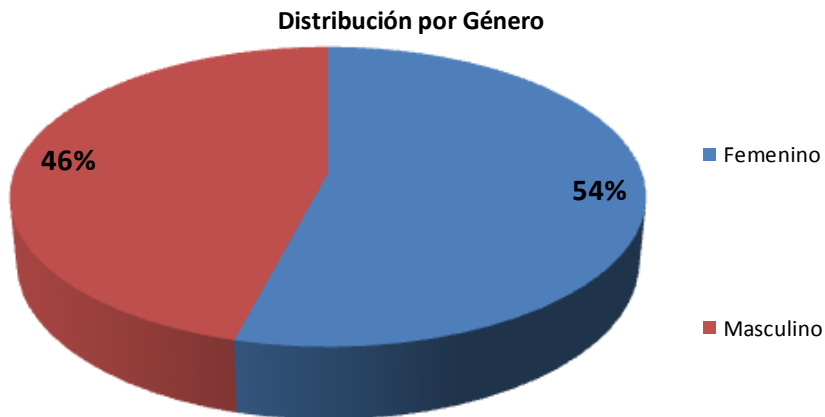
La distribución de los jóvenes de educación superior por edad, permite constatar que la muestra tiene un comportamiento relativamente normal, donde la mayor concentración de jóvenes se observa entre los 21 y 23 años, mientras que la menor concentración tiende a distribuirse entre las edades extremas (18 y 29 años respectivamente).

### Distribución por Edad



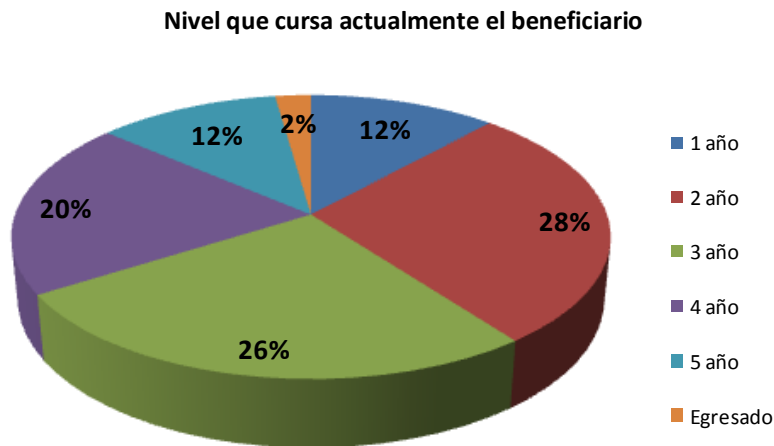
Fuente: ClioDinamica Limitada

Al igual que en el caso de los jóvenes de Enseñanza Media, la composición por género de la muestra de estudiantes de educación superior muestra una relación bastante equilibrada por género: un 54% de los encuestados eran mujeres, y un 46% eran hombres.



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 28% de los encuestados de educación superior se encontraba cursando segundo año de sus estudios durante la aplicación de la encuesta; un 26% se encontraba en el tercer año, un 20% se encontraba en el cuarto año, y un 12% se encontraba en primer y quinto año respectivamente (distribución que es coherente con la distribución por edad observada para este grupo).



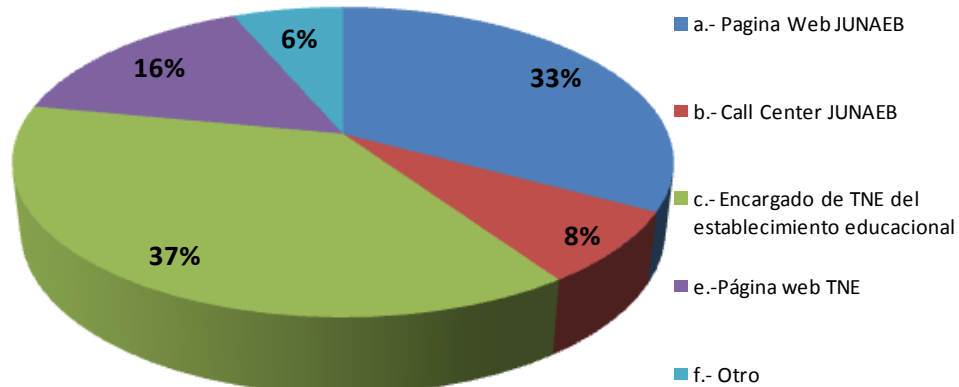
Fuente: ClioDinamica Limitada

### Evaluación de la Beca:

Respecto de cómo se enteraron de la existencia del beneficio, un 37% los jóvenes de educación superior señaló que a través del encargado de TNE en su establecimiento; a diferencia de lo observado en padres, tutores y jóvenes de enseñanza media, un porcentaje importante de los jóvenes de este grupo señaló haberse enterado a través de la página web de JUNAEB (33%), y un porcentaje comparativamente mayor se enteró a través de la página web de la propia TNE (16%). Por último, un 8% se enteró a través del call center de JUNAEB.



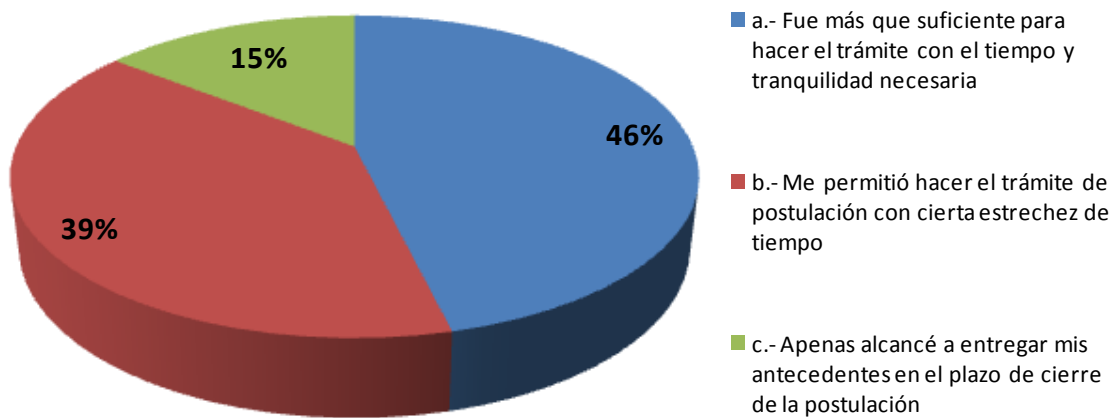
### ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 46% de los jóvenes de este grupo señaló que el tiempo para postular fue más que suficiente para hacer el trámite con la tranquilidad necesaria; un 39% señaló que le permitió hacer el trámite con cierta estrechez, y un 15% señaló que apenas alcanzó entregar sus antecedentes en el plazo establecido.

### El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación

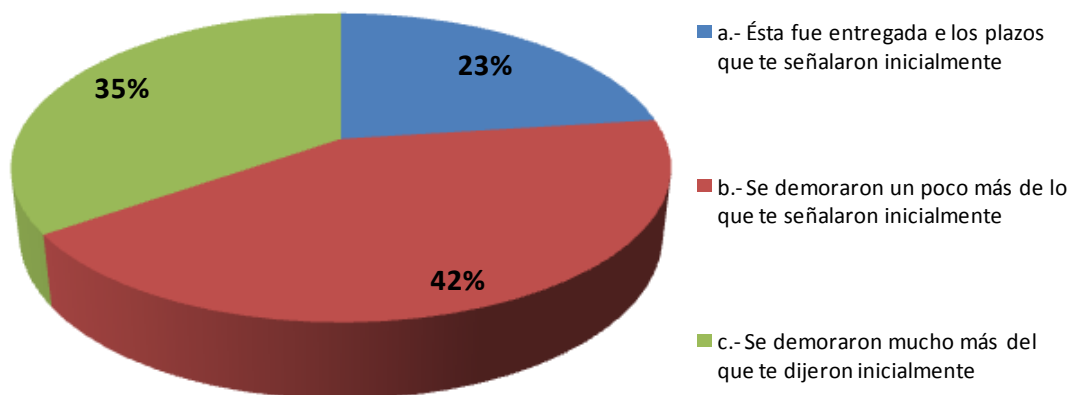


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la entrega de la tarjeta, un 23% señaló que fue entregada en los plazos inicialmente establecidos; un 42% señaló que se demoraron poco más de lo establecido, y un 35% señaló que se demoraron mucho más del tiempo señalado inicialmente.



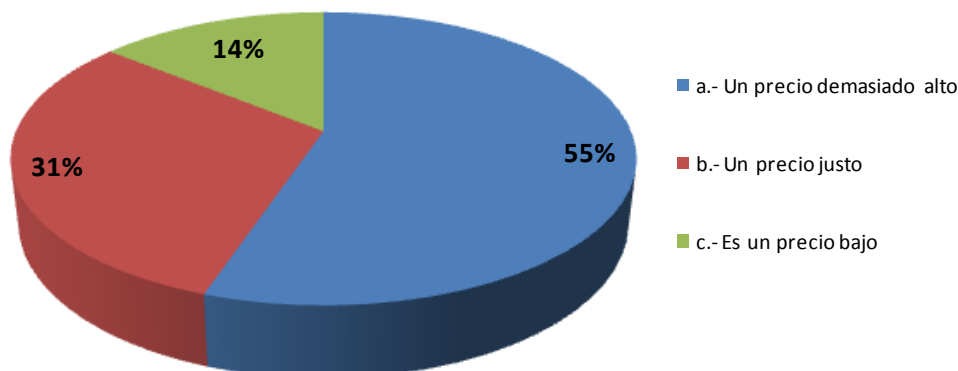
### En relación con la entrega de la TNE



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del precio asociado a la reposición de la tarjeta en caso de pérdida, un 55% estima que es demasiado alto, un 31% considera que es un precio justo y un 14% considera que es un precio bajo.

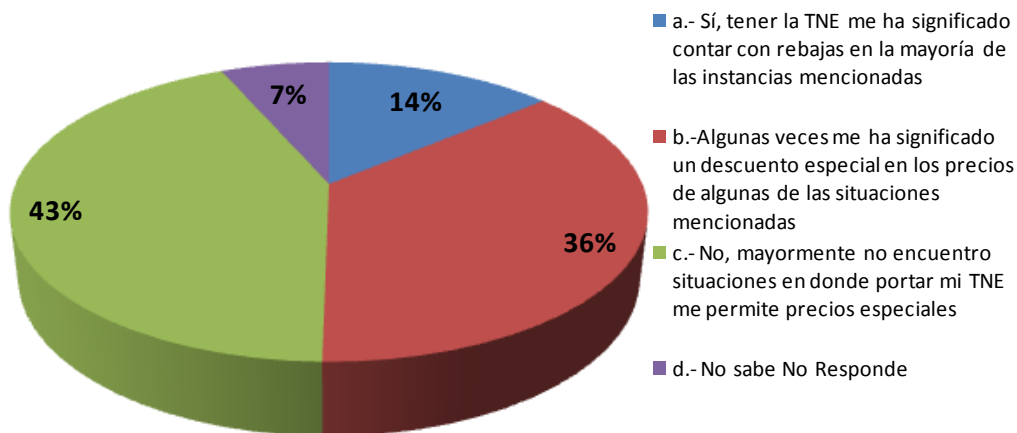
### En el caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 43% de los jóvenes de educación superior encuestados señaló no utilizar la tarjeta para acceder a descuentos especiales. Un 36% señaló que algunas veces ha significado algún tipo de descuento, y un 14% señaló que le ha servido para acceder a descuentos en la mayoría de las instancias referenciadas.

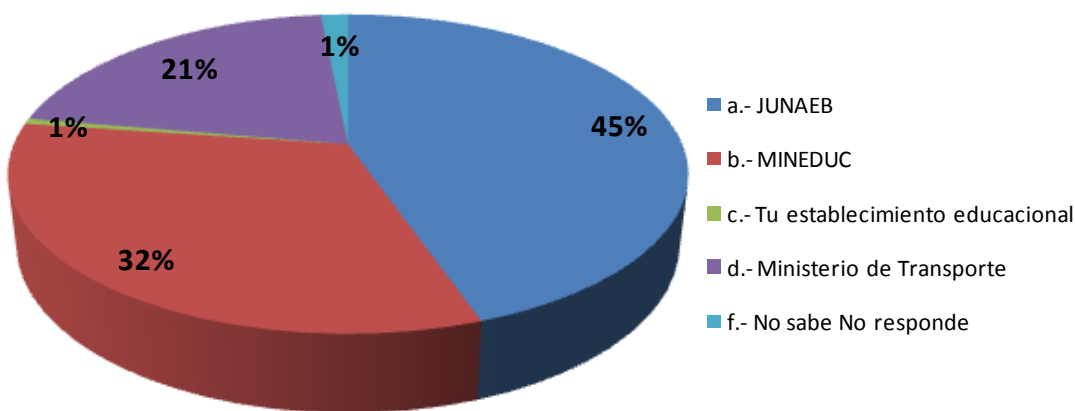
**El uso/porte de la TNE ¿Te ha significado un beneficio en materia de rebajas y/o tarifas especiales en alguna de las siguientes instancias: museos, fotocopias, artículos de librería, entretenimientos de tipo cultural como teatro, compra de libros y textos de educación**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 45% de los jóvenes reconoce a la JUNAEB como la prestadora del beneficio. Un 21% referenció al Ministerio de Transportes como prestador, y a diferencia de lo observado en los dos grupos anteriormente analizados (donde era referenciado por porcentajes comparativamente menores), un 32% referenció al Ministerio de Educación como entidad prestadora. Por último, sólo el 1% consideraba que era la propia institución de educación superior quien hacía entrega de la tarjeta.

**¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

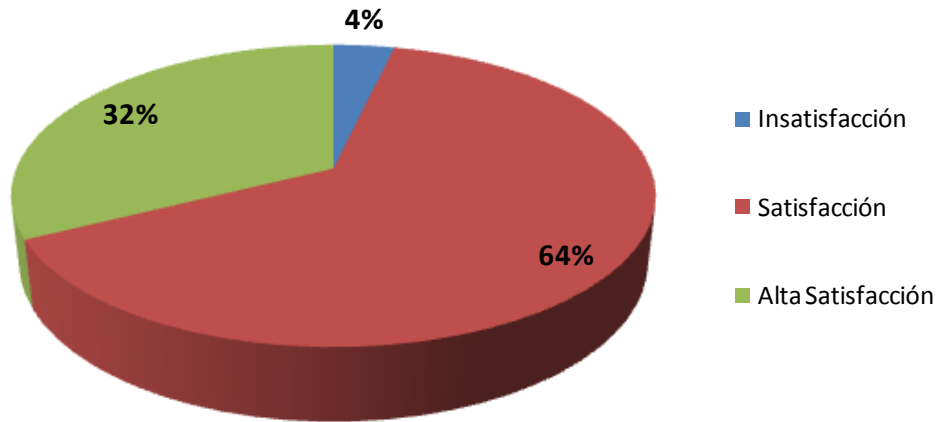


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 32% de los jóvenes declara alta satisfacción con respecto a la claridad de la información recibida en el marco del proceso de postulación a la tarjeta; un 64% se declara satisfecho y un 4% se declara insatisfecho.



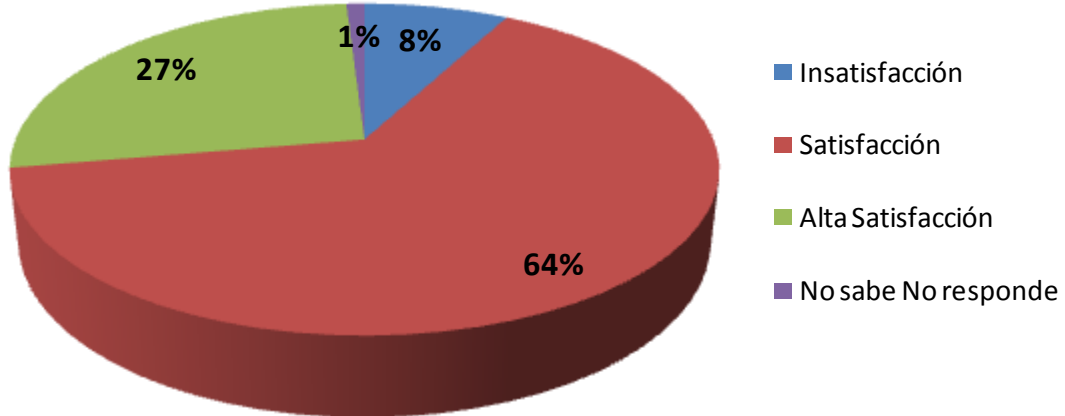
### Evaluación a la claridad de la información que recibiste para postular a la TNE



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 27% de los jóvenes declaró un alto nivel de satisfacción con la rapidez y sencillez del sistema de postulación. Luego, un 64% se declaró satisfecho, y un 8% se declaró insatisfecho.

### Evaluación al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite

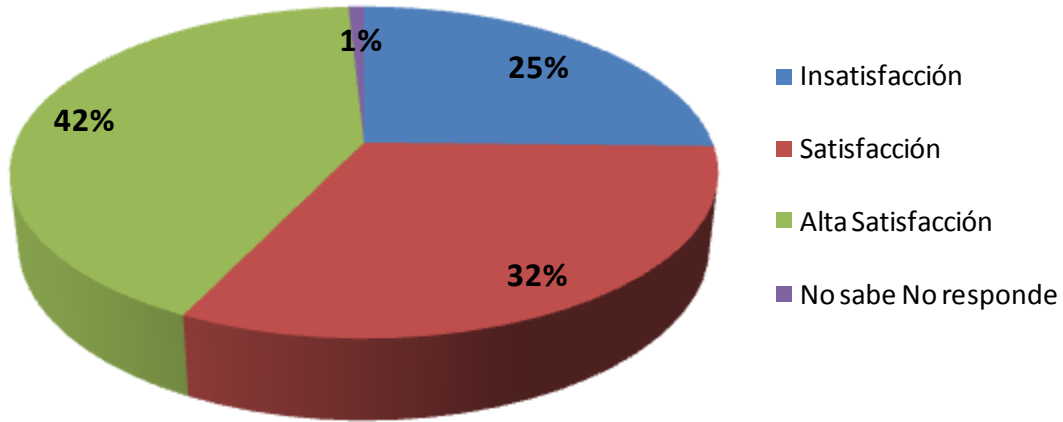


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 42% de los jóvenes se declara altamente satisfecho con el valor cancelado al solicitar por primera vez la tarjeta en el marco de la educación superior. Un 32% se declara satisfecho, y un 25% se declara insatisfecho con el valor pagado.



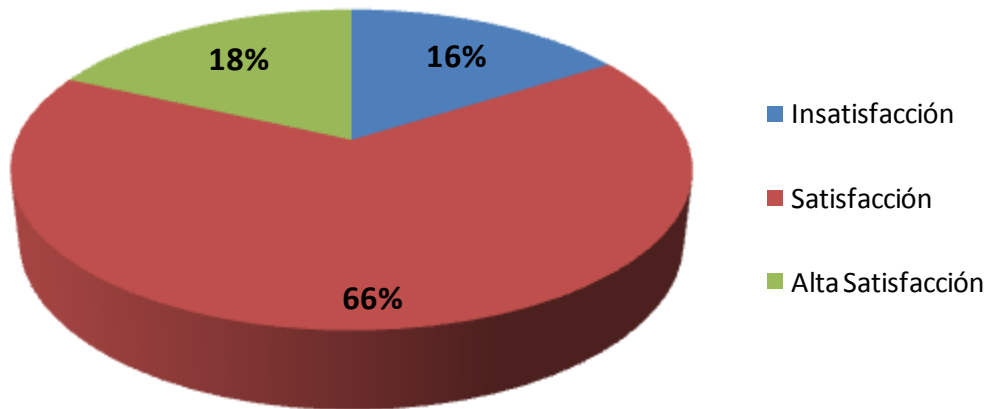
¿Qué nota le pones al valor (\$2.600) cancelado al momento de solicitar por primera vez tu TNE de Educación Superior?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 18% de los jóvenes se manifiesta altamente satisfecho con la rapidez y sencillez del sistema de revalidación de la tarjeta, un 66% se manifiesta satisfecho y un 16% se declara insatisfecho.

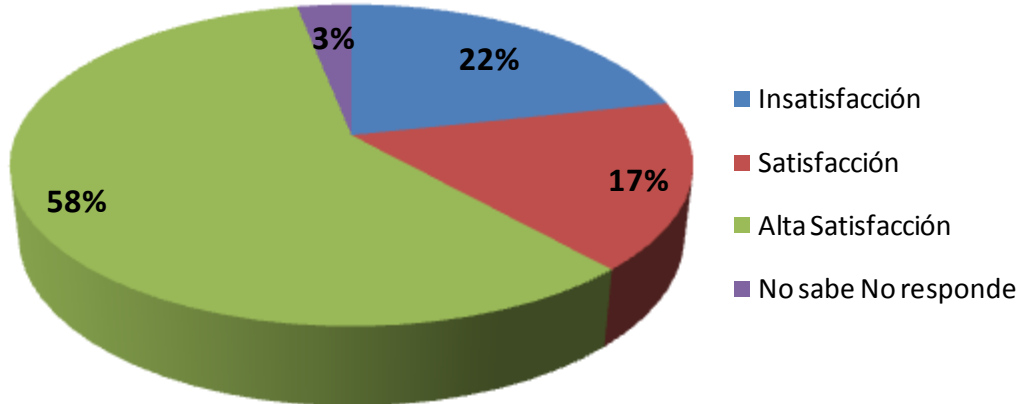
Evaluación al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 58% de los jóvenes se declara altamente satisfecho con el valor cancelado para la revalidación de la tarjeta TNE. Un 17% se declara satisfecho, y un 22% se declara insatisfecho.

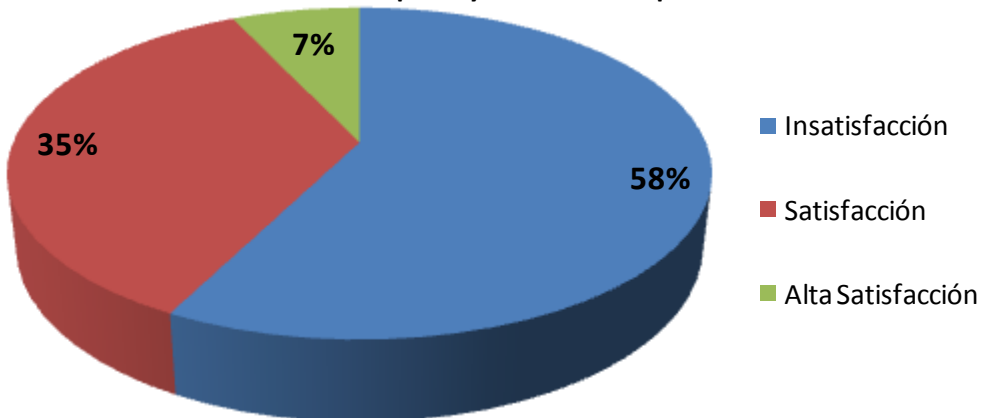
### Evaluación al valor cancelado (\$1.000) al momento de revalidar tu TNE de Educación Superior



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del trámite de reposición de la tarjeta en caso de extravío, un 7% se manifestó altamente satisfecho con la rapidez y sencillez del trámite, un 35% se manifestó satisfecho y un 58% se declaró insatisfecho con este ítem de evaluación. Al igual que en el caso de los dos grupos anteriores, este ítem es el que presenta el porcentaje más alto de insatisfacción dentro de los jóvenes de la educación superior.

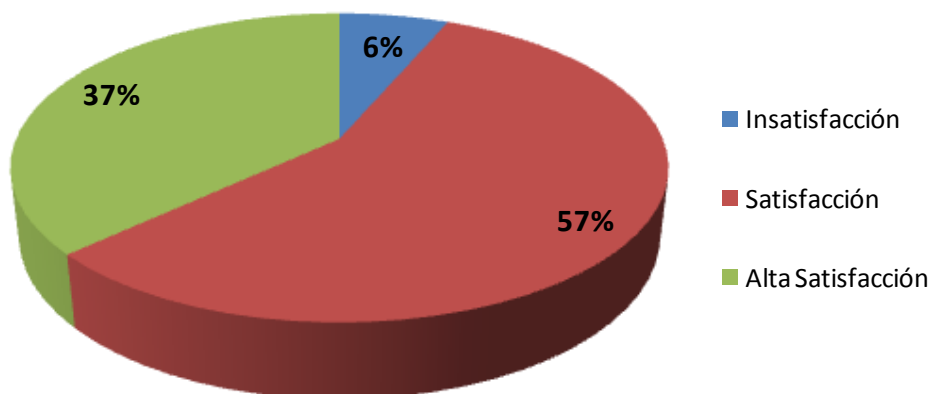
### En el caso de extravío de tarjeta ¿Qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que se realiza?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Del total de jóvenes que realizó alguna llamada al call center de JUNAEB (54%), un 37% se manifestó altamente satisfecho con la forma en que fue atendido, un 57% se manifestó satisfecho y sólo un 6% se declaró insatisfecho con la atención.

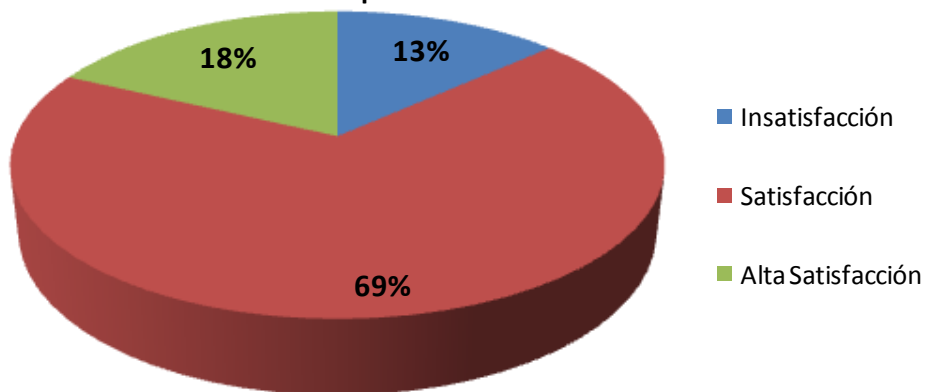
**En el caso de haber llamado al call center de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Del total de jóvenes que realizó alguna llamada a la Dirección Regional de JUNAEB (58%), un 18% se manifestó altamente satisfecho con la forma en que fue atendido, un 69% se manifestó satisfecho y un 13% se declaró insatisfecho con la atención recibida en esta instancia de consulta.

**En el caso de haber llamado a la Dirección Regional de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?**

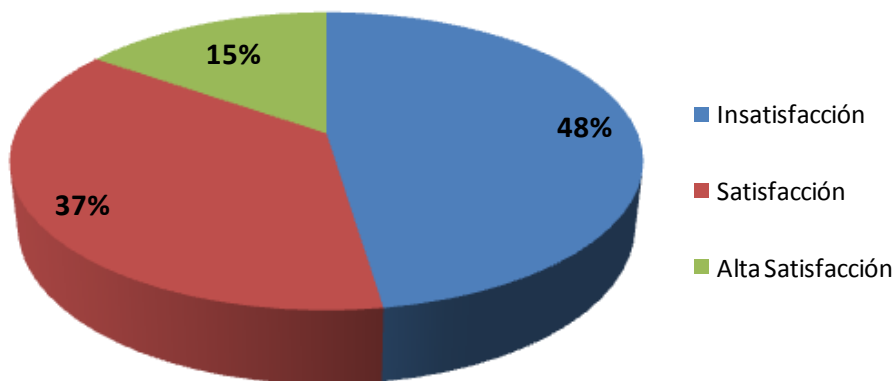


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 15% de los jóvenes se declaró altamente satisfecho con el valor de la tarifa en la locomoción colectiva con el uso de la TNE; luego, un 37% se declaró satisfecho y un 48% se declaró insatisfecho con ésta. Se trata de uno de los ítems que presenta un mayor porcentaje de insatisfacción en la evaluación hecha por este grupo, y que dicho sea de paso, es significativamente superior al porcentaje de insatisfacción observado entre padres, tutores y estudiantes de enseñanza media.



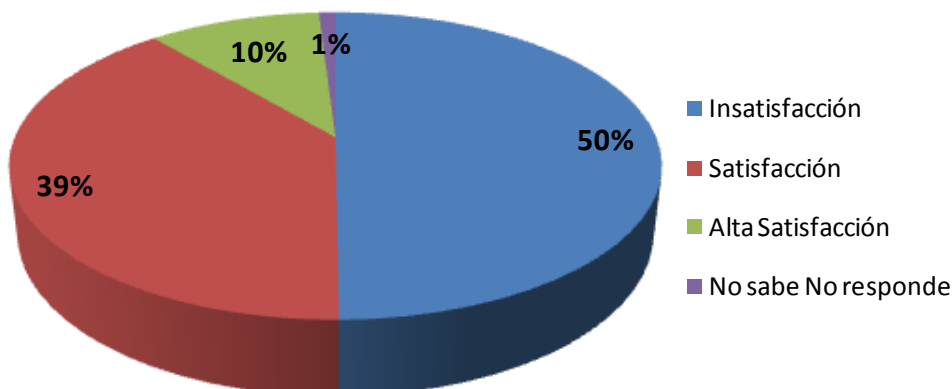
### Evaluación al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de los horarios en que la tarjeta puede ser utilizada en la locomoción colectiva, un 10% de los jóvenes se declaró altamente satisfecho, un 39% se declaró satisfecho y un 50% se declaró insatisfecho con estos horarios. Este ítem también presenta un mayor porcentaje de jóvenes insatisfechos en comparación con los dos grupos anteriores, especialmente con los jóvenes de enseñanza media que presentan un mayor porcentaje de satisfacción respecto de estos horarios; como hipótesis de trabajo, se puede señalar que el mayor nivel de insatisfacción observado en este grupo tiene que ver con sus pautas de viaje, toda vez que podría ampliarse con mayor frecuencia más allá de los horarios establecidos para el uso de la tarifa escolar.

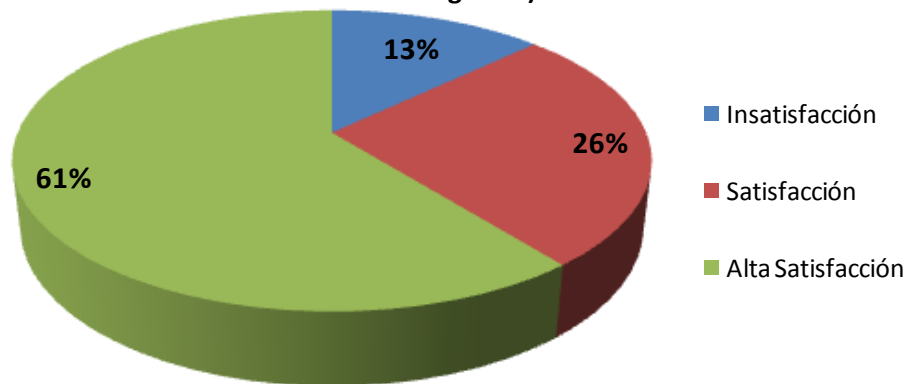
### Evaluación a los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 61% de los jóvenes de educación superior encuestados en regiones se declaró altamente satisfecho con la posibilidad de activar su tarjeta en la Región Metropolitana; mientras que un 26% se declaró satisfecho, y un 13% se declaró insatisfecho.

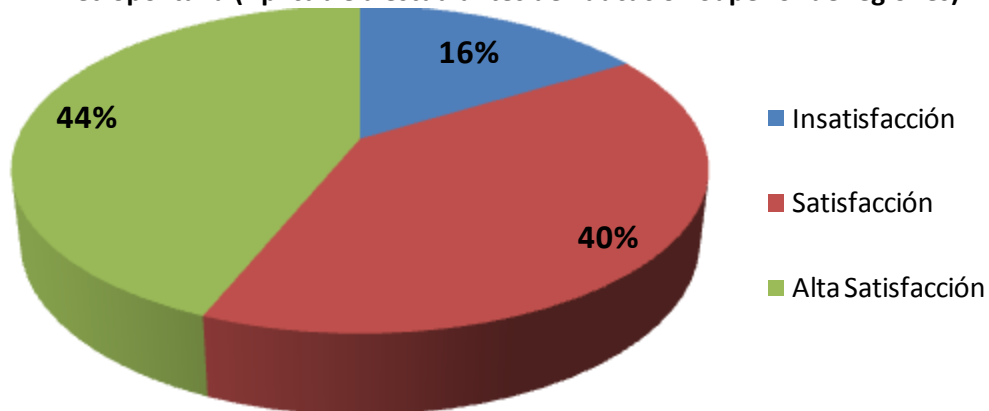
**Evaluación de la posibilidad de uso de la TNE en la Región Metropolitana (Sólo para estudiantes de regiones)**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Por otro lado, un 44% de los jóvenes de regiones se manifestó altamente satisfecho con el mecanismo de activación de la TNE para su uso en la Región Metropolitana, un 40% se manifestó satisfecho y un 16% se declaró insatisfecho al respecto.

**Evaluación del mecanismo de activación de tu TNE para su uso dentro de la Región Metropolitana (Aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)**

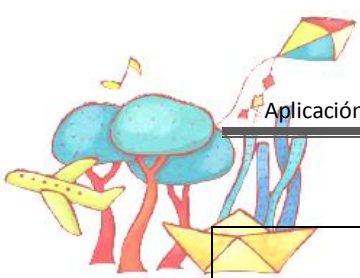


Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.14.4 Análisis Comparativo por fuente de información

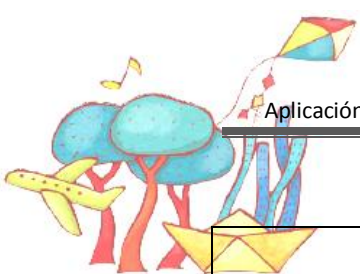
Ítem	Padres y Tutores	Alumnos de Ed. Media	Alumnos de Ed. Superior	Observaciones y Conclusiones
¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	<b>67%</b> : Encargado de la TNE en el establecimiento	<b>68%</b> : Encargado de la TNE en el establecimiento	<b>37%</b> : Encargado de la TNE en el establecimiento y un <b>33%</b> : página web JUNAEB	En general la principal fuente es el encargado del establecimiento; sin embargo, llama la atención que para el caso de los jóvenes de educación superior la página web institucional en casi tan importante como fuente que el encargado de la tarjeta, además en este grupo también tiene un mayor nivel de importancia la misma página web de la tarjeta. Esta diferencia podría estar asociada a que los jóvenes de educación superior tienen un mayor nivel de uso de Internet que los otros dos grupos
El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación	<b>69%</b> : Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y tranquilidad necesaria	<b>50%</b> : Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y tranquilidad necesaria	<b>46%</b> : Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y tranquilidad necesaria	Aunque en primera instancia son los padres y tutores los que manifiestan un mayor porcentaje de alta satisfacción, al observar la satisfacción general (alta satisfacción más satisfacción) el grupo que presenta un mayor porcentaje son los jóvenes de educación superior, con una cifra cercana al 85%





<p><b>En relación con la entrega de la TNE</b></p>	<p><b>36%:</b> Esta fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente</p>	<p><b>51%:</b> Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente</p>	<p><b>42%:</b> Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente</p>	<p>El grupo que expresan mayor porcentaje de encuestados señaló que se demoraron el tiempo inicialmente señalado en la entrega de la tarjeta fueron los jóvenes de enseñanza media; por su parte, el grupo que presentó un mayor porcentaje que señaló que se habían demorado un poco más de lo señalado fueron los jóvenes de educación superior. Es en este mismo grupo donde se puede apreciar el mayor porcentaje de encuestados que señaló que se demoraron mucho más de lo señalado inicialmente</p>
<p><b>En el caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:</b></p>	<p><b>53%:</b> Un precio demasiado alto</p>	<p><b>61%:</b> Un precio demasiado alto</p>	<p><b>55%:</b> Un precio demasiado alto</p>	<p>En general, grupos expresan un comportamiento similar en la evaluación de este ítem; sin embargo, son los jóvenes de enseñanza media los que consideran en mayor proporción que el precio es demasiado alto. Entre un 30% y un 40% de los encuestados en los tres grupos considera que el precio a pagar es justo.</p>





<p><b>El uso/porte de la TNE ¿Te ha significado un beneficio en materia de rebajas y/o tarifas especiales en alguna de las siguientes instancias: museos, fotocopias, artículos de librería, entretenciones de tipo cultural como teatro, compra de libros y textos de educación</b></p>	<p>No aplica</p>	<p><b>52%:</b> No, mayormente no encuentro situaciones en donde portar mi TNE me permite precios especiales</p>	<p><b>43%:</b> No, mayormente no encuentro situaciones en donde portar mi TNE me permite precios especiales y un <b>36%</b> algunas veces</p>	<p>Para ambos grupos, un porcentaje mayoritario de los jóvenes no ha utilizado la tarjeta para acceder a descuentos. Sin embargo, este porcentaje es mayor entre los jóvenes de enseñanza media; de hecho, se observa un porcentaje algo mayor de jóvenes de educación superior que alguna vez usó tarjeta para estos propósitos o que le dan un uso más permanente a estos beneficios</p>
<p><b>¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?</b></p>	<p><b>61%:</b> JUNAEB</p>	<p><b>67%:</b> JUNAEB</p>	<p><b>45%:</b> JUNAEB y <b>32%</b> MINEDUC</p>	<p>JUNAEB cuenta con un alto nivel de visibilidad en los tres grupos como prestador del beneficio; sin embargo, entre los jóvenes de educación superior pierde un poco de fuerza esta visibilidad al mismo tiempo que crece la importancia del MINEDUC como prestador (que en los otros dos grupos tienen una importancia relativamente menor). Otra la institución importante en la percepción de los usuarios respecto de quién es el prestador de la tarjeta, es el Ministerio de Transporte</p>





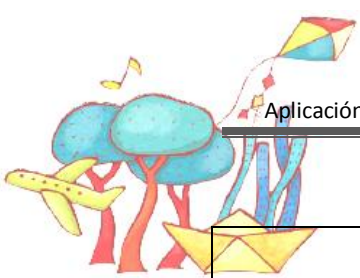
**Análisis Comparativo de los niveles de satisfacción por ÍTEM y fuente de información**

Ítem	Padres y Tutores	Alumnos de Ed. Media	Alumnos de Ed. Superior	Observaciones
<b>La claridad de la información que recibiste para postular a la TNE</b>	77%	81%	96%	La claridad la información recibida para la postulación está dentro de los ítem mejor valorados en los tres grupos. Llama la atención que dentro de los alumnos de educación superior, que es el que presenta el mayor porcentaje de satisfacción general, al mismo tiempo es el que presenta el menor porcentaje de alta satisfacción (33%, vs. un porcentaje superior al 40% de los otros dos grupos)
<b>Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite</b>	78%	80%	91%	Nuevamente, el grupo de los jóvenes en educación superior es el que tiene el mayor porcentaje de satisfacción general, y al mismo tiempo es el que tiene el menor porcentaje de alta satisfacción: un 27% frente a 55% de padres y un 44% de jóvenes de enseñanza media.
<b>Que nota le pones al valor (\$2.600) cancelado al momento de solicitar por primera vez tu TNE de Educación Superior</b>	No aplica	No aplica	74%	42% de los encuestados le colocan nota entre 6 Y 7 (Alta Satisfacción)
<b>Al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite</b>	73%	77%	84%	De nuevo, los jóvenes en educación superior son los que tienen un mayor nivel de satisfacción general y una menor proporción de alta satisfacción: 18% versus un 57% de padres y un 44% de jóvenes de enseñanza media



<b>Al valor cancelado (\$1.000) al momento de revalidar tu TNE de Educación Superior</b>	No aplica	No aplica	75%	58% de los encuestados le colocan nota entre 6 Y 7 (Alta Satisfacción)
<b>En el caso de extravío de tarjeta ¿Qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que se realiza?</b>	65%	86%	42%	Un 58% se manifiesta insatisfecho entre los alumnos de educación superior
<b>En el caso de haber llamado al call center de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>	84%	76%	94%	Nuevamente, una mayor proporción de satisfacción general, es el que al mismo tiempo presentan la menor proporción de alta satisfacción; en contraste, por lo general son los padres y tutores los que presentan un mayor porcentaje de alta satisfacción
<b>En el caso de haber llamado a la Dirección Regional de JUNAEB ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>	88%	85%	87%	Aparte se manifiesta la misma lógica respecto de la proporción de alta satisfacción observada en los jóvenes de educación superior, desde una perspectiva general se aprecia que la proporción de satisfacción con la atención recibida es algo mayor en el call center si se le compara con estos resultados asociados a la Dirección Regional
<b>Al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva</b>	72%	77%	52%	Un 48% se manifiesta insatisfecho entre los alumnos de educación superior
<b>A los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva</b>	58%	70%	49%	El grupo que por lejos manifiesta un mayor nivel de insatisfacción (50%) son los jóvenes de educación superior, situación que podría estar asociada a que sus pautas de uso del transporte público se amplían en mayor medida





				que en los otros dos grupos respecto del horario estipulado para el uso de la tarjeta.
<b>A la posibilidad de uso de la TNE en la Región Metropolitana?(Solo para estudiantes de regiones)</b>	No aplica	No aplica	87%	61% de los encuestados le colocan nota entre 6 Y 7 (Alta Satisfacción)
<b>Al mecanismo de activación de tu TNE para el uso dentro de las región metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)</b>	No aplica	No aplica	84%	44% de los encuestados le colocan nota entre 6 Y 7 (Alta Satisfacción)

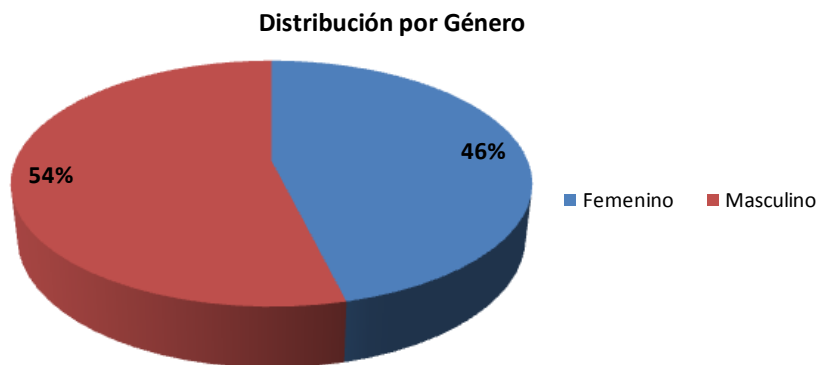


### 3.15 Deportes, recreación y actividades culturales en escuelas y liceos públicos vulnerables.

#### 3.15.1 Modalidad Promoción y Desarrollo

##### Descripción de la Muestra

Un 46% de los encuestados para esta beca era de género femenino, mientras que el 54% restante era de género masculino.

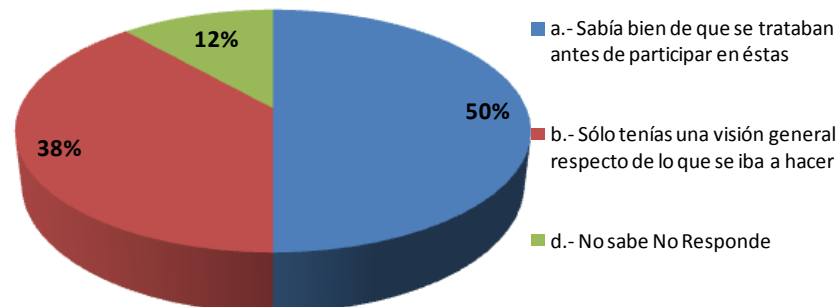


Fuente: ClioDinamica Limitada

##### Evaluación de la Beca:

Respecto de la información recibida antes de participar en la actividad, un 50% de los encuestados señaló que gracias a ésta sabía bien de qué se trataban las actividades antes de participar directamente, un 38% señaló que sólo tenía una visión general respecto de lo que se iba a hacer, y un 12% no tuvo respuesta. Es interesante constatar que ninguno de los encuestados señaló tener total desconocimiento previo a la realización de las actividades.

##### Gracias a la información que te entregaron antes de participar en el campamento

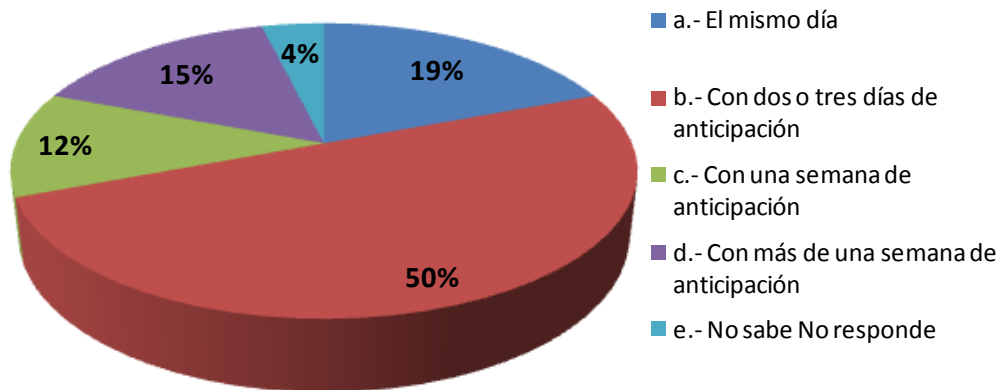


Fuente: ClioDinamica Limitada



Un 50% de los encuestados señaló haberse enterado de la actividad con dos o tres días de anticipación, un 19% señaló haberse enterado el mismo día, un 15% se enteró con más de una semana de anticipación y un 12% con una semana de anticipación. Al igual que en el caso de las actividades recreativas culturales y de manera similar a lo observado en el caso de los campamentos recreativos, casi la totalidad de los encuestados señaló haberse informado una semana antes, concentrados especialmente entre los últimos tres días y el mismo día en que se realizaron las actividades.

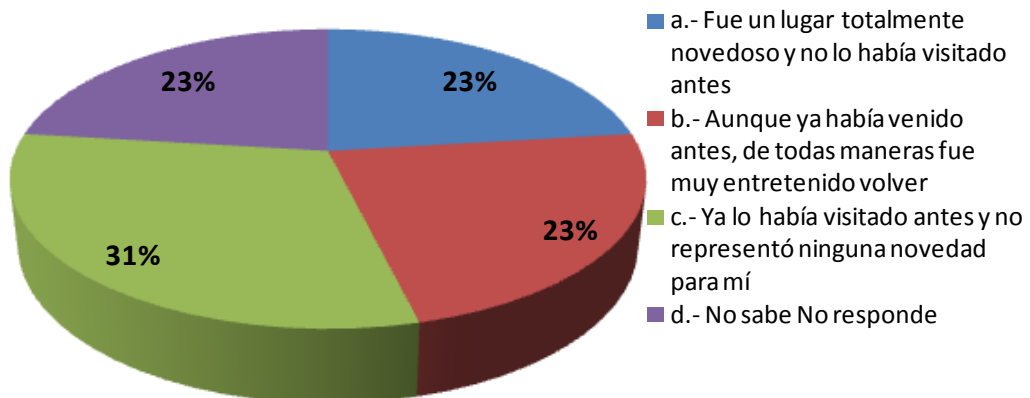
#### ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de lo novedoso del lugar donde se realizó la actividad, un 23% de los encuestados señaló que había sido totalmente novedoso, un 23% señaló que aunque ya lo conocía valoraba haber vuelto y un 31% señaló que ya lo conocía y que no representó ninguna novedad visitarlo de nuevo. Mirando estos datos en perspectiva, se aprecia que es en el marco de estas actividades donde existe el porcentaje más bajo de valoración del lugar donde se realizó la actividad, si se les compara con los resultados observados en el marco de las actividades recreativas culturales y los campamentos recreativos.

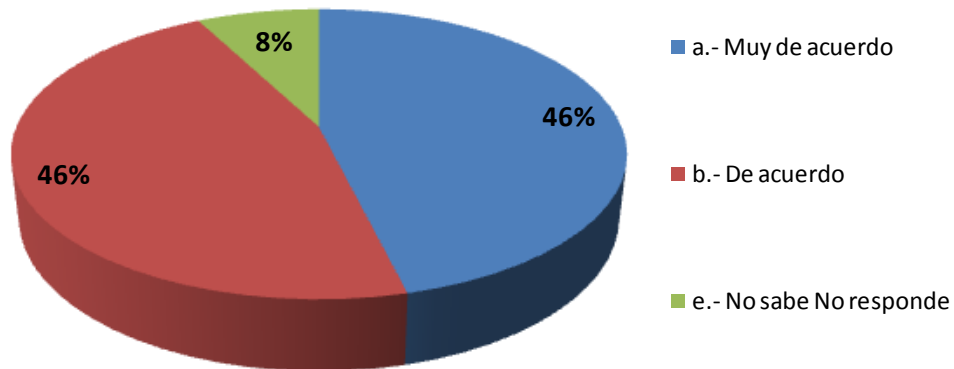
#### Respecto al lugar que visitaron durante la actividad



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la percepción del impacto de las capacitaciones en el desarrollo personal a nivel individual y entre sus compañeros, un 46% se manifestó muy de acuerdo, un 46% se manifestó de acuerdo, y un 8% no tuvo respuesta frente a esta afirmación. Llama la atención que no existe ningún nivel de desacuerdo en el contexto de este impacto, por lo que un porcentaje mayoritario de los jóvenes valorarían estas actividades como una instancia de desarrollo personal.

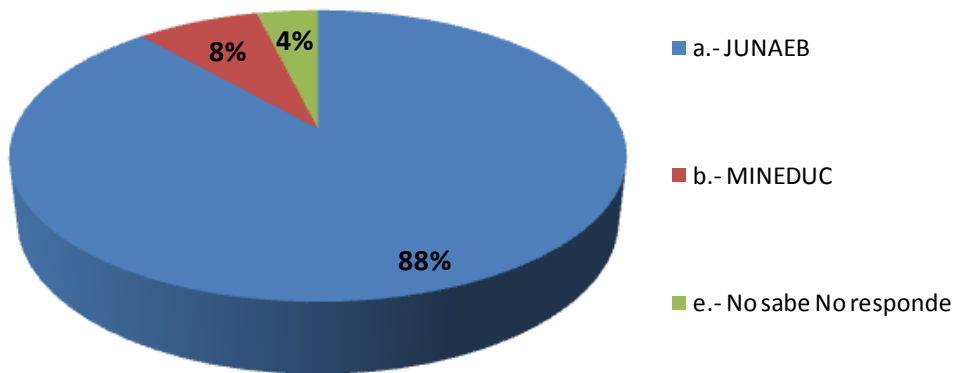
**Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación: Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 88% de los encuestados reconoce JUNAEB cómo la entidad está detrás del desarrollo de estas actividades, dato que no hace otra cosa que reafirmar el alto nivel de reconocimiento y visibilidad que tiene la institución entre sus beneficiarios.

**¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades?**

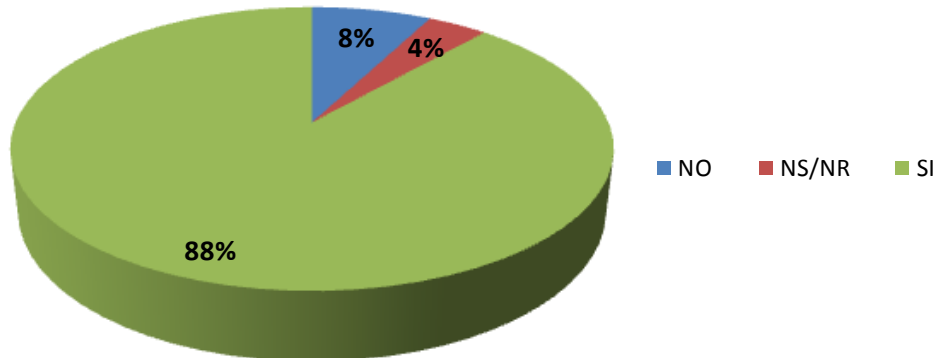


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 88% de los encuestados señaló que le gustaría volver a participar en estas actividades en el futuro, frente a un 8% que manifestó lo contrario; estos datos de alguna manera dan cuenta del alto nivel de aceptación que tienen estas actividades entre los beneficiarios.



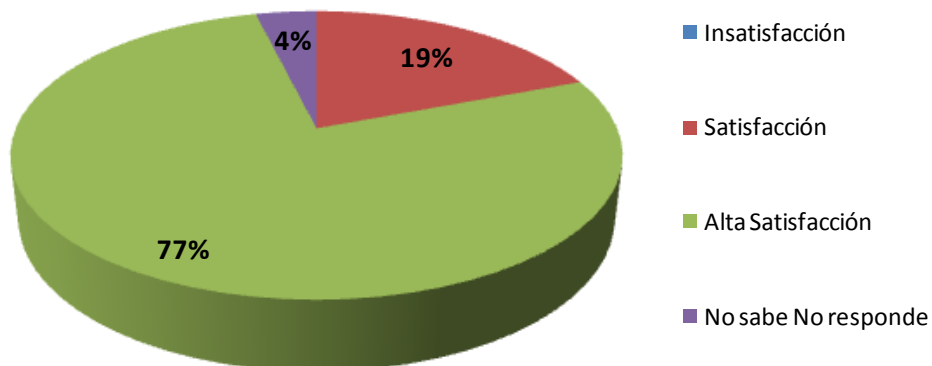
### ¿Te gustaría asistir nuevamente estas actividades en el futuro?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Cuando se les solicitó a los encuestados que hicieran una evaluación general de las actividades, un 77% denota en su evaluación un alto nivel de satisfacción, un 19% manifestó satisfacción respecto de las actividades, y un 4% no tuvo respuesta frente a la consulta. Llama la atención que ninguno de los encuestados evaluó las actividades dando muestras de insatisfacción.

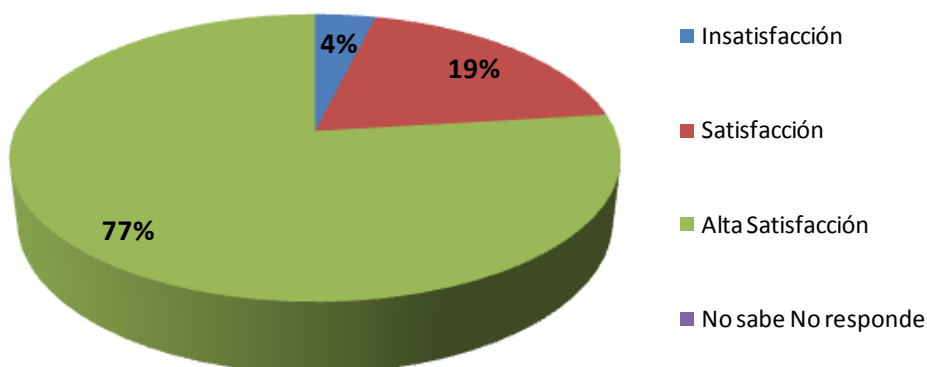
### Evaluación a las actividades en general



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a los temas tratados, en términos de motivar a poner atención y participar durante la actividad, un 77% de los encuestados hizo su evaluación dando cuenta de un alto nivel de satisfacción en relación a este ámbito, un 19% se manifestó satisfecho con los temas tratados, y un 4% manifestó insatisfacción en relación a este punto.

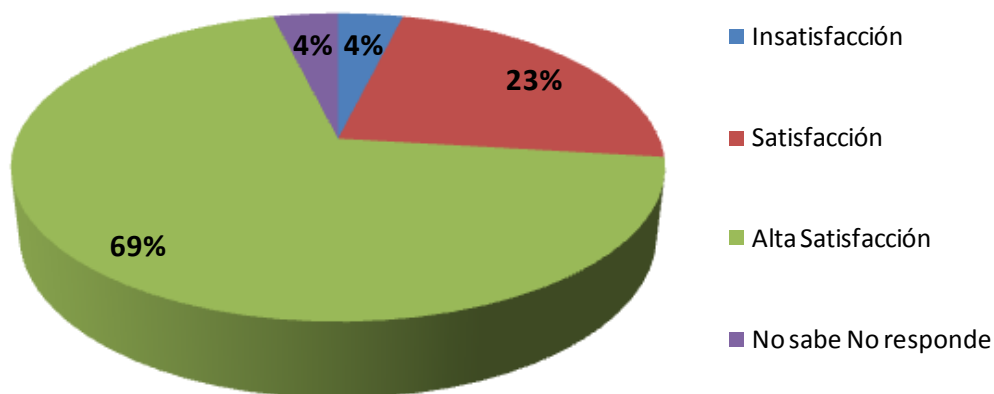
### Evaluación a los temas tratados, en cuanto a la capacidad de motivarte a poner atención y participar durante la actividad



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la puntualidad con que se desarrollaron las actividades, un 69% de los encuestados se manifestó altamente satisfecho, un 23% evaluó expresando satisfacción, y un 4% evaluó expresando insatisfacción. Como puede apreciarse, siempre dentro del contexto de un alto nivel de satisfacción, la proporción de encuestados que expresa un alto nivel de satisfacción tiende a bajar en comparación con el resto de los ítems de evaluación, como ya ha sido tendencia si se compara estos resultados con los obtenidos en el caso de las actividades recreativas culturales y los campamentos recreativos; al parecer, el manejo de los tiempos es un ámbito que sería necesario reforzar o mejorar con el propósito de aumentar la proporción de alta satisfacción en torno a estas actividades.

### Evaluación a la puntualidad con que se realizó la actividad

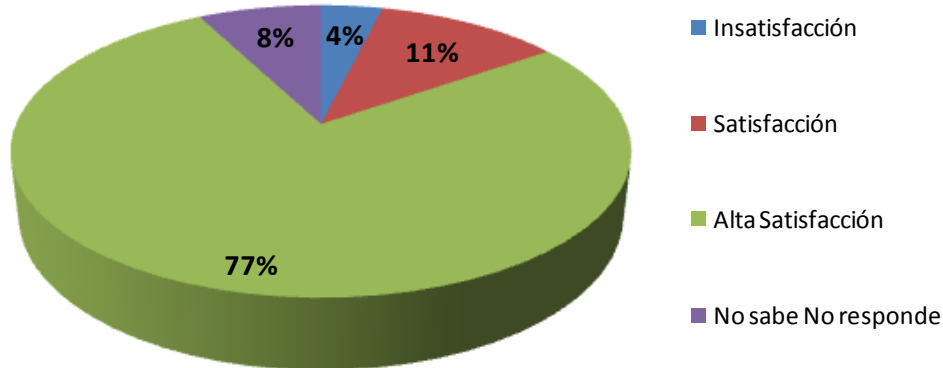


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 77% de los encuestados evaluó expresando un alto nivel de satisfacción en relación a las metodologías de traspaso de contenidos, mientras un 11% expresó satisfacción en torno a este ámbito. En contraste, un 4% se manifestó insatisfecho.



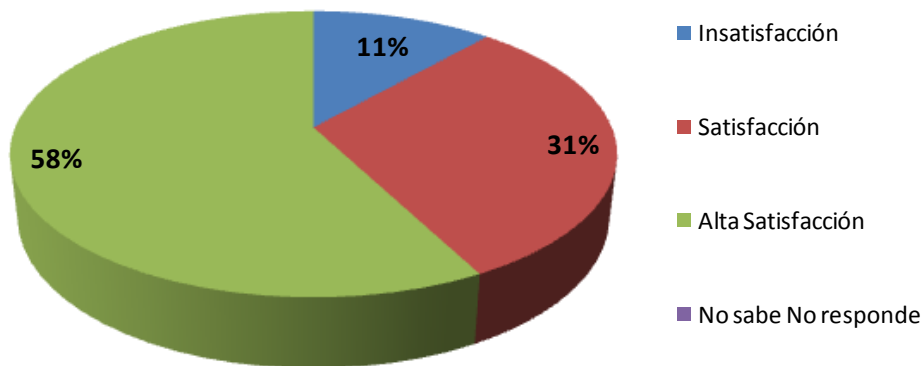
**Evaluación de la metodología o forma de traspasar los contenidos usada durante la actividad (por ejemplo, clases expositivas, talleres participativos, trabajo de contenidos en grupo)**



Fuente: ClioDinamica Limitada

El material de apoyo utilizado para el desarrollo de estas actividades es por lejos el ámbito que tiene una proporción más baja de alta satisfacción, a la vez que una mayor proporción de insatisfacción. De hecho, es el único ítem de evaluación que tiene una proporción inferior al 69% de alta evaluación (58%), mientras que detenta el mayor porcentaje de insatisfacción, con un 11% (en los demás ítems de evaluación, la insatisfacción -sí es que existía- se mantenía estable en un 4%). Considerando el punto de vista de los usuarios, y siempre tomando en cuenta que no se trata de un porcentaje crítico de rechazo, el material de apoyo es uno de los temas que sería interesante poder evaluar con algún nivel de profundidad mayor; se recomienda la utilización de herramientas de tipo cualitativo para conocer cuáles son los materiales de apoyo que generan mayor insatisfacción entre los jóvenes, y cuales sería necesario incluir para mejorar su percepción en torno a este tema.

**Evaluación al material de apoyo utilizado durante el desarrollo de la actividad**



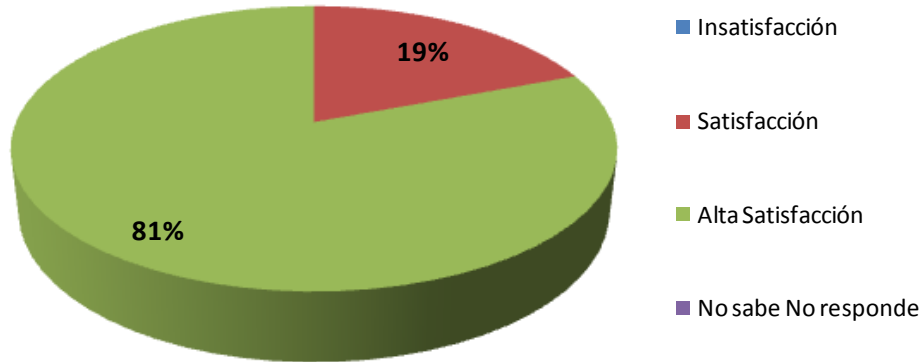
Fuente: ClioDinamica Limitada

A continuación se presentan una serie ítems cuyo propósito era evaluar la labor desarrollada por los monitores durante el desarrollo de la actividad:



- En primer lugar, cuando a los encuestados se solicitó que hicieran una evaluación general del trato recibido por los monitores, el 81% hizo su evaluación expresando un alto nivel de satisfacción en torno a este tema, frente a un 19% que se declaró satisfecho. Llama la atención que no existe insatisfacción entre los jóvenes encuestados respecto de este ámbito particular.

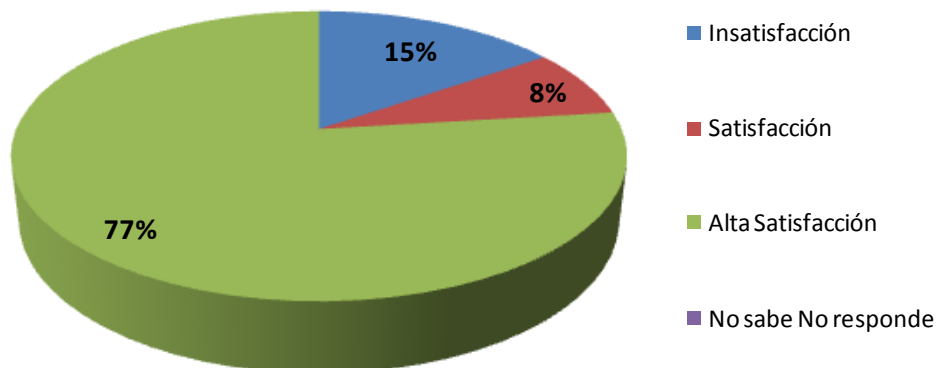
#### Evaluación a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En segundo lugar, cuando se solicitó a los jóvenes beneficiarios que evaluarán a los monitores en relación a su capacidad de motivar a la participación en las actividades, un 77% se declaró altamente satisfecho, un 8% se declaró satisfecho y un 15% se declaró insatisfecho; llama la atención el alto nivel de insatisfacción relativa que muestra este ítem, ya que es el más alto dentro de la evaluación específica a los monitores.

#### Evaluación a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas

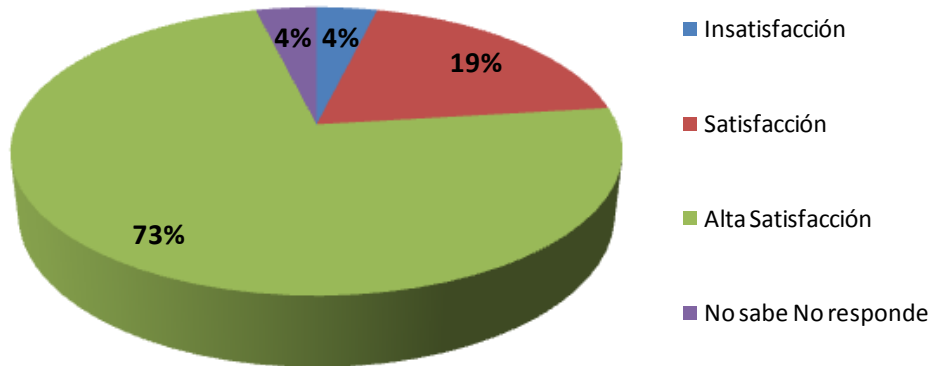


Fuente: ClioDinamica Limitada



- En tercer lugar, en relación a la evaluación de los beneficiarios respecto del nivel de conocimientos que expresaban los monitores en el desarrollo de las actividades, un 73% evaluó expresando un alto nivel de satisfacción, un 19% se declaró satisfecho, y un 4% se declaró insatisfecho (manteniendo la tendencia del 4% de insatisfacción que fue posible observar en los ítems anteriores en que existía rechazo).

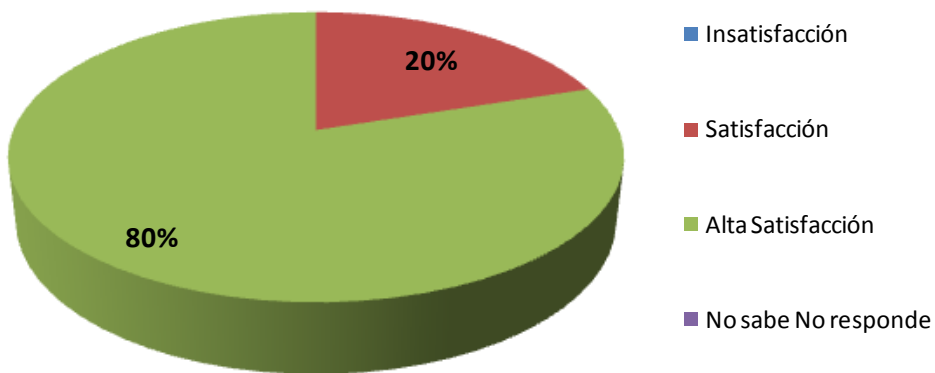
#### Evaluación a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En cuarto lugar, un 80% de los encuestados evaluó expresando un alto nivel de satisfacción en relación al nivel de atención y acompañamiento brindado por los monitores durante el desarrollo de los talleres; el 20% restante evaluó denotando satisfacción.

#### Evaluación a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)



Fuente: ClioDinamica Limitada

Desde una perspectiva general, y como ha sido tendencia en el ámbito de la becas incluidas en deportes y recreación, el trabajo de los monitores en general es muy bien evaluado por

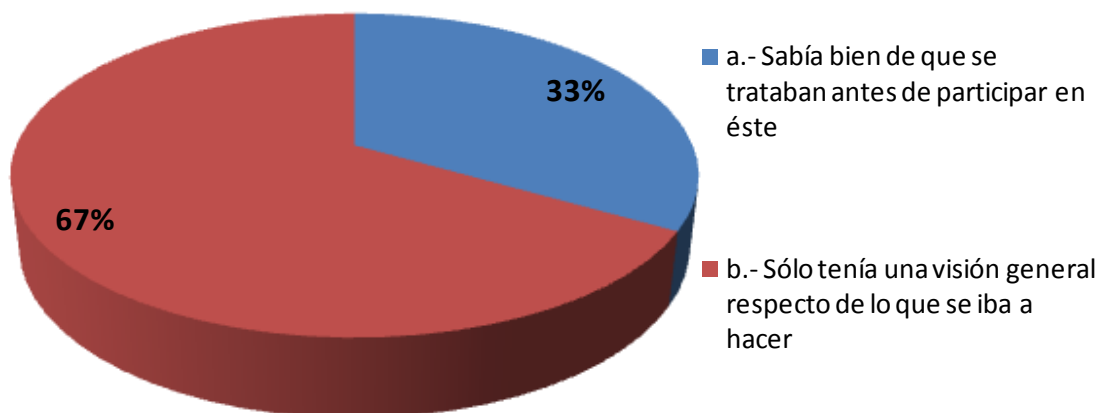
los encuestados, lo que se manifiesta en la alta proporción que se manifiesta altamente satisfecho con su desempeño.

### 3.15.2 Modalidad Campamentos Recreativos (Campamentos Juveniles)

#### Evaluación de la Beca:

En relación a la información entregada a los beneficiarios antes de participar en el campamento, un 67% señaló que sólo tenía una visión general respecto de lo que se iba a hacer, mientras que el 33% restante señaló conocer bien las actividades del campamento antes de que empezara. Es necesario señalar además que ninguno de beneficiarios señaló que tenía un total desconocimiento respecto de las actividades a realizar, por lo que la estrategia de difusión al menos tendría la capacidad de entregar una visión general de la actividad.

Gracias a la información que te entregaron antes de participar en el campamento

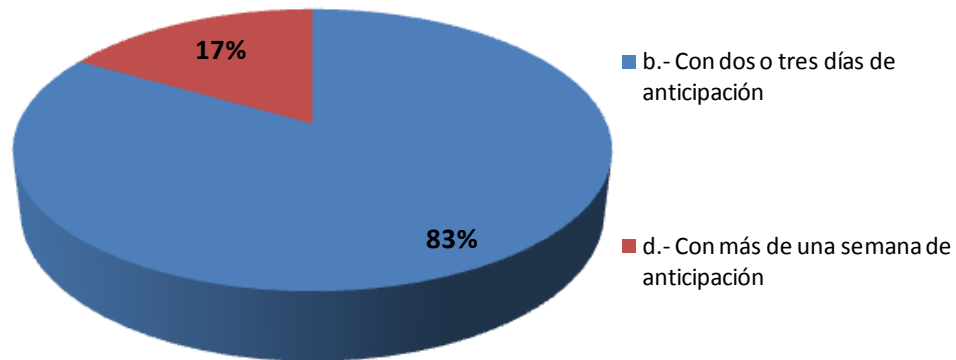


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 83% de los beneficiarios encuestados señaló haberse enterado de la actividad con dos o tres días de anticipación; en contraste, un 17% señaló haberse enterado con más de una semana de anticipación. Dados estos resultados, sería esperable mejorar los tiempos ligados a la difusión del campamento, como resultado de un análisis que permita identificar qué actores en la cadena son los que están dilatando la entrega de información al cliente final, partiendo del supuesto que "dos o tres días" es un lapso de tiempo muy corto para que los beneficiarios puedan prepararse para asistir a esta actividad.



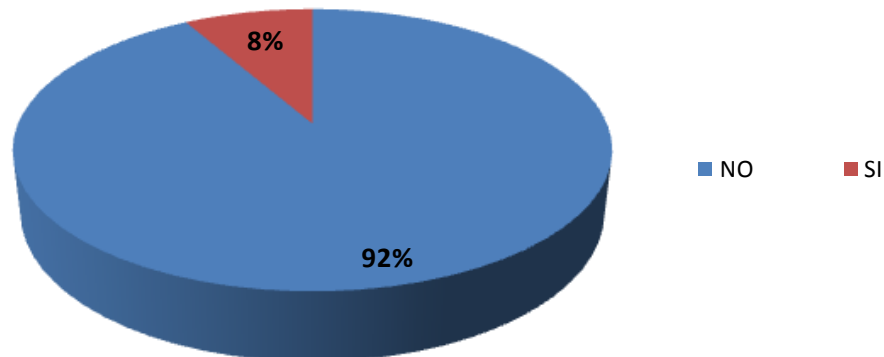
### ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 92% de los beneficiarios encuestados señaló que la alimentación recibida durante el campamento fue la misma que recibe durante el año en su establecimiento educacional. Si se buscó deliberadamente generar diferencias respecto de la alimentación entregada durante el año, sería necesario buscar un menú alternativo que permita acentuar esta diferencia, ya que en la actualidad no son percibidas por una proporción mayoritaria de los beneficiarios.

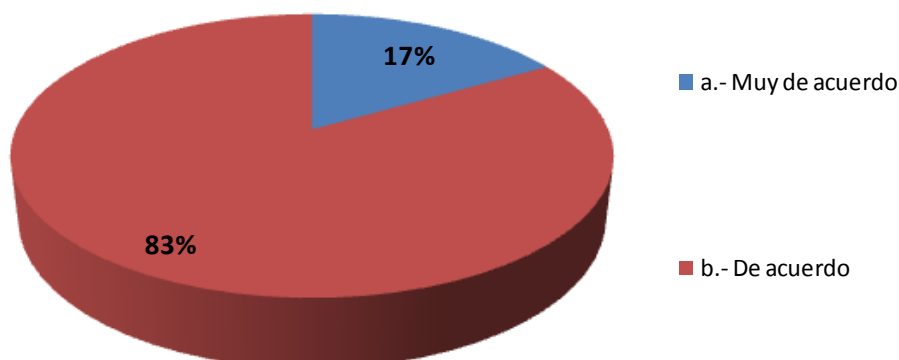
### ¿La alimentación que recibiste durante los días de campamento, fue distinta a la que recibes durante el año escolar en tu establecimiento educacional?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Es interesante constatar que la totalidad de los encuestados reconoce algún nivel de impacto de los talleres realizados en su vida personal y en la de sus compañeros. De esta manera, un 83% se manifestó de acuerdo con la afirmación "Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros", y un 17% se manifestó muy de acuerdo con la afirmación.

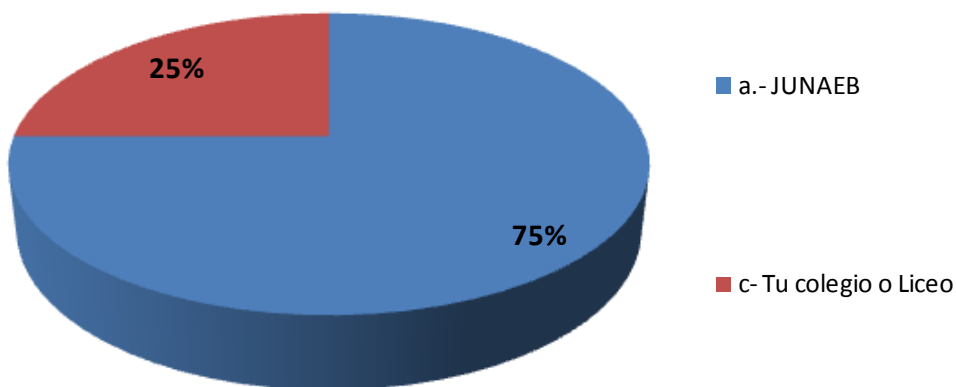
**Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación: Las actividades desarrolladas en los talleres permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Como ha sido tendencia a lo largo del análisis de todas las becas, la institución goza de un alto nivel de visibilidad como responsable de la beca: para este caso particular, un 75% de los encuestados señaló que fue JUNAEB quien hizo posible la realización del campamento, mientras que un 25% consideraba que era su colegio o liceo. Otro antecedente que llama la atención, es que en el marco de varias becas es el colegio o liceo la segunda alternativa más señalada como institución prestadora de los beneficios, lo que probablemente está asociado a la importancia estratégica que tienen estas entidades como eslabón en la cadena de difusión y entrega de los distintos beneficios que ofrece JUNAEB.

**¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?**

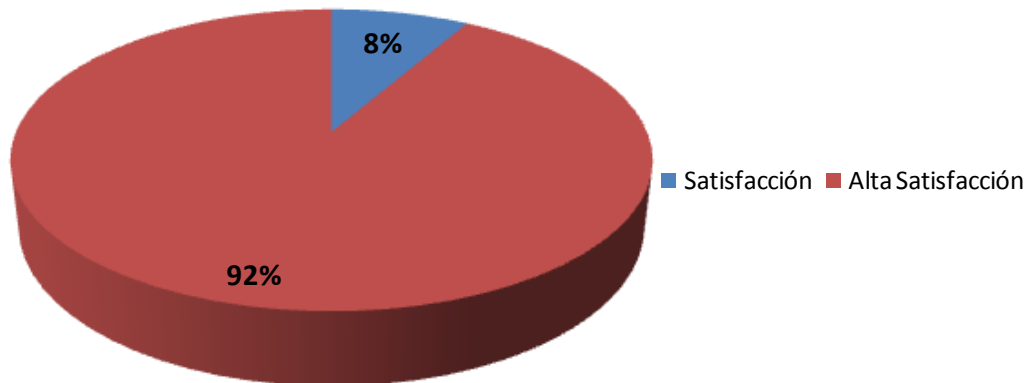


Fuente: ClioDinamica Limitada

Cuando se le consultó a los beneficiarios respecto a si volvería a asistir a un campamento en el futuro, un 100% de los encuestados contestó afirmativamente. De hecho, esta situación se ve reflejada en el hecho que un 92% de los encuestados manifestó un alto nivel de satisfacción a la hora de hacer la evaluación general del campamento, frente a un 8% que sólo se declaró satisfecho.



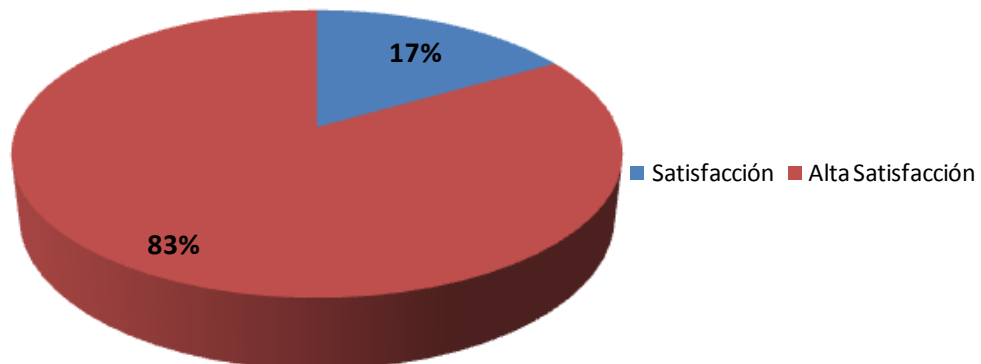
### Evaluación al campamento en general



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 83% de los beneficiarios denota un alto nivel de satisfacción en la evaluación que hizo respecto de los temas tratados y las actividades desarrolladas durante el campamento; luego, el 17% restante se manifestó satisfecho.

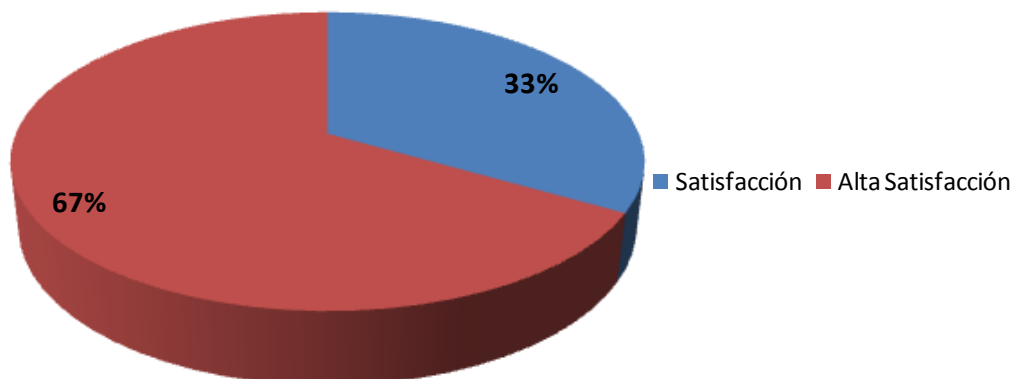
### Evaluación a los temas tratados y a las actividades desarrolladas durante el campamento



Fuente: ClioDinamica Limitada

En lo relativo a la puntualidad con que se realizaban las actividades en el campamento, un 67% de los encuestados evaluó este tema expresando un alto nivel de satisfacción, mientras que el 33% restante sólo mostró satisfacción al respecto.

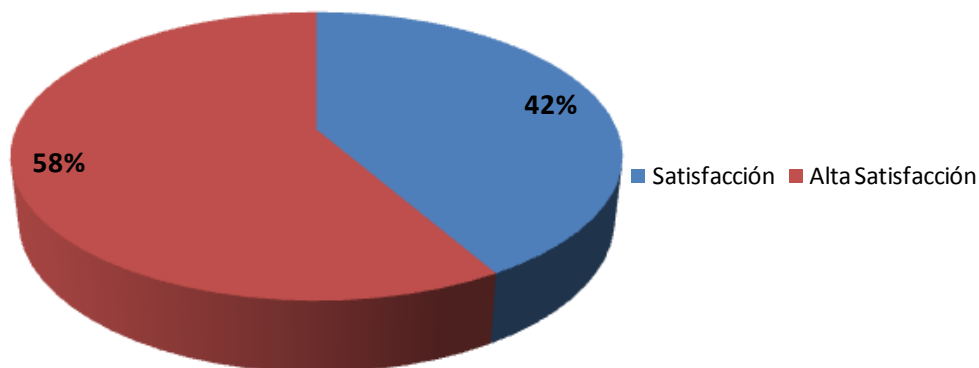
### Evaluación a la puntualidad con que se realizaban las actividades al interior del campamento



Fuente: ClioDinamica Limitada

Uno de los aspectos que en términos relativos presenta un porcentaje más bajo de alta satisfacción es el tiempo que duraban las actividades desarrolladas al interior del campamento: sólo un 58% de los encuestados hizo su evaluación manifestando un alto nivel de satisfacción, mientras que el 42% restante sólo se manifestó satisfecho. Desde una visión general, es posible constatar que los dos ítems de evaluación ligados a la gestión del tiempo al interior del campamento (incluyendo el relativo a la puntualidad de las actividades), son los que tienen la proporción más baja de alta satisfacción de toda la evaluación realizada para esta beca. Además, esta misma tendencia es posible observarla al interior de la evaluación realizada para las Actividades Recreativas y Culturales.

### Evaluación al tiempo que duraban las distintas actividades



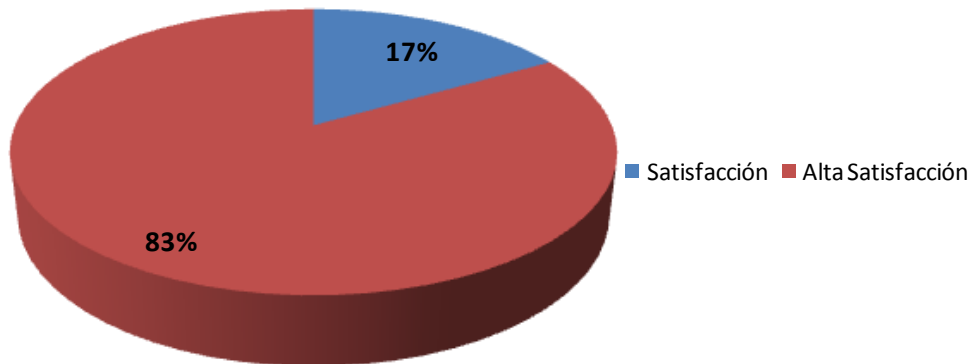
Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 83% de los jóvenes encuestados se manifestó altamente satisfecho en relación al lugar donde se realizó el campamento. El 17% restante se manifestó satisfecho en relación a este punto.





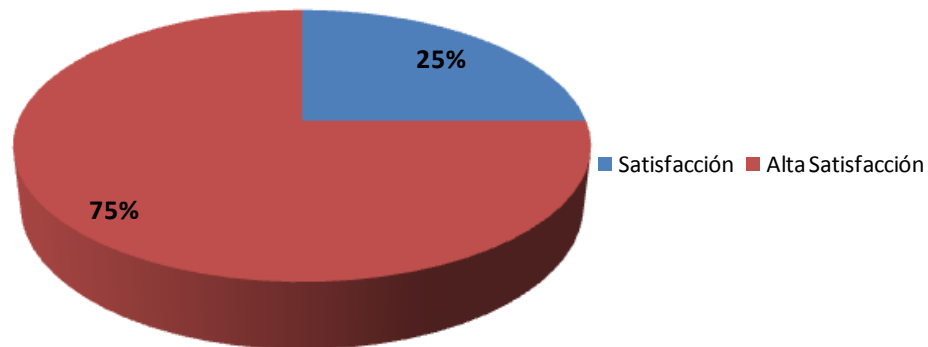
### Evaluación al recinto donde se desarrolló el campamento



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a las condiciones generales de higiene con que se mantuvo el recinto del campamento, un 75% de los jóvenes realizó su evaluación manifestando un alto nivel de satisfacción, mientras el 25% restante se declaró satisfecho con estas condiciones de higiene.

### Evaluación a la limpieza con que se mantuvo el recinto donde se desarrolló el campamento



Fuente: ClioDinamica Limitada

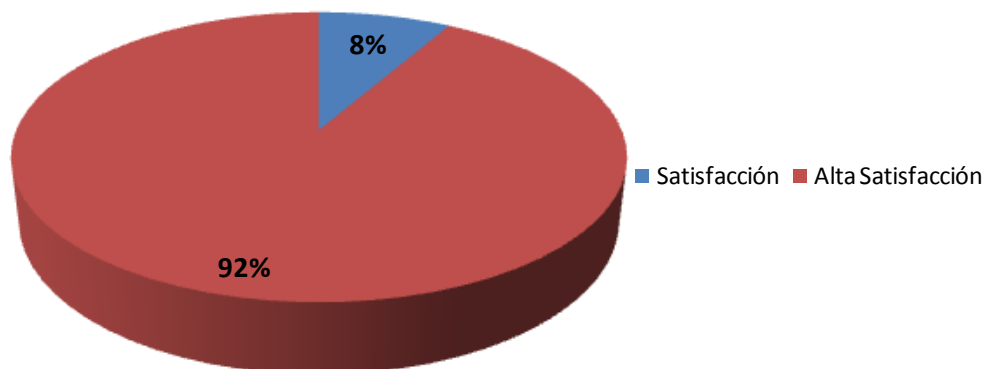
Por otro lado, cuando a los jóvenes se les consultó que evaluaran la comida recibida en el campamento desde el punto de vista de calidad y la cantidad recibida, un 100% evaluó este tema manifestando un alto nivel de satisfacción.

A continuación se exponen una serie de ítems tendientes a evaluar la labor desempeñada por los monitores de los talleres y actividades desarrolladas en el campamento:

- En primer lugar, respecto de la evaluación general que hacen los jóvenes beneficiarios en relación a la forma en que fueron tratados por los monitores, se aprecia que un 92% se declara altamente satisfecho, y sólo un 8% se declara sólo satisfecho en relación a este tema.



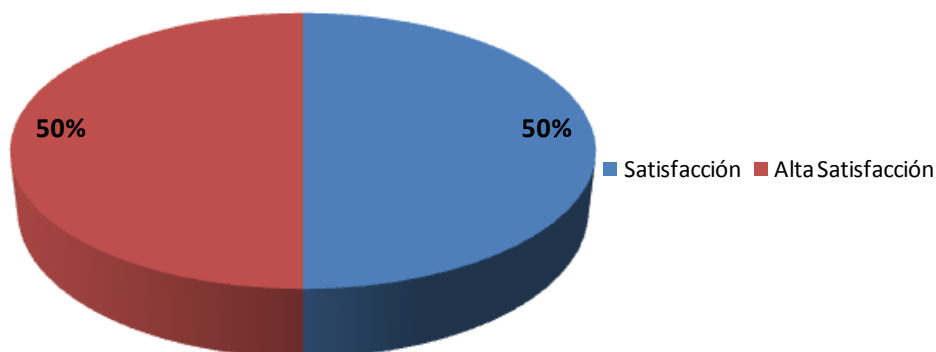
### Evaluación a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En segundo lugar, un 100% de los jóvenes encuestados evaluó la labor de los monitores denotando un alto nivel de satisfacción en torno a su capacidad de motivar a la participación en las actividades, y en relación al nivel de conocimientos demostrado en las actividades y talleres que dirigían.
- En tercer lugar, y por lejos el ítem que denota la proporción más baja de beneficiarios altamente satisfechos con respecto a la labor de los monitores, tiene que ver con el nivel de atención y acompañamiento recibido por parte de los monitores durante el desarrollo de los talleres y actividades, donde un 50% de los beneficiarios se manifestó altamente satisfecho, y el 50% restante sólo se manifestó satisfecho. Como hipótesis de trabajo se puede señalar que esto podría estar asociado a un cálculo no totalmente adecuado en relación a la cantidad de monitores que trabajan en los campamentos; por lo tanto, sería necesario realizar un estudio para estimar la carga de trabajo efectiva de los monitores y ver en qué medida el contingente que trabaja hoy día en los campamentos permite responder adecuadamente a esta carga.

### Evaluación a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)



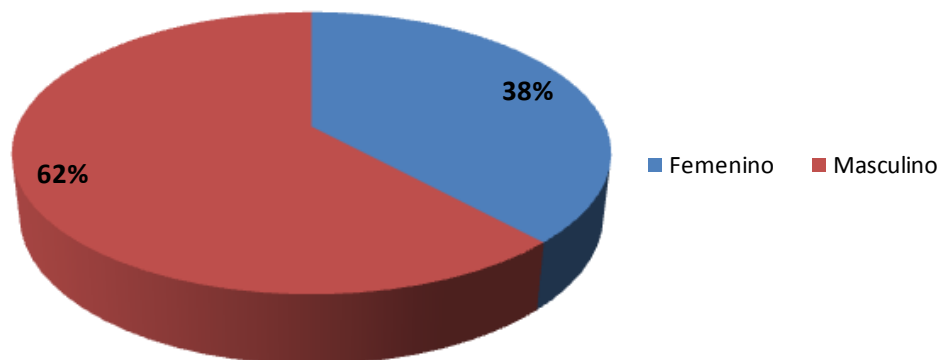
Fuente: ClioDinamica Limitada

### 3.15.3 Actividades Recreativas Culturales

#### Descripción de la Muestra

Al observar la distribución de la muestra por género, se aprecia que un 62% de los encuestados son hombres y el 38% restante son mujeres.

#### Distribución por Género



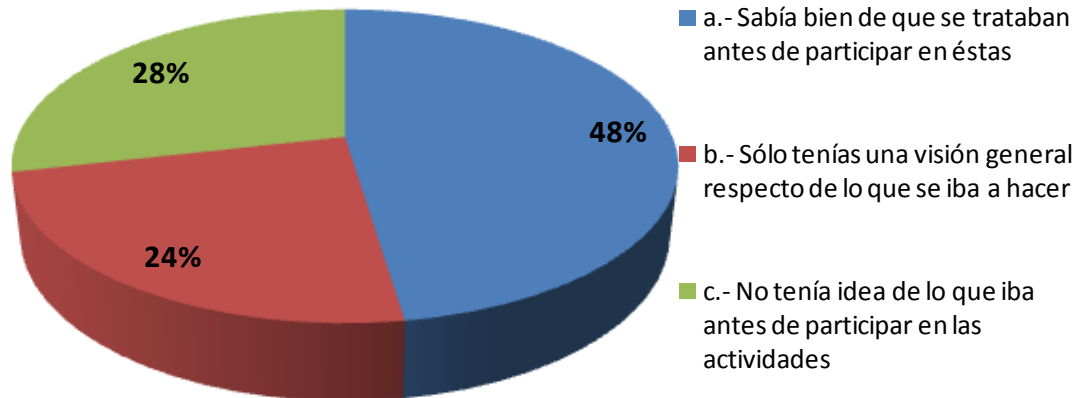
Fuente: ClioDinamica Limitada

#### Evaluación de la Beca:

Respecto de la información previa con que contaban los jóvenes antes de participar en la actividad, un 48% señaló que sabía bien de qué se trataba antes de participar en ésta, un 24% señaló que sólo tenía una visión general en relación a las actividades a desarrollar, y un 28% señaló que no sabía en qué consistiría la actividad antes de participar en ésta.



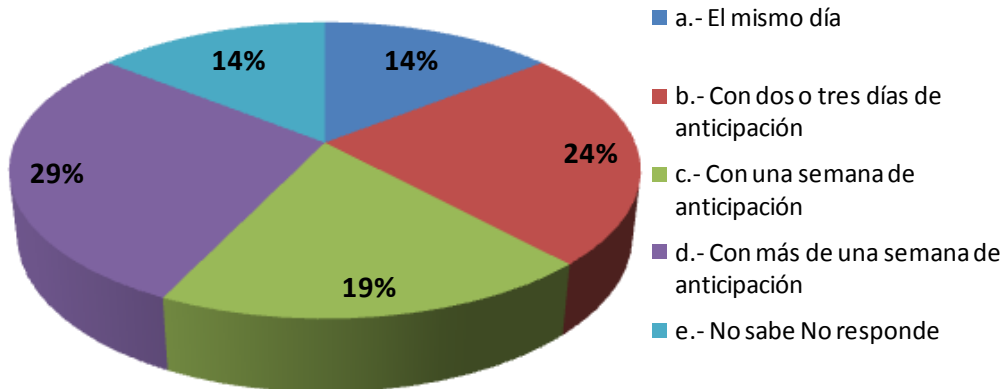
### Gracias a la información que te entregaron antes de participar en el campamento



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 29% de los jóvenes señaló haberse enterado de la actividad con más de una semana de anticipación, un 24% señaló haberse enterado con dos o tres días de anticipación, un 29% señaló haberse enterado con una semana de anticipación, y un 14% señaló haberse enterado el mismo día del comienzo de la actividad.

### ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?

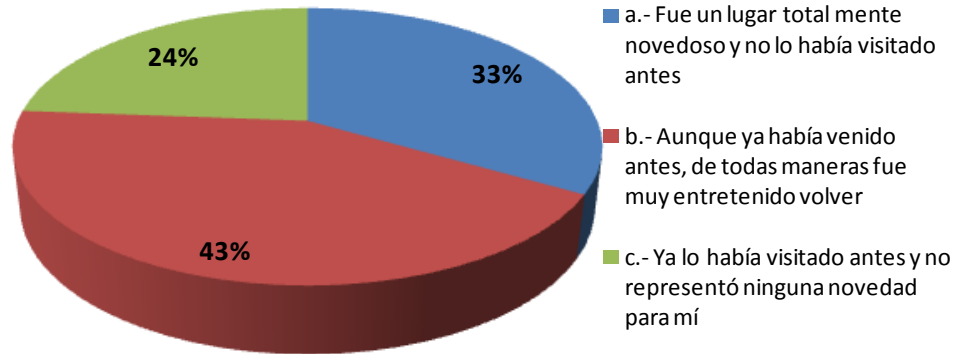


Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a la evaluación que los jóvenes hicieron respecto del lugar en que se desarrolló la actividad, un 43% señaló que aunque ya lo conocía, de todas maneras fue entretenido, un 23% señaló que fue un lugar totalmente novedoso, y un 24% señaló haberlo visitado antes por lo que no representó ninguna novedad. A partir de estos datos, se puede suponer que hay un 73% de los encuestados que expresa algún nivel de satisfacción con el lugar en el que se desarrolló la actividad, ya que no lo conocían y por lo tanto fue "novedoso" para ellos, o aunque ya lo conocían valoraron la posibilidad de volver.



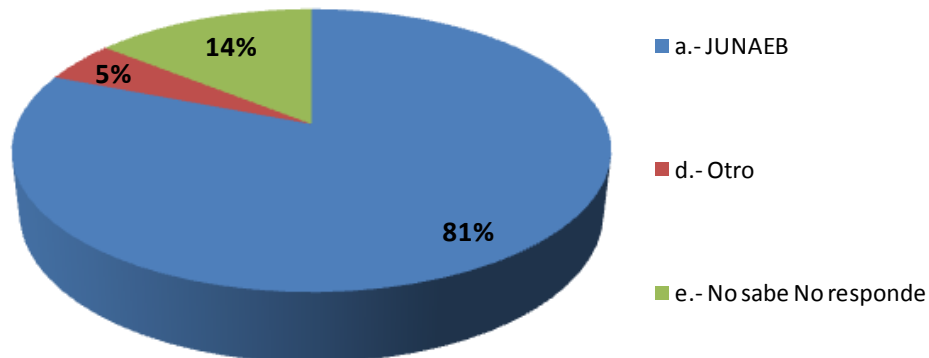
### Respecto al lugar que visitaron durante la actividad



Fuente: ClioDinamica Limitada

Como ya ha sido tendencia a lo largo del análisis de todas las becas, se puede apreciar que JUNE B cuenta con alto nivel de visibilidad como institución que está detrás de estas actividades: un 81% de los encuestados señaló que era la institución la entidad organizadora de la actividad, un 5% consideraba que era otra institución, y un 14% no sabía que institución era la responsable.

### ¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?

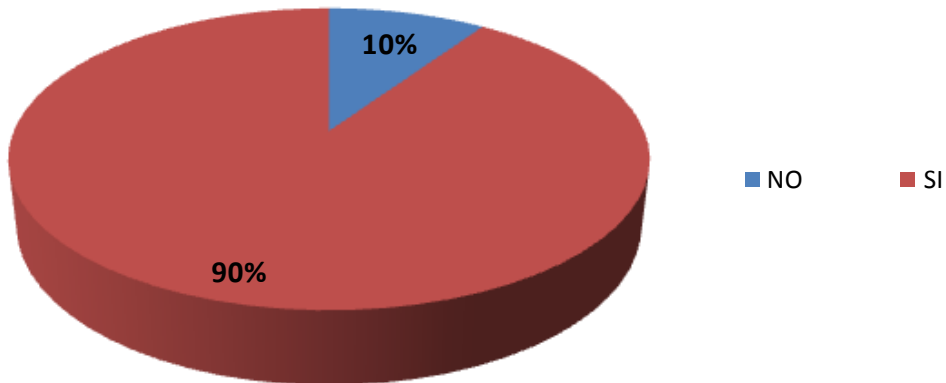


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la posibilidad de asistir nuevamente en el futuro a estas actividades, un 90% de los beneficiarios encuestados señaló que sí le gustaría, mientras que el 10% señaló que no le gustaría. Desde una visión más general, se puede suponer que una proporción mayoritaria de los beneficiarios tienen una visión positiva respecto de estas actividades, toda vez que estaría dispuesto a volver.



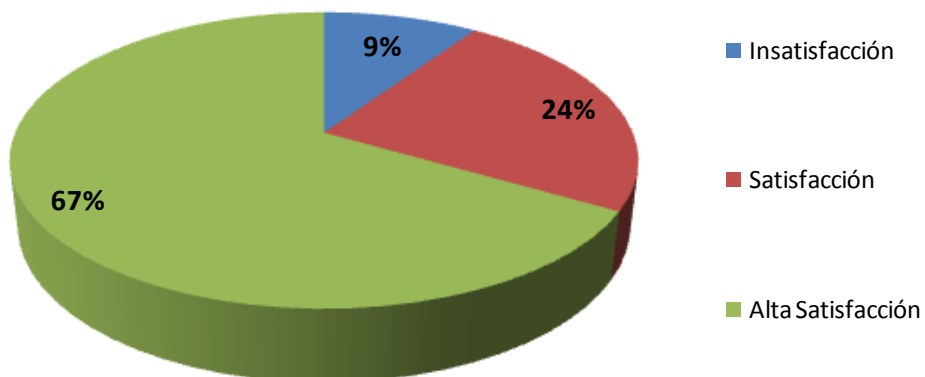
### ¿Te gustaría asistir nuevamente a estas actividades en el futuro?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Quando a los beneficiarios se les solicitó que hicieran una evaluación general de las actividades, un 67% se declaró altamente satisfecho, un 24% se declaró satisfecho, y un 9% se declaró insatisfecho con las actividades. Desde una perspectiva general, un 91% de los beneficiarios encuestados manifestó algún nivel de satisfacción con las actividades desarrolladas en el marco de esta beca.

### Evaluación a la actividad en general

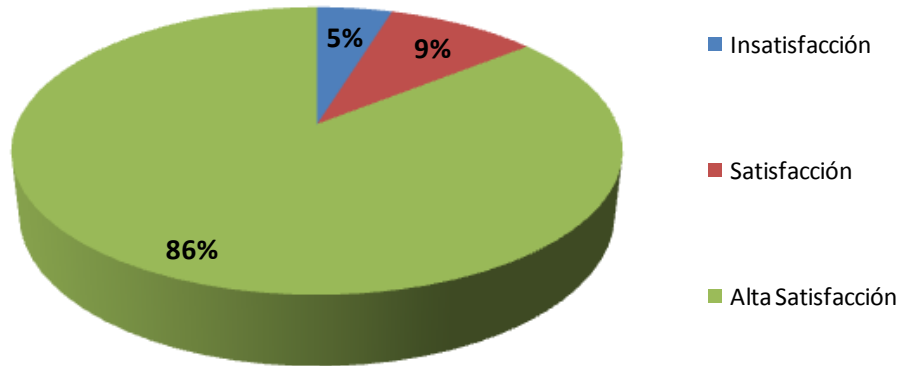


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 83% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con los temas y actividades desarrolladas durante el paseo, un 9% se declaró satisfecho, y un 5% se declaró insatisfecho en relación a estos ítems de evaluación.



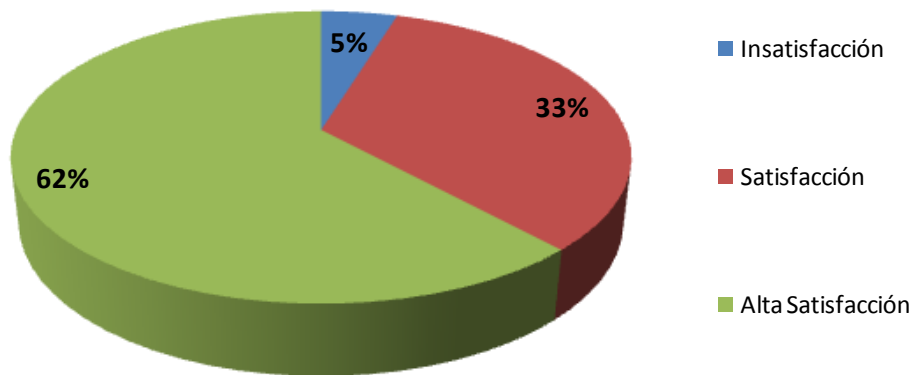
### Evaluación a los temas tratados y a las actividades desarrolladas durante el paseo



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto a la puntualidad en el desarrollo de las actividades, un 62% de los encuestados se declaró altamente satisfecho, un 33% declaró satisfacción, y un 5% se declaró insatisfecho en relación a este tema.

### Evaluación a la puntualidad con que se realizó la actividad

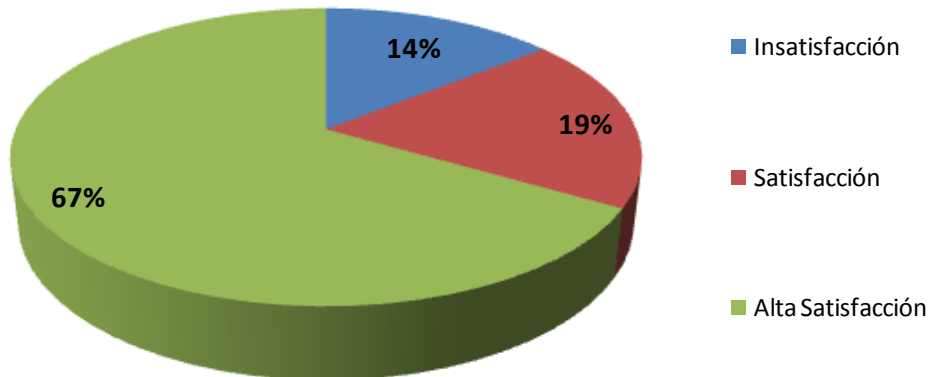


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 67% de los encuestados se declaró altamente satisfecho en relación a los tiempos de duración de las distintas actividades, un 19% se declara satisfecho, y un 14% se declara insatisfecho en relación a este tema. Desde una visión más general, y siempre en el contexto de un alto nivel de aprobación, es posible constatar a partir de la observación de este ítem y del anterior (relativo a la puntualidad las actividades), que la gestión de los tiempos en el desarrollo estas actividades es una de las temáticas que cuentan con un menor nivel de aprobación en relación a los distintos ámbitos consultados; estos resultados podrían ser un indicador de que si bien en general el manejo de los tiempos se estaría realizando de una manera adecuada, todavía podría mejorar.



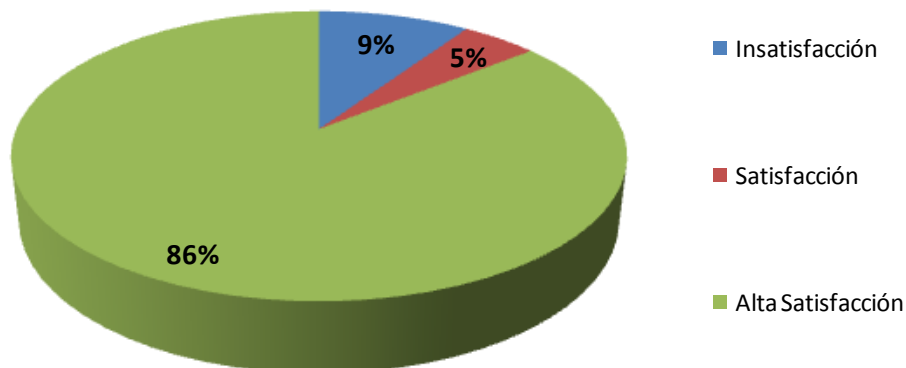
### Evaluación a los tiempos de duración de las distintas actividades



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 86% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con el lugar en que se realizó la actividad, y un 5% se declaró satisfecho. En contraste, un 9% de los encuestados manifestó su insatisfacción en relación a este ítem de evaluación. Al cruzar estos datos con la evaluación que hicieron los beneficiarios en relación a la novedad que representaba para ellos el lugar en el que se realizó el campamento, se puede apreciar que incluso dentro del grupo que señaló que ya había visitado anteriormente en lugar y que por lo tanto no representaba ninguna novedad hay una percepción positiva respecto de éste. De hecho, la evaluación general del lugar presenta un 9% de insatisfacción, mientras que un 24% de los jóvenes encuestados señaló que el lugar no era novedoso.

### Evaluación del lugar que visitaron durante la actividad

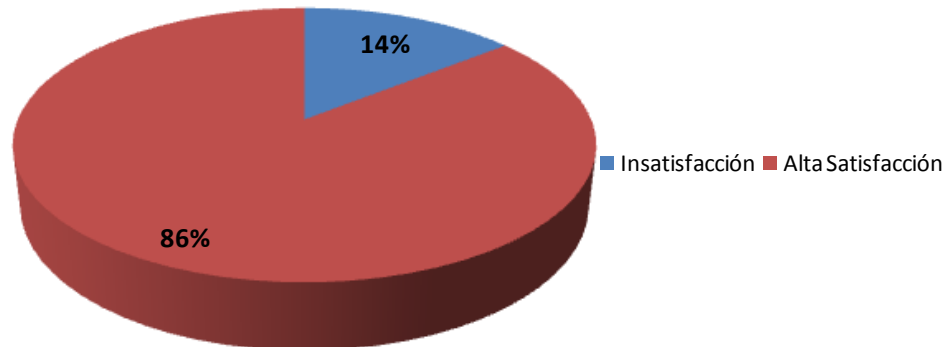


Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto del vehículo que transportó a los jóvenes al lugar del paseo, un 86% se declaró altamente satisfecho, mientras que un 14% declaró su insatisfacción en términos de las condiciones de comodidad y seguridad que entregaba el transporte.



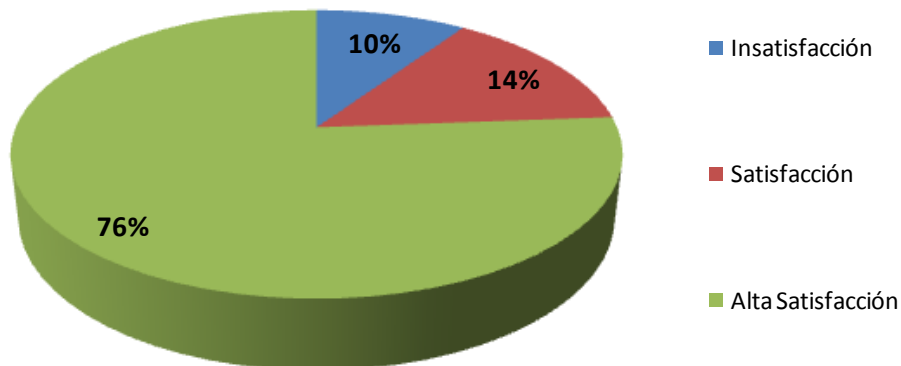
### Evaluación del vehículo que los transportó durante la actividad, en cuanto a comodidad y seguridad



Fuente: ClioDinamica Limitada

Respecto de la colación recibida durante el paseo desde el punto de vista de la calidad y la cantidad, es posible apreciar que un 76% de los encuestados se declara altamente satisfecho en relación a este tema, un 14% se declara satisfecho, y un 10% manifiesta insatisfacción.

### Evaluación a la colación recibida durante la actividad en cuanto a cantidad y calidad

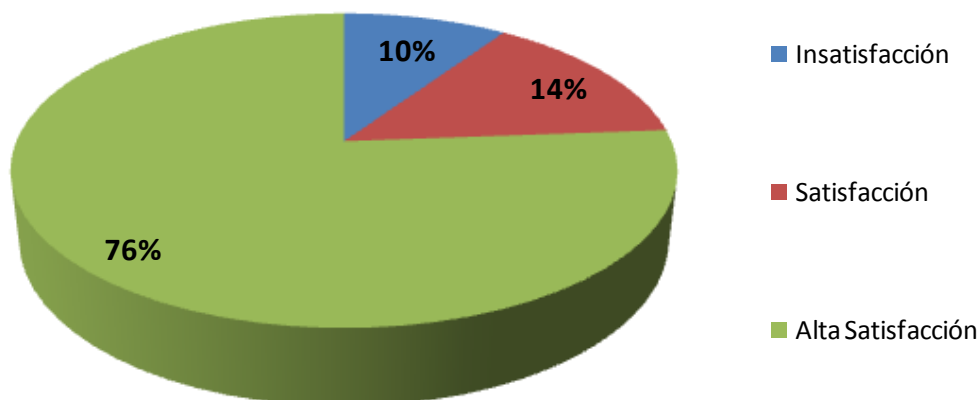


Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación al trabajo desarrollado por los **monitores**, a continuación se presentan una serie ítems a partir de los cuales se levantó la evaluación que hacían los beneficiarios respecto de su desempeño en la actividad:

- En primer lugar, se levantó la evaluación de los beneficiarios respecto de la calidad del trato recibido por parte de los monitores: un 76% se declaró altamente satisfecho con la forma en que lo trataron los monitores durante el desarrollo de la actividad, un 14% se manifestó sólo satisfecho, y un 10% se declaró insatisfecho respecto este tema.

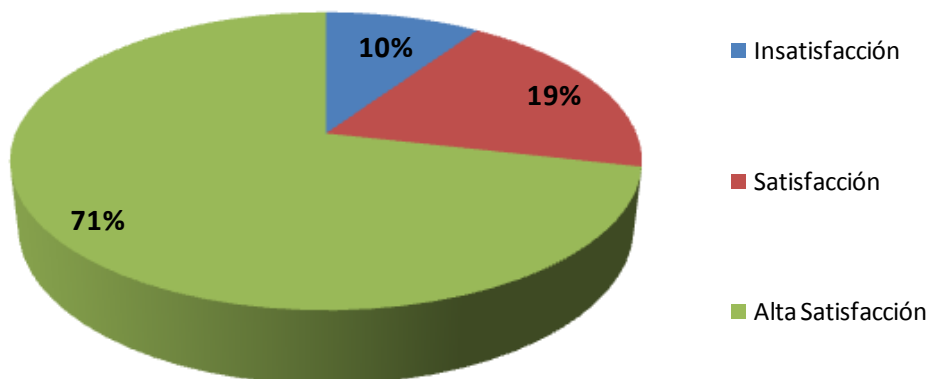
### Evaluación a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En segundo lugar, se evaluó la capacidad de los monitores en términos de motivar a los jóvenes a participar en las actividades desarrolladas durante el paseo. Dentro de este contexto, un 71% de los beneficiarios encuestados se manifestó altamente satisfecho en su evaluación, un 19% se manifestó sólo satisfecho, y un 10% se declaró insatisfecho con la capacidad motivadora de los monitores.

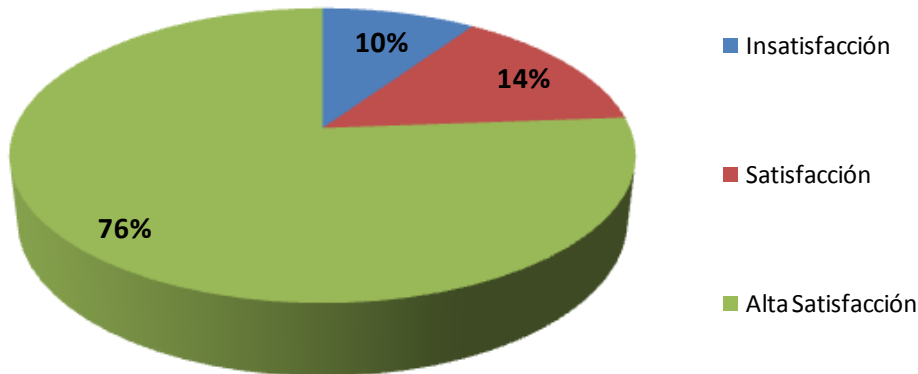
### Evaluación a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En tercer lugar, se solicitó a los encuestados que evaluarán a los monitores desde el punto de vista de los conocimientos que demostraron durante el desarrollo de las actividades que dirigieron; al respecto, un 76% evaluó este ítem expresando alta satisfacción, un 14% se manifestó satisfecho, y un 10% se manifestó insatisfecho respecto al nivel de conocimiento de los monitores.

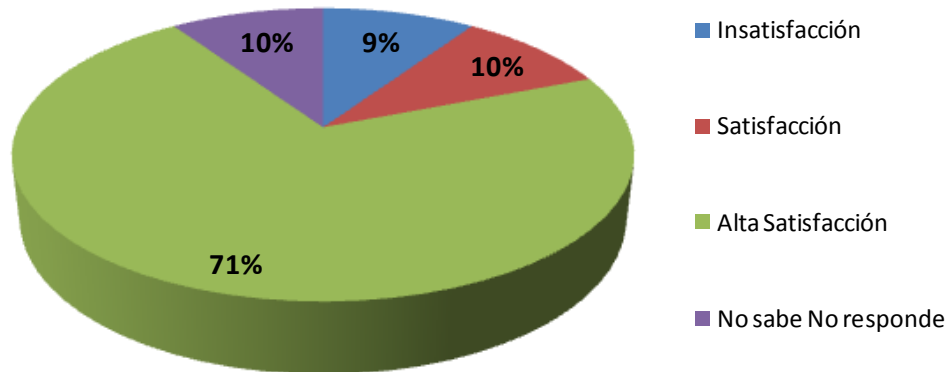
### Evaluación a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En cuarto lugar, se incluyó en el instrumento un ítem cuyo propósito era levantar la evaluación que hacían los jóvenes respecto a la atención y acompañamiento brindado por los monitores durante el desarrollo de los talleres; al respecto, un 71% expresó un alto nivel de satisfacción, un 10% se declaró sólo satisfecho, y un 9% se declaró insatisfecho respecto de este tema particular.

### Evaluación a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)



Fuente: ClioDinamica Limitada

Desde una perspectiva general, es posible apreciar que la proporción de beneficiarios que aprueba el desempeño de los monitores en los distintos ítems evaluados se mueve entre un 71% y un 76%, donde los ítems que presentan un mayor porcentaje de alta satisfacción son la forma en que fueron tratados por los monitores y el nivel de conocimientos que éstos demostraron en el desarrollo de los talleres; en contraste, aquellos ítems que presentaron un porcentaje más bajo de alta satisfacción fueron la capacidad de motivar en el desarrollo de las actividades que presentaron los monitores, y el nivel de atención y acompañamiento que les brindaron durante el desarrollo de los talleres.

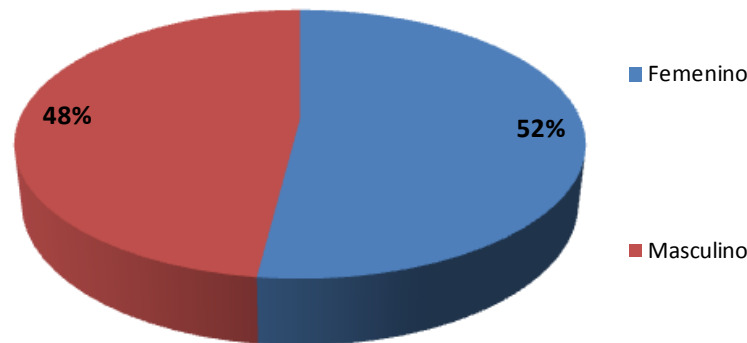


Otro antecedente interesante, es que en todos los ítems consultados se aprecia un 10% que de forma constante se manifestó insatisfecho con la labor desarrollada por los monitores; esto podría ser un indicador de que la insatisfacción podría responder a situaciones coyunturales antes que a un problema de índole más general; no obstante, se recomienda la realización de una investigación de corte más cualitativo que permita indagar en ese 10% y profundizar en torno a las razones asociadas a la insatisfacción.

### 3.15.4 Modalidad Recreación en tu Escuela

#### Descripción de la Muestra

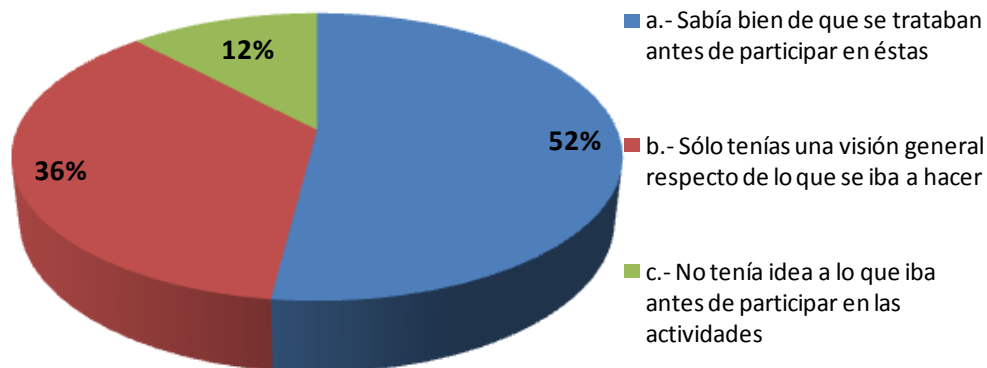
Un 48% de los encuestados para esta beca era de género femenino, mientras que el 52% era de género masculino.



#### Evaluación de la Beca:

Un 52% de los jóvenes encuestados señaló conocer bien de que se trataban las actividades ligadas a esta beca antes de haber participado directamente en ellas. Luego, un 36% señaló que sólo tenía una visión general respecto de lo que se iba a hacer, y un 12% señaló tener total desconocimiento de las actividades a desarrollar.

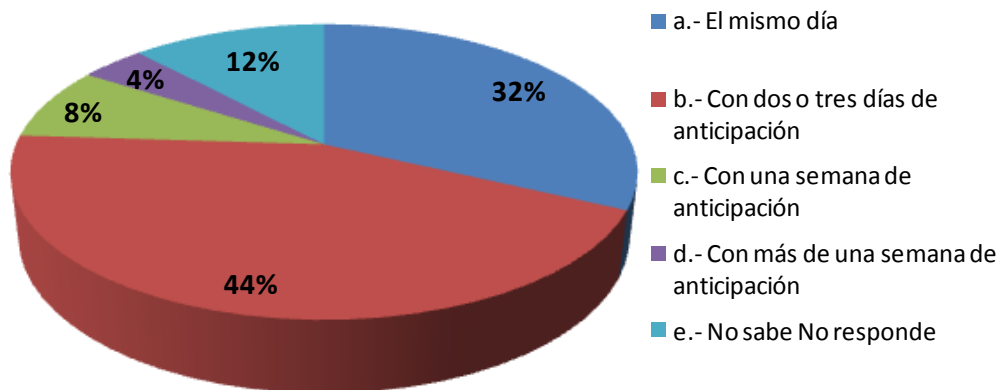
### Gracias a la información que te entregaron antes de participar en estas actividades



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 44% de los jóvenes encuestados señaló haberse enterado de la actividad con dos o tres días de anticipación, un 32% señaló haberse enterado el mismo día, un 8% se enteró con una semana la licitación, y un 4% se enteró con más de una semana de anticipación. Como puede apreciarse, se puede suponer que la mayoría de los jóvenes participantes se enteran de las actividades ligadas a esta beca dentro de la semana anterior a su realización, especialmente dentro de los últimos 3 días.

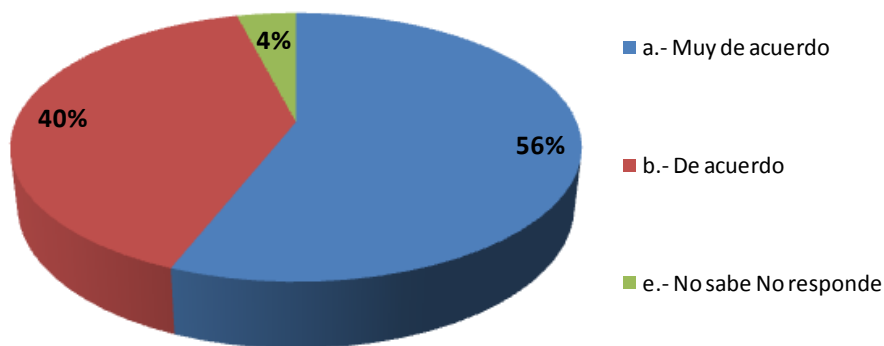
### ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 56% de los encuestados se manifestó muy de acuerdo con que las actividades desarrolladas le permitieron desarrollarse como persona a sí mismo y a sus compañeros, un 40% se manifestó de acuerdo con esta afirmación, y un 4% no tuvo respuesta en relación a este ítem. Desde una visión más general, es interesante constatar que un 96% de los jóvenes encuestados tienen la percepción que las actividades y talleres desarrollados tuvieron algún nivel de impacto en su desarrollo personal y el de sus compañeros.

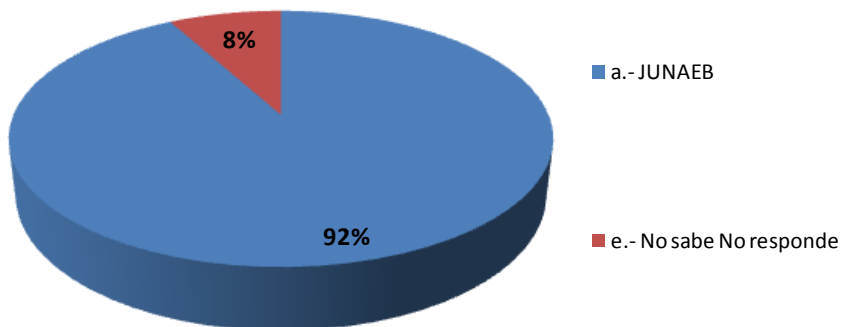
**Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación: Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros**



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 92% de los encuestados sabía que la institución que hizo posible el desarrollo de estas actividades era JUNAEB, lo que vuelve a confirmar el nivel de posicionamiento de la institución entre sus beneficiarios; el resto de los encuestados no tuvo respuesta para esta pregunta.

**¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?**

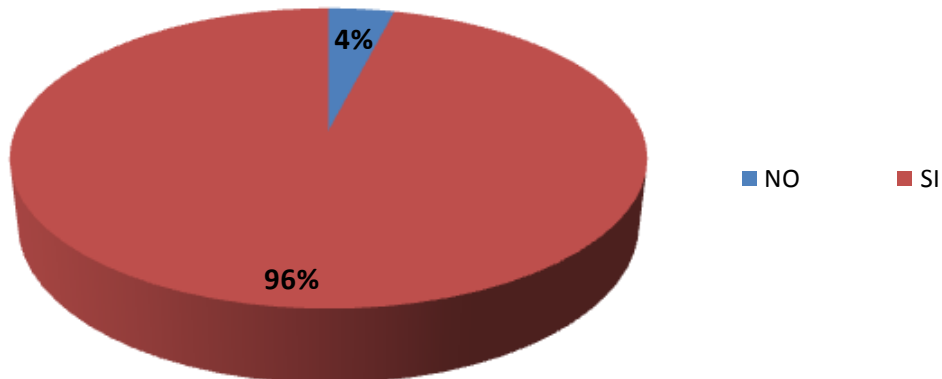


Fuente: ClioDinamica Limitada

Otro caso interesante que da cuenta de la evaluación general que los jóvenes beneficiarios hacen de estas actividades, es que un 96% señaló que volvería a participar en el futuro, mientras el 4% restante señaló lo contrario.



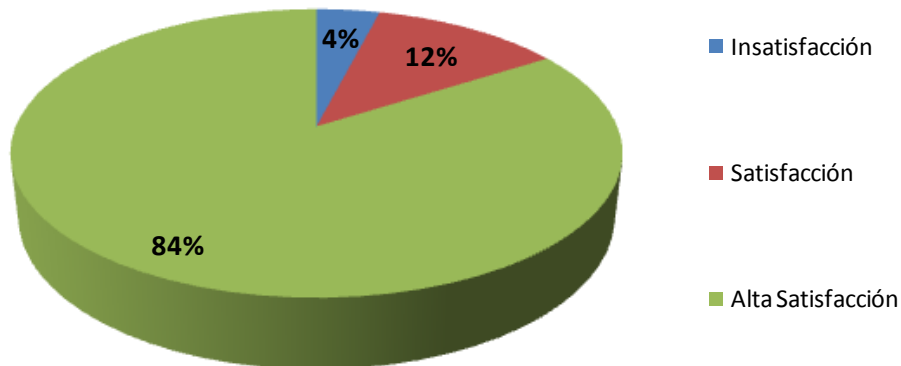
### ¿Te gustaría asistir nuevamente a estas actividades en el futuro?



Fuente: ClioDinamica Limitada

En relación a las actividades desarrolladas en el marco de esta beca, un 84% de los jóvenes encuestados denota en su evaluación un alto nivel de satisfacción, un 12% se declara satisfecho, y sólo un 4% se manifiesta insatisfecho con éstas.

### Evaluación a las actividades desarrolladas

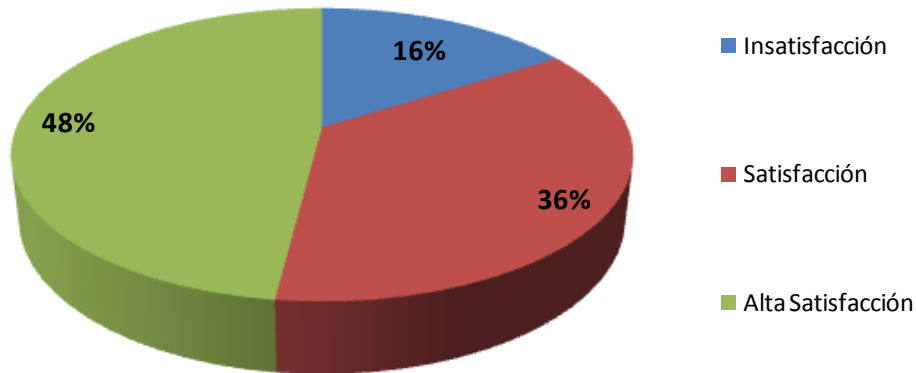


Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 48% de los encuestados declara un alto nivel de satisfacción en relación a los contenidos y disciplinas desarrolladas en los talleres; luego, un 36% se manifiesta satisfecho, y un 16% declara insatisfacción en torno a este tema. Desde una perspectiva general, se puede apreciar que este ítem presenta la proporción más baja de alta satisfacción de todos los temas evaluados para esta beca, por lo que sería interesante desarrollar un estudio cualitativo con el propósito de indagar cuáles temáticas y disciplinas son las que generan menos interés en los jóvenes, y cuáles deberían ser incluidas en futuras implementaciones.



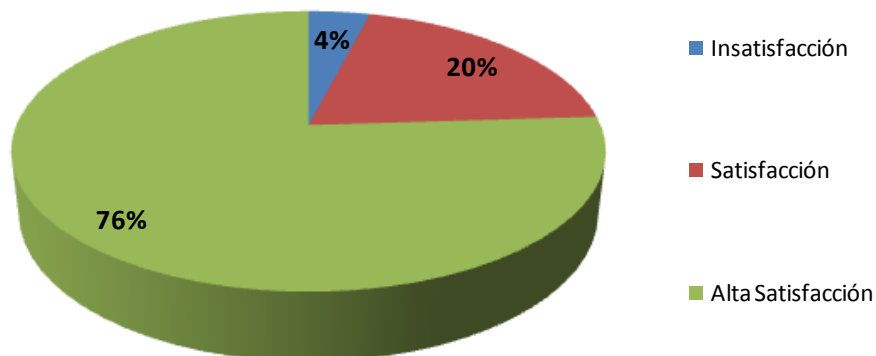
### Evaluación a los contenidos y disciplinas desarrolladas en los talleres



Fuente: ClioDinamica Limitada

Un 66% de los encuestados manifestó en su evaluación un alto nivel de satisfacción en relación a la puntualidad con que se realizaban las actividades; luego, un 20% se declaró satisfecho y un 4% denotó insatisfacción en su evaluación.

### Evaluación a la puntualidad con que se realizaban las actividades de recreación



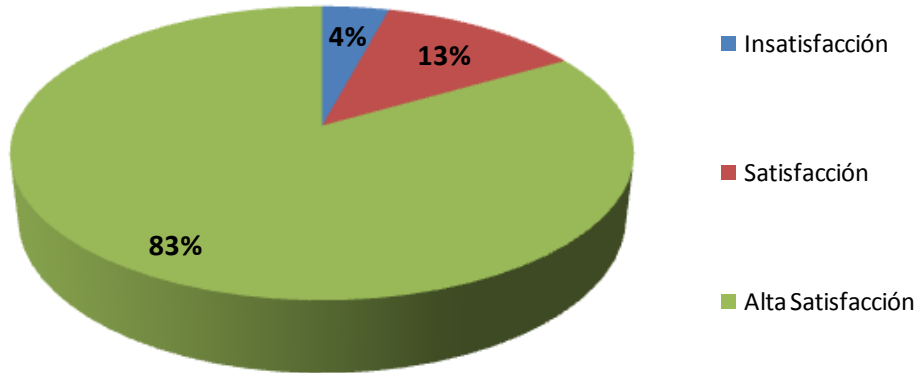
Fuente: ClioDinamica Limitada

A continuación se presentan una serie de ítems tendientes a evaluar la labor de los monitores en el marco de esta beca:

- En primer lugar, como evaluación general de la relación desarrollada con los monitores, se les solicitó a los encuestados que evaluaran la calidad del trato entregado por lo monitores. De esta forma, un 83% denotaba un alto nivel de satisfacción en relación a la forma en que fue tratado por éstos, un 13% declaró satisfacción, y un 4% se declaró insatisfecho en relación a este trato.



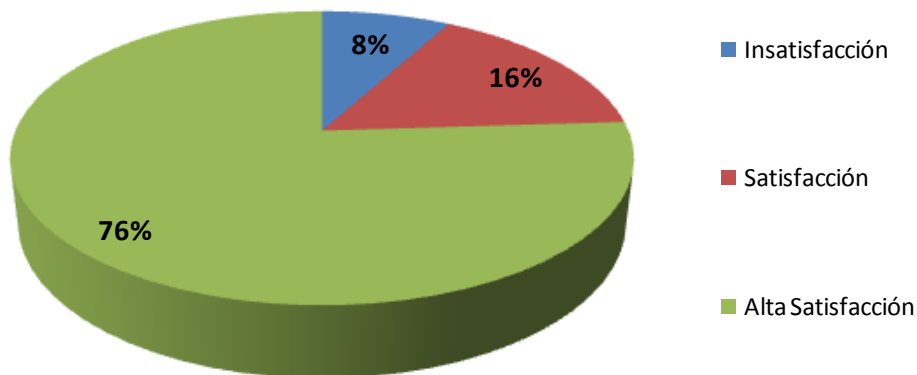
### Evaluación a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En segundo lugar, un 36% de los encuestados se declaró altamente satisfecho con la capacidad de los monitores en términos de motivar a la participación en las actividades, un 16% se declaró satisfecho y un 8% se declaró insatisfecho en relación a este tema.

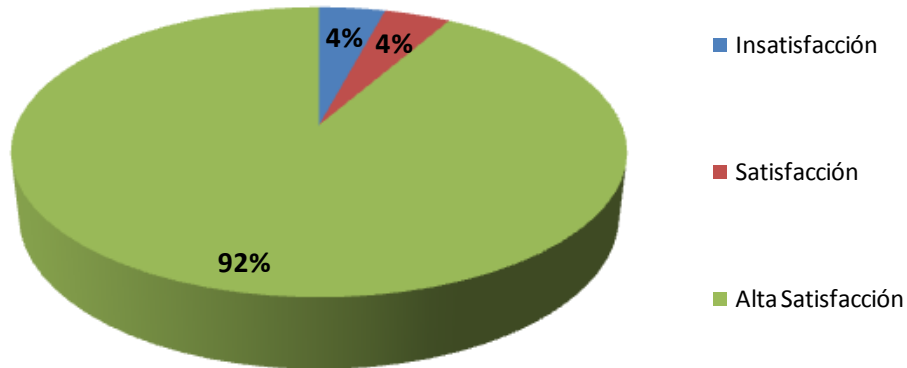
### Evaluación a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En tercer lugar, un 92% de los beneficiarios se declaró altamente satisfecho con el nivel de conocimientos demostrados por los monitores en el desarrollo de las actividades, un 4% se manifestó satisfecho y un 4% insatisfecho. Este es el ítem que presenta la proporción más importante de alta satisfacción en el marco de la evaluación a los monitores de esta beca.

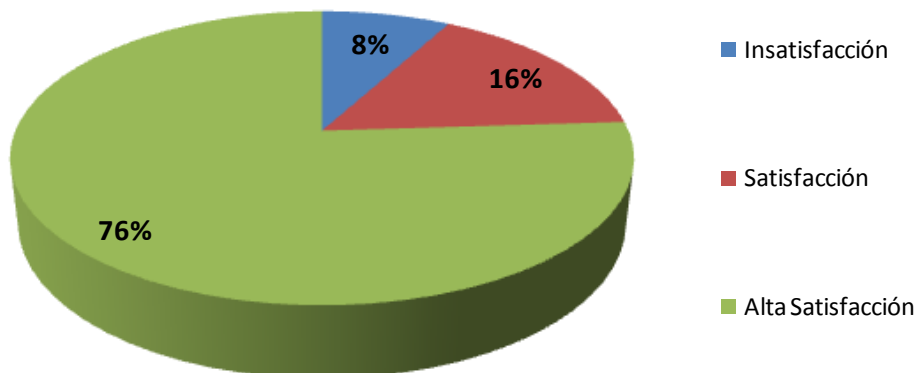
### Evaluación a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían



Fuente: ClioDinamica Limitada

- En cuarto lugar, un 76% se declara altamente satisfecho con el nivel de atención y acompañamiento recibido por parte de los monitores durante el desarrollo de los talleres; luego, un 16% se manifiesta satisfecho, y un 8% se manifiesta insatisfecho.

### Evaluación a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)



Fuente: ClioDinamica Limitada

Desde una perspectiva más general, se puede señalar que en todas las becas institucionales ligadas al ámbito de deportes y recreación, el papel desempeñado por los monitores es muy bien evaluado por los beneficiarios. Uno de los elementos que destaca respecto de la evaluación realizada por los beneficiarios a los monitores de esta beca, dice relación con el alto nivel de satisfacción que existe respecto al nivel de conocimientos demostrados durante el desarrollo de los talleres y actividades.



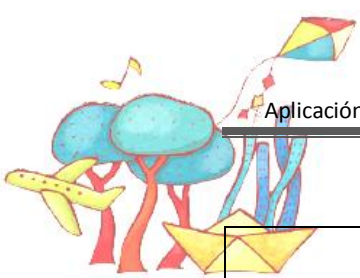
### 3.15.5 Análisis Comparativo por ITEM y Beca

Ítem	Modalidad Campamentos Recreativos	Modalidad Recreación en tu Escuela/La Media Junta	Modalidad Promoción y Desarrollo	Actividades Recreativas Culturales	Observaciones y Conclusiones
<b>Gracias a la información que te entregaron antes de participar en el campamento/ la actividad</b>	67% Sólo tenías una visión general respecto de lo que se iba a hacer	52% Sabía bien de que se trataban antes de participar en éstas	50% Sabía bien de que se trataban antes de participar en éstas	48% Sabía bien de que se trataban antes de participar en éstas	Un porcentaje mayoritario en todas las becas señaló que gracias a la información previa entregada sabía bien de qué se trataban las actividades antes de participar; la excepción la constituyen los campamentos recreativos, probablemente porque incluye más actividades que las demás
<b>¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?</b>	83% Con dos o tres días de anticipación	44% Con dos o tres días de anticipación	50% Con dos o tres días de anticipación	29% Con más de una semana de anticipación; 24% Con dos o tres días de anticipación	En general, la mayoría de los beneficiarios se enteró la última semana antes de la actividad, especialmente con dos o tres días de anticipación
<b>La alimentación que recibiste durante los días de campamento, ¿fue distinta a la que reciben durante el año escolar este establecimiento educacional?</b>	92% SI	No aplica	No aplica	No aplica	La mayoría de los jóvenes señaló que la alimentación fue distinta a la recibida durante el año escolar



<p><b>Nivel de acuerdo con: las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros</b></p>	<p>83% De acuerdo; 17% Muy de acuerdo</p>	<p>40% De acuerdo; 56% Muy de acuerdo</p>	<p>46% De acuerdo; 46% Muy de acuerdo</p>	<p>No aplica</p>	<p>La mayoría de los beneficiarios se manifestó “muy de acuerdo” y “de acuerdo” con que las actividades propiciaban el desarrollo personal a nivel individual y entre sus compañeros; donde existe un mayor porcentaje de "muy de acuerdo" es en la modalidad "Recreación en tu escuela" (56%)</p>
<p><b>¿Sabes qué institución hizo posible que se realizarán estas actividades en tu colegio Liceo?</b></p>	<p>75% JUNAEB; 25% Tu colegio o Liceo</p>	<p>92% JUNAEB</p>	<p>88% JUNAEB</p>	<p>81% JUNAEB</p>	<p>Se aprecia claramente el alto nivel de visibilidad e instalación de JUNAEB como prestadora de los beneficios entre sus beneficiarios</p>
<p><b>¿Te gustaría asistir nuevamente a estos campamentos en el futuro? ¿Te gustaría que se repitiera esta actividad en el futuro en tu colegio/Liceo? ¿Te gustaría asistir nuevamente a una actividad como esta en el futuro?</b></p>	<p>SI 100%</p>	<p>96% SI</p>	<p>88% SI</p>	<p>90% SI</p>	<p>Se puede apreciar que existe una evaluación general positiva respecto de estas actividades, ya que en cada una de ellas un porcentaje mayoritario volvería a participar en el futuro; destacan los campamentos recreativos, donde la totalidad de los encuestados volvería a participar</p>





<p><b>Respecto al lugar que visitaron durante la actividad</b></p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>	<p>23% Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver; 23% Fue un lugar totalmente novedoso y no lo había visitado antes; 31% Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mí</p>	<p>43% Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver; 33% Fue un lugar totalmente novedoso y no lo había visitado antes; 24% Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mí</p>	<p>Existe un porcentaje mayoritario de beneficiarios que encontró el lugar novedoso y desconocido, o aunque ya lo conocían, se valoraba la posibilidad de volver; entre un 24% y un 31% consideró que volver al lugar no representó ninguna novedad</p>
--	------------------	------------------	---	---	---





**Análisis Comparativo de los niveles de satisfacción por ÍTEM y BECA**

Ítem	Modalidad Campamentos Recreativos	Modalidad Recreación en tu Escuela/La Media Junta	Modalidad Promoción y Desarrollo	Actividades Recreativas Culturales	Observaciones y Conclusiones
Al campamento/actividad en general/a las actividades desarrolladas	92% Alta Satisfacción; 8% Satisfacción	84% alta satisfacción; 12% Satisfacción	77% Alta Satisfacción; 19% Satisfacción	67% Alta Satisfacción; 24% Satisfacción	Las actividades en general son altamente valoradas por los jóvenes; un porcentaje general declara satisfacción general; destacan por alta satisfacción Campamentos Recreativos y La Media Junta
A los temas tratados y las actividades desarrolladas durante el campamento/paseo/a los contenidos y disciplinas desarrolladas en cuanto a la capacidad de motivarte a poner atención y participar	83% Alta Satisfacción; 17% Satisfacción	48% Alta Satisfacción; 36% Satisfacción	77% Alta Satisfacción; 19% Satisfacción	86% Alta Satisfacción; 9% Satisfacción	Un porcentaje mayoritario de todos los beneficiarios valora las temáticas, contenidos y disciplinas desarrolladas en las actividades; en todas las becas un porcentaje cercano al 100% se declara satisfecho; destaca la modalidad La Media Junta por tener el porcentaje más bajo de alta satisfacción
A la puntualidad con que se realizaban las actividades en el campamento/las actividades de recreación	67% Alta Satisfacción; 33% Satisfacción	76% Alta Satisfacción; 20% Satisfacción	69% Alta Satisfacción; 23% Satisfacción	62% Alta Satisfacción; 33% Satisfacción	Un porcentaje cercano al 100% en todas las becas declara algún nivel de satisfacción; destaca la modalidad La Media Junta por tener el porcentaje más alto de alta satisfacción



Al tiempo que duraban las distintas actividades	58% Alta Satisfacción; 42% Satisfacción	No aplica	No aplica	67% Alta Satisfacción; 19% Satisfacción	Un porcentaje cercano a la totalidad de los encuestados declara algún nivel de satisfacción en relación al tiempo de duración de las actividades; sin embargo, en la modalidad de campamentos es comparativamente más bajo el porcentaje que declara alta satisfacción
Al recinto donde se desarrolló el campamento/al lugar que visitaron durante la actividad	83% Alta Satisfacción; 17% Satisfacción	No aplica	No aplica	86% Alta Satisfacción; 5% Satisfacción	Un porcentaje cercano al 100% se declara con algún nivel de satisfacción respecto del recinto visitado
Al vehículo que los transportó durante la actividad (comodidad y seguridad)	No aplica	No aplica	No aplica	86% Alta Satisfacción	
La limpieza con que se mantuvo el recinto del campamento	75% Alta Satisfacción; 25% Satisfacción	No aplica	No aplica	No aplica	100% declara algún nivel de satisfacción en relación a la limpieza del recinto
A la alimentación/colación recibida en el campamento en cuanto a cantidad y calidad	100% Alta Satisfacción	No aplica	No aplica	76% Alta Satisfacción; 14% Satisfacción	La totalidad de los encuestados para los campamentos estudiantiles valora la alimentación en cuanto a calidad y cantidad; un 90% de los evaluadores de las actividades recreativas culturales declara algún nivel de satisfacción



A la forma en que se trataron los monitores que desarrollaban las actividades	92% Alta Satisfacción; 8% Satisfacción	83% Alta Satisfacción; 13% Satisfacción	81% Alta Satisfacción; 19% Satisfacción	76% Alta Satisfacción; 14% Satisfacción	Evaluación General del trato de los monitores hacia los jóvenes en todas las becas alto; destaca la modalidad de campamentos estudiantiles con un 92% de alta satisfacción
A los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas	100% Alta Satisfacción	76% Alta Satisfacción; 16% Satisfacción	67% Alta Satisfacción; 8% Satisfacción	61% Alta Satisfacción; 19% Satisfacción	En todas las becas existe conformidad entre los beneficiarios respecto de la capacidad motivadora de los monitores
A los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían	100% Alta Satisfacción	92% Alta Satisfacción; 4% Alta Satisfacción	73% Alta Satisfacción; 19% Satisfacción	76% Alta Satisfacción; 14% Satisfacción	En todas las becas existe conformidad respecto al nivel de conocimientos demostrado por los monitores; destacan los campamentos estudiantiles donde una totalidad de los encuestados se declaró altamente satisfecho
A la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres	50% Alta Satisfacción; 50% Satisfacción	76% Alta Satisfacción; 16% Satisfacción	80% Alta Satisfacción; 20% Satisfacción	71% Alta Satisfacción; 10% Satisfacción	En todas las modalidades existe satisfacción general en relación al nivel de acompañamiento de los monitores; sin embargo, en el caso de los campamentos estudiantiles baja la alta satisfacción y aumenta la satisfacción, lo que podría estar asociado al número de actividades y al número de jóvenes que participa
A las metodologías para el traspaso de los contenidos (clases, talleres, trabajo grupal, etc.)	No aplica	No aplica	77% Alta Satisfacción; 11% Satisfacción	No aplica	
Al material de apoyo utilizado	No aplica	No aplica	58% Alta Satisfacción; 31% Satisfacción	No aplica	





## 4. Análisis Global y Conclusiones.

A continuación, se presentan los principales resultados y conclusiones de la investigación. Para este propósito, se realizará un análisis comparativo de las becas a partir de una serie de dimensiones relevantes cuya definición surge de los objetivos de la investigación; como complemento a estos resultados se incluye una tabla resumen para cada dimensión, en la que se exponen los principales resultados (porcentuales) obtenidos en cada beca en términos de niveles de satisfacción usuaria.

Las dimensiones definidas para el análisis son las siguientes:

- **Información:** que da cuenta de los principales canales a través de los cuales los beneficiarios se enteraron de informaciones importantes en el marco de cada beca (cómo se entera del beneficio, cómo se entera de los resultados de la postulación, etc.); su nivel de conocimientos en torno a temas relevantes y su nivel de satisfacción respecto a la claridad de la información recibida en el proceso de postulación.
- **Oportunidad:** que da cuenta de la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la rapidez y expedición con que se desarrollaron una serie de procesos relativos al desarrollo de las becas, por ejemplo, el tiempo disponible para postular, la rapidez y sencillez de los sistemas de postulación y apelación, sistemas de pago del beneficio, etc.
- **Calidad de la atención:** que da cuenta de la percepción usuaria en relación a la calidad de la atención recibida en el call center y en las direcciones regionales de JUNAEB.
- **Calidad del beneficio:** que presenta una serie de variables cuya medición tuvo como propósito levantar los niveles de satisfacción usuaria en torno a la calidad del producto y/o servicio entregado, por ejemplo, comodidad de la residencia en que vive durante el período de estudios, la calidad de la alimentación recibida, la calidad de los útiles escolares recibidos, beneficios especiales, etc.
- **Visibilidad JUNAEB:** que da cuenta del nivel de posicionamiento y visibilidad que tiene JUNAEB entre sus beneficiarios, como entidad prestadora de los beneficios y responsable de las distintas becas.
- **Pertinencia del monto de la beca:** que da cuenta del nivel de satisfacción de los beneficiarios en relación a los montos entregados por aquellas becas que incluyen este beneficio, en términos de si permiten cubrir efectivamente los gastos para los



cuales fueron definidos, si constituyen un incentivo efectivo para mantenerse en el sistema, o si el subsidio permite que el precio final a pagar por un servicio se ajuste efectivamente a las necesidades de sus beneficiarios.

Para poder facilitar la comprensión de los resultados relativos al nivel de satisfacción de los beneficiarios expuestos en las tablas de síntesis, es necesario hacer precisiones en relación al uso algunas siglas. En primer lugar, es necesario señalar que **AS** significa “**Alta satisfacción**”; **S** significa “**Satisfacción**”; e **I** significa “**Insatisfacción**”.

Además, a continuación se agrega una tabla donde se expone la **beca** y la **sigla respectiva** con que es referenciada en las tablas de síntesis:


BECA	SIGLA
Beca Residencia Familiar Estudiantil	BRFE
Beca Hogares Insulares	BHI
Beca Pensión Alimentación	BPA
Beca Residencia Indígena	BRI
Beca Práctica Técnico Profesional	BPTP
Beca Prueba de Selección Universitaria	PSU
Beca Mantención Educación Superior	BMES
Beca Presidente de la República	BPR
Beca Indígena	BI
Beca Alimentación Educación Superior	BAES
Beca Integración Territorial	BIT
Beca Apoyo a la Retención Escolar	BARE
Beca Útiles Escolares	BUE
Beca Tarjeta Nacional del Estudiante	TNE

Fuente: ClioDinamica Limitada

#### 4.1.1 Información

La dimensión **Información**, ha sido desagregada en dos subdimensiones, a saber, Canales de Información y Traspaso de la Información, cada una de las cuales contiene una serie de variables medidas directamente a través del instrumento.

En la dimensión **Canales de Información** la primera variable incluida dice relación con cuál fue la **fente de información** a través de la cual los beneficiarios se enteraron de la existencia del beneficio. Al respecto, lo primero que llama la atención es la importancia estratégica que tienen los establecimientos educacionales, ya sea en el contexto de los



estudios escolares como de los superiores, como entidades a partir de las cuales los beneficiarios se enteraron de las becas. De hecho, y salvo algunas excepciones, es el establecimiento educacional (en algunas ocasiones ha presentado por algunos sectores específicos como el encargado TNE del establecimiento), la entidad más referenciada por los beneficiarios como fuente de información en el marco de casi todas las becas.

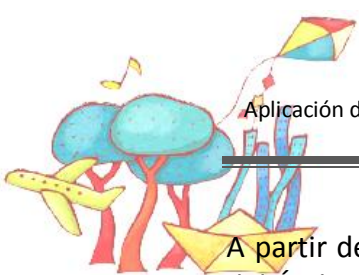
Por otro lado, llama la atención la importancia que tiene la municipalidad como entidad a partir de la cual no beneficiarios se enteran de las beca; esta situación es especialmente patente en el caso de la Beca de Hogares Insulares y en la Beca de Integración Territorial; a manera de hipótesis de trabajo, se puede sostener que la preponderancia que tiene esta entidad en el contexto de estas dos becas, tiene directa relación con la importancia en cuanto gobierno local que tiene esta institución en los territorios insulares y en sectores aislados de la geografía nacional.

Otro tema que llama la atención es la poca importancia que tiene la página web de JUNAEB como fuente de información, lo que podría ser un indicador de que no es visitada mayormente por los beneficiarios para adquirir información relativa a este tipo de beneficios; en el único grupo que aparece como una fuente importante es entre los jóvenes de educación superior, situación que podría estar asociada con sus pautas culturales de uso de Internet, ya que es probable que lo ocupen más que el resto de la población.

Un segundo ámbito medido en el marco de los canales de información, tiene que ver con el nivel de **satisfacción** de los usuarios en relación al **sistema a través del cual se enteró de los resultados de la postulación**. Dentro de este contexto, se observa un alto nivel de satisfacción general, dentro del cual existe un porcentaje mayoritario de alta satisfacción en casi todas las becas (de hecho, este porcentaje varía entre un 49% para la BAES y un 90% para la BRFE); sólo en algunos casos excepcionales se pudo identificar algún nivel de insatisfacción (por ejemplo, la Beca Pensión Alimentación).

Dentro de la subdimensión **Traspaso de la Información** se incluyeron variables para medir los niveles de satisfacción usuaria frente a la claridad de la información recibida para el proceso de postulación, y otra relativa a los niveles de información previa a la postulación que manejaban los beneficiarios en torno a una serie de temas específicos.

En relación a la **calidad de la información recibida para la postulación**, se observa que en la mayoría de las becas existe un porcentaje cercano al 100% de satisfacción general, donde además la proporción mayoritaria de beneficiarios se concentra en un alto nivel de satisfacción; de hecho estos fluctúan entre un 90% para la BPTP y un 45% para la TNE Educación Superior. En contraste, la única beca que expresa algún porcentaje de insatisfacción es la BPA, con un 25%.



A partir de estos datos, llama la atención que de todas las becas incluidas para el análisis del Ámbito Información, la única que presenta algún nivel de insatisfacción en las variables consultadas, acompañado además de una baja proporción de alta satisfacción, es la Beca Pensión Alimentación (aunque es necesario no perder de vista que estos datos se dan dentro de un contexto de 70% de satisfacción general). Sería interesante poder indagar en relación a cuáles son los factores que generan esta insatisfacción hacia el diseño e implementación de los ajustes necesarios para mejorar los niveles de satisfacción general.

Por otro lado, en el marco de la BPR, de la BI y la BIT se incluyeron algunas **variables adicionales** con el propósito de conocer si los beneficiarios manejaban **información previa** a la postulación sobre algunos temas específicos. Dentro de este contexto, el tema que fue referenciado por una mayor proporción de beneficiarios de las tres becas cómo ámbito en el que tenían conocimiento previo fue "Requisitos"; éste fue seguido por "Procedimientos", "Plazos" y "Documentos".

En contraste, la temática menos referenciada por los beneficiarios dentro de su conocimiento previo a la postulación fue "Estados especiales", lo que es esperable si se toma en consideración que dentro de esta categoría se incluyó algunas situaciones que en teoría deberían ser excepcionales, por ejemplo, los procedimientos ligados a la apelación.

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con los principales resultados obtenidos en cada una de las variables que incluyen esta dimensión.

		Canales de Información		Traspaso de la Información	
		¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	Satisfacción frente al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio	Satisfacción frente a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio	Manejo de Información
1	BRFE	70% en el establecimiento educacional del año pasado	90% AS y 10%S	75% AS Y 25%S	Indicador no medido
2	BHI	67% por la Municipalidad	61% AS y 28%S	56% AS y 28%S	Indicador no medido
3	BPA	70% en tu escuela	35% AS, 35%S y 25% I	45% AS, 25%S y 25% I	Indicador no medido
4	BRI	55% establecimiento educacional	50% AS y 35%S	60% AS y 20%S	Indicador no medido
5	BPTP	64% tu colegio o liceo y 13% medio de información masiva	77%AS y 17%S	90% AS y 7%S	Indicador no medido
6	PSU	81% en tu colegio o liceo	73%AS y 19%S	72%AS y 23%S	Indicador no medido
7	BMES	55% establecimiento educacional	Indicador no medido	Indicador no medido	Indicador no medido
8	BPR	70% en tu colegio o liceo	<b>Niveles de satisfacción del sistema:</b> 63%AS y 26%S	56%AS y 39%S	De los requisitos 81% si manejaba, documentos 69% si manejaba y estados especiales 24%
			<b>Respecto de la entidad que le comunicó el resultado</b> 29% municipalidad, 27% colegio o liceos y 12% asistente social.		
			<b>Respecto de tiempo en que te enteraste de la asignación:</b> 28% 3 meses, 18%2 meses y 14% 4 meses.		





9	BI	48% tu establecimiento educacional, 20% familiar	<b>Niveles de satisfacción del sistema:</b> 58%AS y 35%S	55%AS y 37%S	De los requisitos 82% si manejaba, procedimientos 81% si manejaba y estados especiales 38%
			<b>Respecto de la entidad que le comunico el resultado</b> 41% institución educativa, 19% municipalidad y 12% página web JUNAEB.		
			<b>Respecto de tiempo en que te enteraste de la asignación:</b> 35% 3 meses, 17%2 meses y 11% 4 meses.		
10	BAES	58% establecimiento educacional y 19% pagina web JUNAEB	49%AS y 39%S	Indicador no medido	Indicador no medido
11	BIT	23% Municipalidad , 22% familiar y 16% amigos	<b>Niveles de satisfacción del sistema:</b> 42%AS y 45%S	51%AS y 46%S	De los requisitos 84% si manejaba, plazos 81% si manejaba y estados especiales16%
			<b>Respecto de la entidad que le comunico el resultado</b> 36% municipalidad, 13% otro becado y 6% página web JUNAEB.		
			<b>Respecto de tiempo en que te enteraste de la asignación:</b> 48% 2 meses, 23% 4meses y 13% 5 meses.		
			<b>Respecto del tiempo en que recibiste el primer pago:</b> 42% tal como esperaba y 48% más largo de lo que esperaba.		
12	BARE	44% Jefe UTP u orientador de tu establecimiento	Indicador no medido	Indicador no medido	Indicador no medido
13	BUE	<b>Padres y Tutores:</b> 72% encargado del establecimiento.	Indicador no medido	Indicador no medido	Indicador no medido
		<b>Educación Media:</b> 81% en el establecimiento educacional			
14	TNE	<b>Padres y Tutores:</b> 67% encargado de TNE del establecimiento y 6%	Indicador no medido	<b>Padres y Apoderados:</b> 47%AS y 30%S;	Indicador no medido





	página web JUNAEB.		
	<b>Educación Media:</b> 68% encargado de la TNE en el establecimiento.		<b>Educación Media:</b> 45%AS y 36%S;
	<b>Educación Superior:</b> 37% encargado TNE del establecimiento y 33% página web.		<b>Educación Superior:</b> 32%AS y 64%S

Fuente: ClioDinamica Limitada



## Mapa de posicionamiento nivel de satisfacción Dimensión Información

A partir del cálculo del puntaje promedio en la escala de satisfacción utilizada (con valores entre 1 y 7) en dos de las variables utilizadas para medir el nivel de satisfacción en torno al traspaso de información, a saber, “Satisfacción frente a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio” y “Satisfacción frente al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio”, se construyó un mapa de posicionamiento que da cuenta de los niveles generales de satisfacción usuaria en torno a esta dimensión para cada una de las becas.

La siguiente tabla muestra el puntaje promedio de cada beca en cada una de las variables utilizadas para el modelo:

	Puntajes promedio Dimensión Información	
	Satisfacción frente al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio	Satisfacción frente a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio
BRFE	6,3	6,05
BHI	5,81	5,17
BPA	4,68	4,89
BRI	5,26	5,5
BPTP	5,93	6,23
PSU	6,1	5,98
BPR	5,72	5,63
BI	5,67	5,59
BAES	5,43	No aplica
BIT	5,06	5,58
TNE – P y T	No aplica	5,439
TNE – Ed. M	No aplica	5,19
TNE – Ed. S	No aplica	5,02

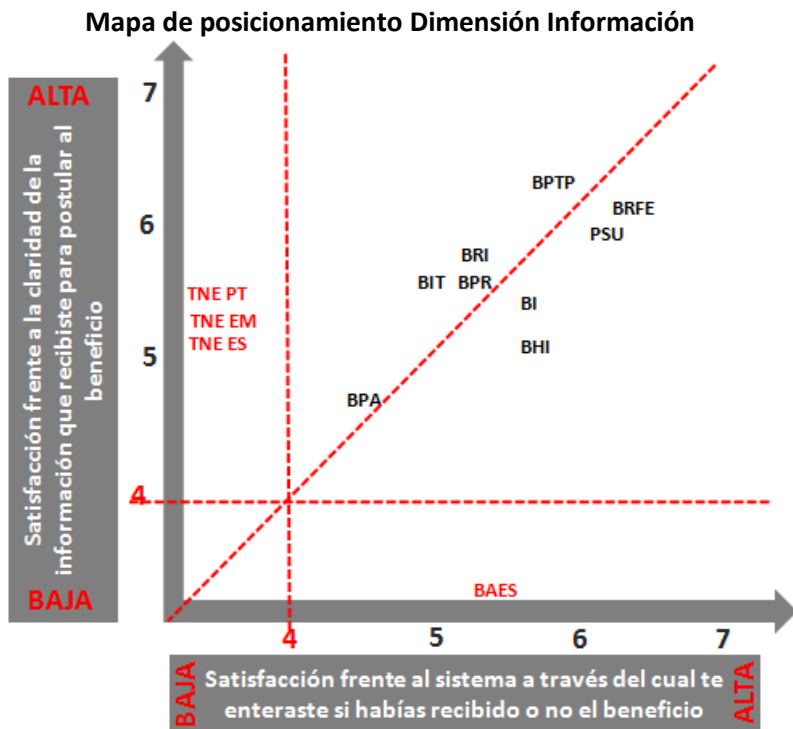
Fuente: ClioDinamica Limitada

Como puede apreciarse en el siguiente mapa, las becas que presentan un nivel comparativamente mayor de satisfacción usuaria en el contexto de la Dimensión Información, son la BPTP, la BRFE y la PSU. En un nivel intermedio se encuentran la BRI, la BIT, la BPR, la BI y la BHI. En contraste, la beca que presenta el nivel más bajo de satisfacción usuaria dentro de esta dimensión es la BPA, como ya era posible adelantar en el análisis comparativo.

Las becas que aparecen en rojo en el mapa, son aquellas que sólo fueron medidas en una de las dos variables utilizadas. Dentro de este contexto, se aprecia que la Beca TNE tiene un nivel intermedio de satisfacción entre los tres grupos de beneficiarios consultados, desde el punto de vista de la claridad de la información recibida para la realización del proceso de postulación. Por su parte, la BAES tiene un nivel intermedio de satisfacción en relación a la



calidad del sistema a través del cual los beneficiarios se enteraron de los resultados de la postulación.



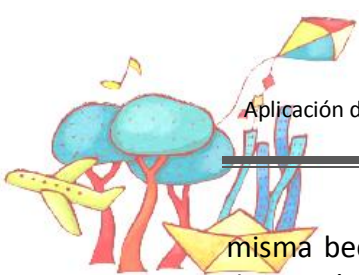
Fuente: ClioDinamica Limitada

#### 4.1.2 Oportunidad

La dimensión **Oportunidad** ha sido desagregada en cinco subdimensiones, a saber, Tiempo para Postulación, Sistema de Postulación, Pago del Beneficio, Apelación y Sistema de Pago, cada una de las cuales representa una variable medida directamente a través del instrumento.

La subdimensión **Tiempo para Postulación** está asociada a la variable cuyo propósito era medir la percepción de los beneficiarios en relación al tiempo disponible para realizar el proceso de postulación. Dentro de este contexto, es posible apreciar que un porcentaje mayoritario de los beneficiarios de todas las becas señaló que el tiempo para la postulación era más que suficiente para hacer el trámite con la tranquilidad necesaria; aquí destacan la Beca PSU, donde un 85% de los beneficiarios se inclinó por esta alternativa, y la Beca TNE, donde sólo un 45% se inclinó por esta alternativa.

En contraste, la única beca que presenta un porcentaje algo mayor (25%) de beneficiarios que señaló que apenas alcanzó entregar sus antecedentes antes de la fecha de cierre del proceso fue la BPA, lo que llama la atención si se toma en consideración que fue esta



misma beca la que presenta los porcentajes más bajos de satisfacción en el marco de la dimensión Información.

La subdimensión **Sistema de Postulación** hace referencia a una variable que fue medida con el propósito de identificar el nivel de satisfacción usuaria en relación al sistema de postulación (y revalidación), tomando en consideración la rapidez y sencillez del trámite.

Desde una perspectiva general, es posible apreciar que en todas las becas incluidas en el estudio existe un porcentaje mayoritario de beneficiarios que declara satisfacción en relación a la sencillez y rapidez del trámite de postulación; dentro de este contexto, es posible observar además tienen una mayoría de las becas este porcentaje de satisfacción está constituido principalmente por una proporción mayoritaria de beneficiarios que se declaró altamente satisfecho, de hecho, en esta variable destaca lo que sucede con la Beca de Residencia Familiar Estudiantil, con un 75% de alta satisfacción, y la Beca Práctica Técnico Profesional, donde se observa un 67% de alta satisfacción.

En contraste, dentro de aquellas becas que expresan un porcentaje más bajo de alta satisfacción, destaca la Beca TNE educación superior con un 27% de alta satisfacción para el sistema de postulación y un 18% de alta satisfacción para el sistema de revalidación, y la BPA con un 30% de alta satisfacción; no obstante, es necesario señalar que esta pérdida en los niveles de alta satisfacción en ambos casos se “redistribuyeron” al porcentaje de satisfacción y no al de insatisfacción, por lo que tampoco se puede sostener que existe una visión negativa de los beneficiarios en relación a este ámbito particular de las becas.

La subdimensión **Pago del Beneficio**, hace referencia a la percepción de los beneficiarios en relación a si el pago del beneficio, la entrega de credenciales, cuponerías y útiles se hizo en los plazos inicialmente señalados, se demoraron un poco más de lo señalado inicialmente, o se demoraron un tiempo significativamente mayor.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis, en casi todas las becas un porcentaje mayoritario (superior al 50%) de los beneficiarios señaló que el pago o la entrega de credenciales y cuponerías se realizó dentro de los plazos estipulados inicialmente; dentro de este contexto destaca la BRI, con un 80% de los beneficiarios dentro de esta opción, y la Beca PSU, con un 81% de los beneficiarios dentro de esta alternativa. La excepción la constituyen los beneficiarios de la BUE, donde la mayoría de padres, tutores y estudiantes de enseñanza media estimó que la entrega de los útiles se demoró un poco más de lo establecido, pero siempre dentro de los primeros meses del año (49% de cada uno de los grupos); en contraste, sólo un 31% de los padres y tutores y un 33% de los estudiantes de enseñanza media estimó que los útiles fueron entregados de manera oportuna comenzando el año escolar.



Luego, la segunda alternativa que congrega a una mayor proporción de beneficiarios fue la que establecía que la entrega se demoró un poco más de lo señalado inicialmente, por lo que en la mayoría de las becas la totalidad de los beneficiarios señaló que la entrega se hizo dentro de los plazos definidos inicialmente, o que ésta se demoró un poco más de lo señalado.

En contraste, sólo en la BMES (19%) y en la Beca TNE (educación media: 21%; educación superior: 35%) fue posible identificar un porcentaje comparativamente importante de beneficiarios que señalaron que la entrega demoró mucho más de lo inicialmente estipulado.

La subdimensión **Trámites de Apelación y Extravío** hace referencia a la medición de la percepción de los usuarios en relación al trámite de apelación al resultado en primera instancia de la postulación, y al trámite de reposición de la tarjeta en caso de extravío (sólo TNE), desde el punto de vista de la rapidez y sencillez con que es posible su realización.

Respecto del sistema de apelación al resultado en primera instancia de la postulación, se aprecia que de las ocho becas en que se midió esta variable (BHI, BPA, BRI, BPTP, PSU, BPR, BI, BIT), cuatro presentan porcentajes inferiores al 40% de alta satisfacción; no obstante lo anterior, al mismo tiempo es posible constatar que aquellos beneficiarios que en otros ámbitos de evaluación se declararon altamente satisfechos, tienden a concentrarse dentro de la satisfacción, es decir, en todas las becas un porcentaje mayoritario de los beneficiarios declara satisfacción respecto del sistema, sin embargo, el nivel de satisfacción es algo menor en comparación con otras dimensiones ya evaluadas. Como hipótesis de trabajo, se podría sostener que esto tiene que ver con que el trámite de apelación constituye una instancia de reacción frente a un resultado de primera instancia insatisfactorio, lo que podría generar cierto rechazo a priori en relación a éste.

En lo relativo al sistema de reposición de la tarjeta TNE en caso de extravío, se observa una situación totalmente distinta: tanto en el caso de padres y tutores, y de alumnos de educación media y superior la alta satisfacción baja considerablemente y tiende a "volcarse" en la insatisfacción, toda vez que se observan porcentajes entre un 35% y un 58% de disconformidad. De hecho, esta variable está dentro de aquellas que expresan los niveles más altos de insatisfacción, por lo que se puede sostener en primera instancia que un porcentaje importante de los beneficiarios de la TNE tiene una visión más bien crítica respecto de la rapidez y sencillez del sistema de reposición de la tarjeta. No obstante, sería importante indagar con mayor profundidad en relación a las razones asociadas a este alto porcentaje de insatisfacción; se sugiere la utilización de metodologías cualitativas para obtener una visión más detallada de dichos factores.

La subdimensión **Sistema de Pago** hace referencia a la medición de la percepción de los beneficiarios en relación al sistema de pago de la beca en el banco, desde el punto de vista



de la rapidez y sencillez del trámite. Para esta variable aplicaron 4 becas: BPTP, BPR, BI y BIT.

Entre un 71% (BI) y un 87% (BIT) de los beneficiarios se declaró altamente satisfecho con el sistema de pago en el banco, lo que es un indicador de que en todas las becas casi un 100% de los beneficiarios declaró algún nivel de satisfacción con el sistema, desde el punto de vista de su sencillez y rapidez.

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con los principales resultados para esta dimensión dentro de cada beca.

		Tiempo para Postulación	Sistema de Postulación	Pago del beneficio	Trámites de Apelación y Extravío	Sistema de Pago
		El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de postulación	Al sistema de postulación y revalidación tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite	En relación al pago del beneficio o entrega de credencial, cuponeras, o útiles	En el caso de haber apelado al resultado en primera instancia, o en el caso de extravío (sólo TNE), satisfacción respecto de la rapidez y sencillez del trámite	Satisfacción frente al sistema de pago en el banco, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite
1	BRFE	65% fue más que suficiente	75%AS y 25%S	Indicador no medido	Indicador no medido	Indicador no medido
2	BHI	72% más que suficiente	61%AS y 28%S	<b>Residencia:</b> 75% en los plazos señalados inicialmente	67%AS y 33%S	Indicador no medido
3	BPA	60% fue más que suficiente, 25% apenas alcanzó	30%AS y 45%S	Indicador no medido	43%AS y 36%S	Indicador no medido
4	BRI	55% más que suficiente y 25% con cierta estrechez	35%AS y 65%S	80% fue realizado en los plazos que se señalaron inicialmente	30%AS y 60%S	Indicador no medido
5	BPTP	73% fue más que suficiente	77%AS y 20%S	73% fue realizado en los plazos señalados	71%AS y 29%S	80%AS y 17%S
6	PSU	85% fue más que suficiente	73%AS y 22%S	81% en los plazos señalados inicialmente	60% AS y 33%S	Indicador no medido



7	BMES	Indicador no medido	Indicador no medido	39% en los plazos indicados inicialmente, 37% se demoraron un poco mas de los señalado y 19% se demoraron mucho más.	Indicador no medido	Indicador no medido
8	BPR	60% fue más que suficiente y 21% con cierta estrechez de tiempo	<b>Niveles de satisfacción del sistema:</b> 60%AS y 34%S.	Indicador no medido	52%AS y 45%S	86% AS y 12%S
			<b>Respecto de la cantidad de documentación:</b> 69% dice que fue adecuada			
9	BI	57% más que suficiente y 26% con cierta estrechez	<b>Niveles de satisfacción del sistema:</b> 47%AS y 39%S.	Indicador no medido	35%AS y 58%S	71%AS y 22%S
			<b>Respecto de la cantidad de documentación:</b> 70% dice que fue adecuada Y 16% fue demasiada			
10	BAES	Indicador no medido	Indicador no medido	64% fue entregado en los plazos inicialmente señalados y 26% se demoraron un poco más.	Indicador no medido	Indicador no medido
11	BIT	74% más que suficiente y 16% con cierta estrechez	<b>Niveles de satisfacción del sistema:</b> 42%AS y 42%S.	Indicador no medido	28%AS y 55%S	87%AS y 10%S
			<b>Respecto de la cantidad de documentación:</b> 71% dice que fue adecuada y 26% fue demasiada			
12	BARE	Indicador no medido	Indicador no medido	55% fue realizado en los plazos que estipulan las bases	Indicador no medido	Indicador no medido





13	BUE	Indicador no medido	Indicador no medido	<p><b>Padres y Tutores:</b> 49% Se demoró un poco la entrega del beneficio pero siempre dentro de los primeros meses del año y un 31% de manera oportuna comenzando el año escolar.</p> <p><b>Educación Media:</b> 49% Se demoro un poco la entrega del beneficio pero siempre dentro de los primeros meses del año y 33% de manera oportuna comenzando el año</p>	Indicador no medido	Indicador no medido
		<p><b>Padres y Apoderados:</b> 69% fue más que suficiente.</p>	<p><b>Padres y apoderados:</b> Al sistema de postulación un 55%AS y 23%S y al sistema de revalidación 57%AS y 16% S.</p>	<p><b>Padres y Apoderados:</b> 36% en los plazos inicialmente señalados y 33% un poco más de lo inicialmente señalado.</p>	<p><b>Padres y Apoderados:</b> 33%AS, 32%S y 35%I.</p>	Indicador no medido
<p><b>Educación media:</b> 50% fue más que suficiente y 21% con cierta estrechez de tiempo</p>	<p><b>Educación Media:</b> al sistema de postulación un 44%AS Y 36%S y al sistema de revalidación un 40% AS y un 37%S</p>	<p><b>Educación Media:</b> 25% en los plazos inicialmente señalados, un 51% se demoraron un poco más y un 21% mucho más.</p>	<p><b>Educación Media:</b> 14%AS, 44%S y 44%I.</p>			
<p><b>Educación Superior:</b> 46% es más que suficiente y 39% con cierta estrechez de tiempo.</p>	<p><b>Educación Superior:</b> al sistema de postulación 27%AS y 64%S y al sistema de revalidación: 18%AS y 66%S.</p>	<p><b>Educación Superior:</b> 23% en los plazos señalados, 42% se demoraron un poco más y 35% se demoraron mucho más de lo que dijeron inicialmente.</p>	<p><b>Educación Superior:</b> 7%AS, 35%S y un 58%I</p>			

Fuente: ClioDinamica Limitada



## Mapa de posicionamiento nivel de satisfacción Dimensión Oportunidad

A partir del cálculo del puntaje promedio en la escala de satisfacción utilizada en las variables “Satisfacción con el tiempo disponible para llevar a cabo el proceso de postulación” y “Satisfacción con el sistema de postulación tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite”, se construyó un mapa de posicionamiento que da cuenta de los niveles generales de satisfacción usuaria en torno a la dimensión Oportunidad, que hace referencia al nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la rapidez y expedición con que se desarrollaron una serie de procesos relativos a la implementación de las becas.

La siguiente tabla muestra el puntaje promedio de cada beca en cada una de las variables utilizadas para el modelo:

	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de postulación	Al sistema de postulación tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite
BRFE	4,86	5,96
BHI	5,66	5,82
BPA	5,79	4,83
BRI	5	5,8
BPTP	6,03	6,23
PSU	6,6	6
BPR	5,48	5,56
BI	6,36	5,83
BIT	5,92	4,83
TNE – P y T	6,411	5,689
TNE – Ed. M	5,54	5,11
TNE – Ed. S	4,95	5,04

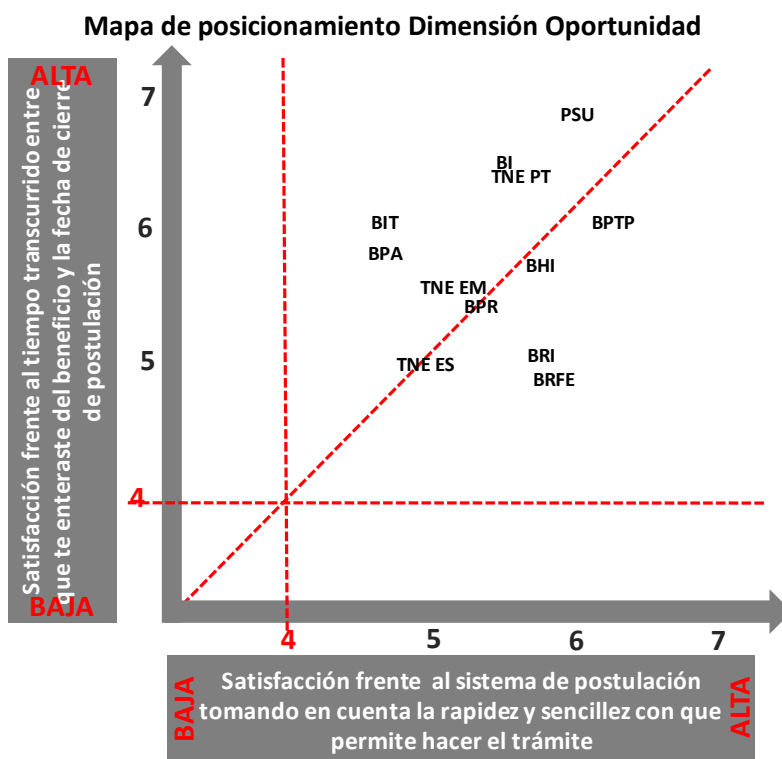
Fuente: ClioDinamica Limitada

Como puede apreciarse en el mapa, las becas que presentan un nivel mayor de satisfacción usuaria en relación a esta dimensión son la PSU, la BI, la TNE (padres y tutores) y la BPTP.

Luego, en un nivel intermedio están la BHI, la BIT, la BPA, la TNE (educación media), la BPR, la BRI y la BRFE.

Por último, la beca que presenta el nivel más bajo de satisfacción usuaria dentro de la dimensión oportunidad es la TNE (educación superior), como ya era posible adelantar en el análisis comparativo.





Fuente: ClioDinamica Limitada

Como dato complementario el anterior, se construyó un gráfico con el propósito de comparar los niveles promedio de satisfacción de las distintas becas en relación a la oportunidad de entrega de montos de dineros, cuponeras, tarjetas, útiles escolares, etc., elementos incluidos dentro de la categoría "beneficios".

El análisis de los resultados obtenidos permite constatar que dentro de las becas donde se aprecia un mayor nivel de satisfacción usuaria en relación a la oportunidad de entrega del beneficio, destacan la BRI, la PSU, la BIT, BI y la BPTP.

Luego, dentro de un nivel medio de satisfacción en relación a esta variable, aparecen la BHI, la BAES, la BARE, la TNE (padres y tutores), la BMES, la BUE (educación media, y padres y tutores), y la TNE (educación media).

En contraste, la única beca que expresa insatisfacción en relación a la oportunidad de entrega fue la TNE (educación superior).

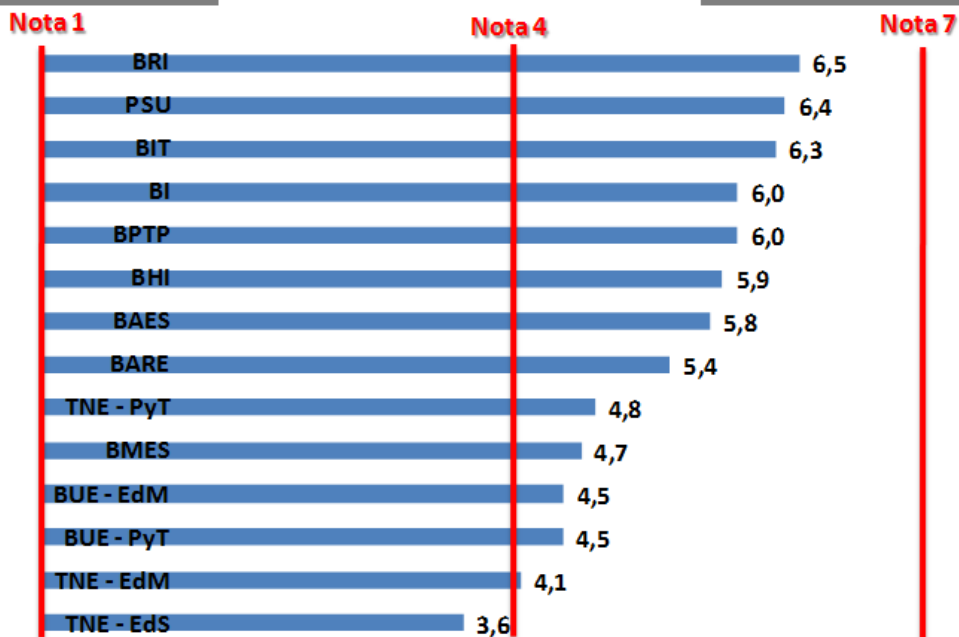


### Nivel de satisfacción usuaria con Oportunidad de Entrega del Beneficio

Se demoraron mucho más tiempo del que dijeron inicialmente siendo muy poco oportuna

Se demoraron un poco más de los tiempo que definieron inicialmente

Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente y de manera oportuna, tal como se señalaron inicialmente




Fuente: ClioDinamica Limitada

#### 4.1.3 Calidad de la Atención

La dimensión **Calidad de Atención**, ha sido desagregada en dos subdimensiones, a saber, **Atención en call center** y **Atención en Direcciones Regionales**, cada una de las cuales representa una variable medida directamente a través del instrumento.

Respecto de la evaluación que los beneficiarios hacen de la atención recibida en el caso de haber llamado al **call center de JUNAEB**, es posible constatar que en todas las becas existe un porcentaje mayoritario de beneficiarios que expresó algún nivel de satisfacción en relación a este ámbito; sin embargo, si se compara estos resultados con los observados en las dimensiones ya analizadas, se aprecia que en la mayoría de las becas la proporción de beneficiarios que se declaró altamente satisfecho baja de manera importante, aumentando la proporción de beneficiarios que se declaró “sólo satisfecho” con la atención.

Al mismo tiempo, aumenta la cantidad de becas que incluyen una proporción comparativamente importante de insatisfacción con la atención; un caso particularmente ilustrativo de esta situación es la BPA, donde un 50% de sus beneficiarios se declaró insatisfecho con la atención recibida en el call center. El resto de las becas que presenta



una proporción comparativamente importante de insatisfacción con la BMES (31%), la BPR (26%), y la TNE educación media (24%).

En relación a la percepción de los beneficiarios en torno a la calidad de la atención recibida en la **Dirección Regional de JUNAEB**, lo primero que es necesario destacar es que en la mayoría de las becas un porcentaje cercano al 100% se declaró satisfecho con la calidad de la atención recibida; de hecho, en la BRFE, en la BRI y en la BPTP, la totalidad de los beneficiarios expresó satisfacción. Además, entre un 41% (BAES) y un 86% (BRFE) se declaró altamente satisfecho con la atención recibida.

En contraste, sólo en la BMES (26%) y en la TNE (educación media: 15%; educación superior: 13%) existe un porcentaje comparativamente importante de beneficiarios que declararon insatisfacción en relación a este ámbito de evaluación, siempre dentro del contexto de una proporción mayoritaria de aprobación.

Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a estas dos instancias de consulta, desde una mirada más general se puede apreciar que la satisfacción es mayor para el caso de la atención recibida en las direcciones regionales. De hecho, al comparar los resultados dentro de cada beca, se aprecia que aunque la diferencia entre los porcentajes generales de satisfacción en ambas instancias no es tan significativa, el porcentaje de alta satisfacción es mayor para la evaluación de las direcciones regionales en casi todas las becas (a excepción de la BRFE donde es igual, y la BPTP y la BAES donde la alta satisfacción es algo mayor para el caso del call center). Al mismo tiempo, la cantidad de becas que presenta un porcentaje comparativamente importante de insatisfacción es mayor para el caso del call center (4 becas en el call center, y 2 becas en las direcciones regionales); incluso en el caso de la BMES, que presenta insatisfacción en ambas instancias, la proporción es mayor para el caso del call center (call center: 31%; direcciones regionales: 26%).

Como se señaló a lo largo del análisis, frente a esta diferencia se ha levantado la hipótesis de trabajo que establece que la mayor proporción de alta satisfacción observada en el contexto de la atención ofrecida en las oficinas regionales de JUNAEB, podría estar asociada a que los beneficiarios preferirían la atención más personalizada y específica que podría entregarse en esta instancia, en comparación con el call center que podría tener una estructura más estandarizada de atención.

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con los principales resultados obtenidos en las becas en términos de niveles de satisfacción, para esta dimensión de análisis.

		Calidad de Atención	
		Atención en Call center	Atención en Direcciones Regionales
1	BRFE	86% AS y 14%S	86% AS y 14%S
2	BHI	33%AS y 56%S	50%AS y 33%S
3	BPA	33%AS, 17%S y 50%I	67%AS y 17%S
4	BRI	55%AS, 35%S	55%AS, 45%S
5	BPTP	56%AS y 33%S	43%AS y 57%S
6	PSU	52%AS y 34%S	65%AS y 29%S
7	BMES	29%AS, 40%S y 31%I	43%AS, 31%S y 26%I
8	BPR	63%AS, 11%S y 26%I	68%AS, 22%S
9	BI	48%AS, 41%S	60%AS, 34%S
10	BAES	48% AS, 37%S	41% AS, 45%S
11	BIT	40%AS, 34%S	50%AS, 41%S
12	BARE	51%AS, 32%S	60%AS, 38%S
13	BUE	Indicador no medido	Indicador no medido
14	TNE	<b>Padres y Apoderados:</b> 62%AS y 22%S;	<b>Padres y Apoderados:</b> 64%AS y 24%S;
		<b>Educación Media:</b> 37%AS, 39s y 24%I;	<b>Educación Media:</b> 43%AS, 42%S y 15% I;
		<b>Educación Superior:</b> 37% AS, 57%S y 6%I	<b>Educación Superior:</b> 18%AS, 69%S y 13%I.

Fuente: ClioDinamica Limitada

### Mapa de posicionamiento nivel de satisfacción Dimensión Calidad de la Atención

A partir del cálculo del puntaje promedio en la escala de satisfacción para las variables “Satisfacción con calidad de la atención en Call Center” y “Satisfacción con calidad de la atención en Direcciones Regionales”, se construyó un mapa de posicionamiento que da cuenta de los niveles generales de satisfacción usuaria en torno a la dimensión Calidad de la Atención.

La siguiente tabla muestra el puntaje promedio de cada beca en cada una de las variables utilizadas para el modelo:



**Puntajes promedio Dimensión Calidad de la Atención**

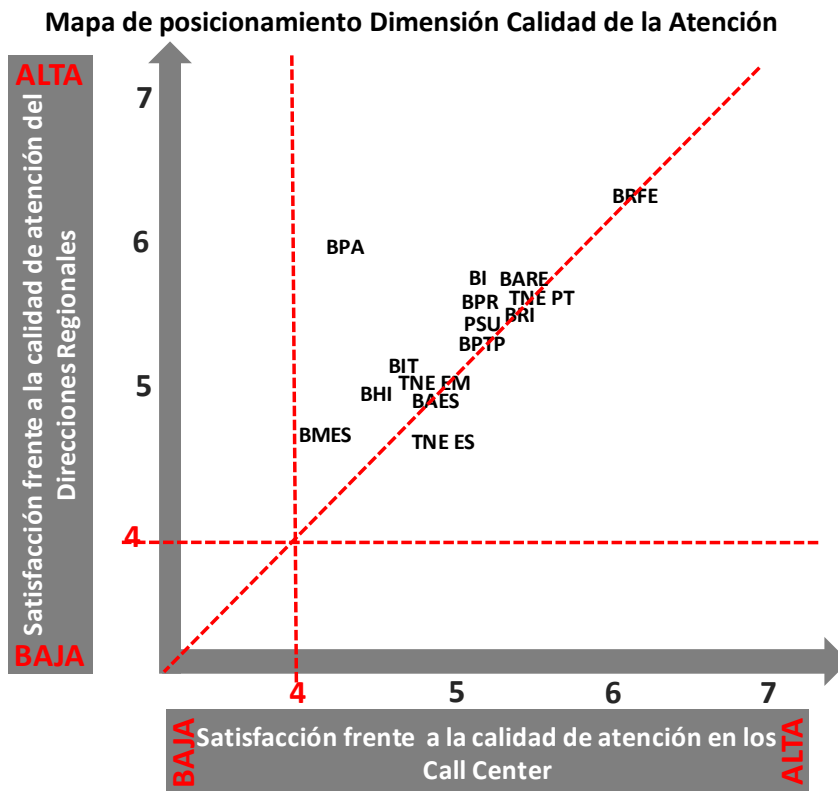
	Atención en Call Center	Atención en Direcciones Regionales
BRFE	6,14	6,14
BHI	4,44	4,91
BPA	4,33	5,83
BRI	5,52	5,5
BPTP	5,3	5,43
PSU	5,29	5,73
BMES	4,15	4,59
BPR	5,29	5,57
BI	5,31	5,67
BAES	5,07	5,05
BIT	4,73	5,22
BARE	5,52	5,7
TNE – P y T	5,51	5,54
TNE – Ed. M	4,71	5,015
TNE – Ed. S	4,96	4,66

Fuente: ClioDinamica Limitada

Como puede apreciarse en el mapa, la beca que presenta el mayor nivel de satisfacción usuaria en relación a esta dimensión es la BRFE; un poco más abajo en el nivel de satisfacción general están la BI, la BARE, la BPR, la TNE (padres y tutores), la BRI, la PSU, y la BPTP.

Luego, en un nivel intermedio-bajo de satisfacción están la BIT, la TNE (educación media), la BHI, la BAES, y la TNE (educación superior). Un caso especial lo constituye la BPA, que cuenta con un alto nivel de satisfacción general en torno a la atención en las direcciones regionales, y al mismo tiempo cuenta con un bajo puntaje en relación a la calidad de la atención entregada en el call center.

Por último, la beca que presenta un nivel bajo de satisfacción usuaria en ambas dimensiones es la BMES (bajo el 5 de promedio), por lo que es la que cuenta con el nivel más bajo de satisfacción general en torno a esta dimensión.



Fuente: ClioDinamica Limitada

#### 4.1.4 Calidad del Beneficio

Para la dimensión **Calidad del Beneficio**, el análisis tendrá un perfil distinto al desarrollado en las dimensiones anteriores. Esto principalmente porque en la información levantada en este contexto para cada beca se privilegió la medición de temas más específicos, antes que la medición de temáticas más generales que hubiesen permitido un mayor nivel de comparación. En las únicas becas donde podrá realizarse un ejercicio comparativo más exhaustivo, es entre la BRFE, la BHI Y LA BPA; en el resto de las becas incluidas para esta dimensión se privilegiará el análisis de sus particularidades.

En el caso de la **BRFE**, la **BHI** y la **BPA**, fueron utilizadas cuatro variables para establecer la comparación en la percepción usuaria respecto de la calidad de los beneficios entregados, a saber, la calidad del barrio en que viven los beneficiarios, a la comodidad de la casa en que viven, a la comodidad de la pieza que ocupan, la calidad de la comida que le dan en la casa en que vive, y a la convivencia entre los habitantes del hogar con que comparte durante el período de estudios.



En lo relativo a la percepción usuaria sobre la **calidad del barrio** en que viven durante el período de estudios, variable que sólo aplica para la BRFE y la BHI, se observa que en ambas becas existe un 100% de satisfacción; no obstante, en el caso de la Beca de Hogares Insulares el porcentaje de alta satisfacción es algo mayor en comparación a la alta satisfacción observada en la Beca Residencia Familiar Estudiantil (14 puntos porcentuales). Estos datos pueden ser un indicador de que las estrategias desarrolladas para la selección de los barrios donde serán instalados los jóvenes han ido en la dirección correcta, al menos desde la percepción de los propios usuarios.

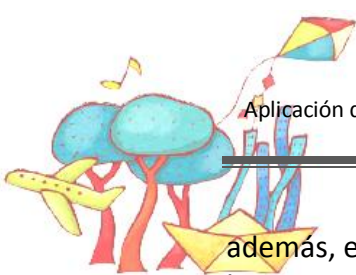
Al observar los niveles de satisfacción usuaria en torno a la **comodidad de la casa** que ocupan los beneficiarios durante el periodo de estudios, se observa que para las tres becas analizadas existe un altísimo nivel de satisfacción, muy cercano al 100%; de hecho, la BHI presenta un 89% de satisfacción, la BRFE presenta un 90% de satisfacción, y la BPA presenta un 95% de satisfacción. Sin embargo, dentro de este contexto destaca la Beca Residencia Familiar Estudiantil, ya que presenta un 80% de beneficiarios que se declaró altamente satisfecho en relación a este ítem de evaluación.

Al acotar la evaluación del inmueble hacia la **evaluación de la pieza** que es habitada por los beneficiarios durante el periodo de estudios, es posible identificar un altísimo nivel de satisfacción en el marco de las tres becas, con porcentajes que fluctúan entre el 83% y el 90%; sin embargo, nuevamente es la BRFE la que presenta el mayor porcentaje de alta satisfacción (80%), seguida por la BHI (61%) y la BPA (30%).

La **comida recibida** por los beneficiarios en la casa en la que viven durante el periodo lectivo, es sin duda alguna, el ítem peor evaluado en el marco de la comparación entre estas tres becas; salvo la BRFE, que mantiene sus niveles generales de satisfacción y de alta satisfacción, en las otras dos becas el escenario cambia drásticamente: la BHI presenta un 100% de insatisfacción en relación a la calidad de la comida recibida, y la BPA presenta un 55% de insatisfacción (frente a un 40% de alta satisfacción y un 5% de satisfacción). Ambos niveles de insatisfacción son prácticamente inéditos en el marco del análisis de todas las dimensiones, lo que hace necesario poder profundizar en torno a estos resultados para el desarrollo de algunas modificaciones que permitan mejorar los niveles de satisfacción; se sugiere la utilización de técnicas cualitativas para indagar en torno a este tema, ya que se trata de datos discordantes dentro de un contexto general de satisfacción con la calidad del beneficio.

La quinta variable incluida en este análisis comparativo, tiene que ver con la **convivencia entre los habitantes del hogar**, en el marco de la BHI y la BPA. De acuerdo a los datos levantados, en ambos beneficios existe un alto nivel de satisfacción en relación a este tema, de hecho, un 100% de los beneficiarios de la BHI y un 90% de los beneficiarios de la BPA se declara satisfecho con la convivencia interna de los habitantes de los hogares;





además, en ambas becas destaca el porcentaje de alta satisfacción observada: un 70% para la BHI, y un 55% para la BPA.

Desde una perspectiva más general, es posible apreciar que en las cinco variables analizadas para estas tres becas existe un alto nivel de satisfacción general respecto de la calidad del beneficio recibido; dentro de este contexto, destaca la BRFE por el comparativamente mayor porcentaje de alta satisfacción que expresa en tres de los cuatro ítems medidos para esta beca, y el alto nivel de insatisfacción que existe en relación a la comida recibida en los hogares (es sólo en el marco de la BRFE que se mantienen los altos niveles de satisfacción).

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con los principales resultados recién analizados.

	Al barrio en que vives mientras asistes al colegio	A la comodidad de la casa en que vives mientras asistes al colegio	A la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio	A la comida que te dan en la casa en que vives mientras asistes al colegio	A la convivencia entre los habitantes del hogar
BRFE	75%AS y 25%S	80%AS y 10%S	80%AS y 5%S	80%AS y 5%S	Indicador no medido
BHI	89%AS y 11%S	50%AS y 39%S	61%AS y 22%S	100%I	70%AS y 30%S
BPA	Indicador no medido	50%AS y 45%S	30%AS y 60%S	40%AS, 5%S y 55%I	55%AS y 35%S

Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar los resultados en algunas **variables específicas** relativas a la calidad de la atención recibida en el marco de la **BRFE** es posible constatar, por ejemplo, que existe un altísimo nivel de satisfacción general en relación al trato que reciben los beneficiarios por parte de la familia que los acoge durante el periodo lectivo; de hecho, un 80% se declaró altamente satisfecho y un 20% se declaró satisfecho en relación a este tema.

Respecto a las actividades de reforzamiento desarrolladas para mantener y mejorar el rendimiento escolar, los beneficiarios tienden a tener una visión más crítica; de hecho, es el único ítem de los revisados para esta beca que presenta una proporción de insatisfacción relativamente importante, acompañada de porcentajes de alta satisfacción y satisfacción que tienden a bajar significativamente respecto de las otras variables ya realizadas: un 25% se declaró insatisfecho en relación a este tema, un 30% se declaró altamente satisfecho, y un 35 se declaró satisfecho. Lo que en principio puede ser observado como un 65% de satisfacción general, al ser analizado dentro del análisis general para esta beca, puede ser interpretado como una baja significativa en la satisfacción, ya desde el momento en que en las variables anteriores existía entre un 75% y un 80% de alta satisfacción.



Estos datos se pueden apreciar en la siguiente tabla:

	Indicador	Niveles de Satisfacción
BRFE	Al trato que le dan en la familia con que vives mientras asistes al colegio	80% AS y 20%S
	A las actividades de reforzamiento que el tío/tía de la entidad organizan para mantener y mejorar tus notas	30%AS, 35S y 25%I

Fuente: ClioDinamica Limitada

Al analizar el resultado de algunas **variables** levantadas en el **contexto específico** de la **BPA**, se aprecia que un 75% de los beneficiarios se declaró satisfecho con las áreas asignadas para estudiar dentro los hogares en que vivían durante el año lectivo, mientras que un 25% se declaró insatisfecho en relación a este ítem. Luego, un 65% se declaró satisfecho con los espacios asignados para el descanso, frente a un 35% de insatisfacción. Por último, un 95% se declaró satisfecho con las actividades extraprogramáticas desarrolladas dentro del internado (40% de los cuales corresponde a una alta satisfacción). Desde una perspectiva más general, se aprecia que estos resultados están dentro de los mismos márgenes de satisfacción observados para esta beca en el contexto del análisis comparativo recién desarrollado.

	Indicador	Niveles de Satisfacción
BPA	Al espacio para estudiar (áreas asignadas)	55%AS, 20%S y 25%I
	Al espacio para descansar	35%AS, 30%S y 35%I
	A las actividades extra programáticas que realizas dentro del internado	40%AS y 45%S

Fuente: ClioDinamica Limitada

Al analizar los resultados de algunas variables en el contexto específico de la **BAES**, se aprecia un alto nivel satisfacción general en relación a la calidad del beneficio recibido; de hecho, la satisfacción general fluctúa entre el 83% y el 99%, dentro de un escenario en el que además prácticamente no se observan porcentajes de beneficiarios que se hayan declarado insatisfechos con la calidad de los beneficios específicos medidos para esta beca. Dentro de este contexto destaca el porcentaje de beneficiarios que se declaró altamente satisfecho con las restricciones de compra de productos no directamente relacionados con la alimentación, como alcohol y cigarrillos (70%); en contraste, la calidad de la alimentación recibida en los puntos de canje cercanos a la institución educativa del beneficiario, es el ítem que presenta el porcentaje más bajo de alta satisfacción (dentro de un contexto de 83% de satisfacción general).



	Indicador	Niveles de Satisfacción
BAES	A la calidad de la alimentación recibida en los puntos de canje de tu Universidad, Centro de Formación Técnica o Instituto	39%AS y 44%S 83
	A la calidad del casino de tu Universidad, Centro de formación técnica o Instituto en términos de su comodidad y condiciones de higiene	48%AS y 35%S 83
	Al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de asignación del beneficio	68%AS y 27%S 95
	Al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de uso del beneficio	62%AS y 30%S 92
	A la posibilidad de hacer uso del instrumento de canje en diferentes locales de expendio de alimentos, tales como: casinos, restaurantes, supermercados	63%AS y 36%S 99
	A las restricciones de compra de productos no relacionados con la alimentación, como alcohol y cigarrillos.	70%AS y 21%S 91
	A las restricciones relacionadas con el traspaso del beneficio a otras personas/terceros	59%AS y 25%S 84

Fuente: ClioDinamica Limitada

Dentro del contexto de la Beca de Apoyo a la Retención Escolar (**BARE**), se incluyó en el análisis un par de variables con el propósito de medir el impacto específico de la carta de compromiso en relación a la mantención de los estudiantes en el sistema escolar. En primer lugar, en relación a la obligatoriedad de la firma de la carta como requisito asociado a la asignación del beneficio, un 51% de los estudiantes beneficiarios señaló que era una excelente medida como requisito para la entrega de la beca, mientras que un 39% lo consideraba una medida justa; sin embargo, es necesario ponderar estos resultados a la luz de la posibilidad cierta de estar contaminados por un alto nivel de deseabilidad social y la emergencia de discursos aprendidos, que no necesariamente reflejan la voluntad de los jóvenes. De hecho, al contrastar estos resultados con la visión de los docentes, se aprecia que un 62% de éstos consideró que la reacción de los alumnos al firmarla era de indiferencia, frente a un 26% que consideró que los jóvenes asumían el compromiso ligado a la firma del documento con seriedad.

Por otro lado, cuando se consultó por el impacto directo de la carta de compromiso sobre la probabilidad de mantener en el tiempo el vínculo del estudiante con su establecimiento, un 47% de los estudiantes mencionó que ha sido un incentivo real para mantenerse en el sistema escolar, mientras que un 43% señaló que asegura sólo en parte su asistencia a clases; por lo que al menos en la visión de una proporción mayoritaria de los estudiantes (por lo que debe tomarse en consideración la deseabilidad social como factor contaminante), este instrumento tendría algún nivel de impacto para mantener a los jóvenes dentro del sistema escolar. Por su parte, un 44% de los docentes mencionó que la carta era un mecanismo efectivo para aumentar la probabilidad de que los jóvenes se mantengan en el sistema escolar, mientras que un 38% señaló que aumenta esta probabilidad sólo en parte. Al cruzar la visión de jóvenes y docentes, el porcentaje relativamente importante de encuestados de ambos grupos que consideró que la firma de la carta de compromiso es un incentivo para mantenerse en el sistema escolar, es un resultado que nos entrega mayor certeza en relación a que efectivamente este instrumento genera algún nivel de impacto en la decisión de los jóvenes para continuar vinculados a sus establecimientos.

	Indicador	Niveles de Satisfacción
BARE	Respecto a la obligatoriedad de la firma de la Carta de Compromiso como requisito asociado a la asignación del beneficio	<b>Sólo Estudiantes:</b> 51% lo considera una excelente medida como requisito para la entrega de la beca y un 39% lo considera una medida justa. <b>Sólo Docentes:</b> 62% menciona que la reacción de los alumnos al firmarla es de indiferencia y un 26% la reacción es de seriedad.
	Respecto de la Carta de Compromiso, consideras que	Un 47% de los <b>estudiantes</b> menciona que ha sido un incentivo real para asegurar asistencia a clases, mientras que un 43% menciona que en parte asegura su asistencia a clases. En el caso de los <b>docentes</b> ; un 44% menciona que es un mecanismo efectivo que aumenta el vínculo del estudiante con el establecimiento, mientras que un 38% menciona que aumenta sólo en parte la probabilidad de mantener dicho vínculo.

Fuente: ClioDinamica Limitada

Al analizar algunas variables específicas relativas a la calidad del beneficio entregado en el marco de la Beca de Útiles Escolares (**BUE**), lo primero que llama la atención es que un 97% de los padres y tutores y un 92% de los jóvenes de educación media encuestados se declaró satisfecho con la calidad de los útiles entregados; sin embargo, un mayor porcentaje de padres y tutores se declaró altamente satisfecho en relación a este tema (72%).



Al observar el nivel de satisfacción usuaria en relación a la cantidad de útiles entregados, un 93% de los padres y tutores y un 78% de los estudiantes de educación media se declaró satisfecho; nuevamente, es mayor la proporción de padres y tutores que se declaró altamente satisfecho en relación a este tema.

Como evaluación general de la beca se solicitó a padres y tutores y estudiantes que declararían su nivel de satisfacción en relación al aporte de los útiles escolares a la educación de los alumnos. De esta forma, un 97% de los padres y tutores (con un 76% de alta satisfacción) y un 91% de los jóvenes de educación media encuestados (con un 65% de alta satisfacción), se declaró satisfecho en relación a este ámbito, lo que puede ser interpretado como un alto porcentaje de satisfacción general entre los usuarios.

Por último, un 65% de los alumnos encuestados consideró que la posibilidad de seleccionar los útiles a través de Internet era una excelente opción, mientras que un 24% consideró que era (sólo) una buena opción.

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con los principales resultados para esta beca.

		Niveles de Satisfacción
<b>BUE</b>	<b>A la calidad de los útiles entregados</b>	<b>Padres y Tutores:</b> 72% AS y 25%S; <b>Educación Media:</b> 47%AS y 45%S
	<b>A la cantidad de útiles entregados</b>	<b>Padres y Tutores:</b> 51% AS y 42% S; <b>Educación Media:</b> 40%AS y 38%S
	<b>Al aporte de los útiles escolares en la educación.</b>	<b>Padres y Tutores:</b> 76%AS y 21%S: <b>Educación Media:</b> 65% AS y 26% S
	<b>Sólo para alumnos: Frente a una futura posibilidad de opción del tipo de set de útiles entregados, por medio de la página web de JUNAEB</b>	65% me parece una excelente opción, 24% le parece una opción buena.

Fuente: ClioDinamica Limitada

Al observar los resultados de algunas variables específicas incluidas para el análisis de la TNE, una primera variable interesante a medir en términos de la percepción usuaria respecto a la calidad del beneficio, es la evaluación que se hace en torno a los horarios en que opera la rebaja de la tarifa de la locomoción colectiva. Dentro de este contexto, un 58% de los padres y apoderados se declaró satisfecho (36% de AS), un 70% de los estudiantes de educación media se declaró satisfecho (44% de AS), y un 49% de los estudiantes de educación superior se declaró satisfecho con estos horarios (con sólo un 10% de AS). En contraste, un 26% de los jóvenes de educación media y un 50% de los jóvenes de educación superior se declaró insatisfecho. Desde una perspectiva más general,

se aprecia que el porcentaje más alto de insatisfacción y el más bajo de satisfacción se aprecia dentro de los estudiantes de educación superior, lo que podría estar asociado, y esto se señala a manera de hipótesis, a sus pautas de viaje en la locomoción colectiva, ya que podrían ser más amplias en términos de horario que la de los otros grupos.

Cuando se consultó a los beneficiarios de la educación superior instalados en regiones, respecto de la posibilidad de uso de la TNE En la Región Metropolitana, se aprecia un 87% de satisfacción (61% de AS) y un 13% de insatisfacción; este porcentaje de insatisfacción podría estar asociado a jóvenes que viajan muy esporádicamente a esta región. Respecto del mecanismo de activación para el uso de la TNE En la Región Metropolitana, un 84% se declaró satisfecho (44% de AS), y un 16% se declaró insatisfecho, proporción que podría estar asociada a la razón anteriormente esgrimida.

A continuación, se presenta una tabla de síntesis con los principales resultados para esta beca en el marco de la calidad del beneficio.

	Indicador	Niveles de Satisfacción
TNE	A los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva	<b>Padres y apoderados:</b> 36%AS y 22%S (25% NS/NR). <b>Educación Media:</b> 44%AS, 26%Sy 26%I. <b>Educación Superior</b> 10% AS, 39%S y 50%I
	A la posibilidad de uso de la TNE en la Región Metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)	61% AS, 26%S y 13%I
	Al mecanismo de activación de tu TNE para uso dentro de la Región Metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)	44%AS, 40%S y 16%I

Fuente: ClioDinamica Limitada

### Gráfico comparativo becas BRFE, BHI y BPA Dimensión Calidad del Beneficio

A partir del cálculo del puntaje promedio en la escala de satisfacción para las variables "Satisfacción con el barrio en que vives mientras asistes al colegio", "Satisfacción con la comodidad de la casa en que vives mientras asistes al colegio", "Satisfacción con la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio", "Satisfacción con la comida que te dan en la casa en que vives mientras asistes al colegio", y "Satisfacción con la convivencia entre los habitantes del hogar", se ha construido un gráfico comparativo con el propósito de ver cómo se comportan la Beca Residencia Familiar Estudiantil, la Beca Hogares Insulares y la Beca Pensión Alimentación en relación a estas variables, como un

indicador general respecto del nivel de satisfacción usuaria en relación a la calidad del beneficio recibido.

La siguiente tabla muestra el puntaje promedio para la BRFE, la BHI y la BPA en cada una de las variables utilizadas en el gráfico:

**Puntajes promedio Dimensión Calidad del Beneficio**

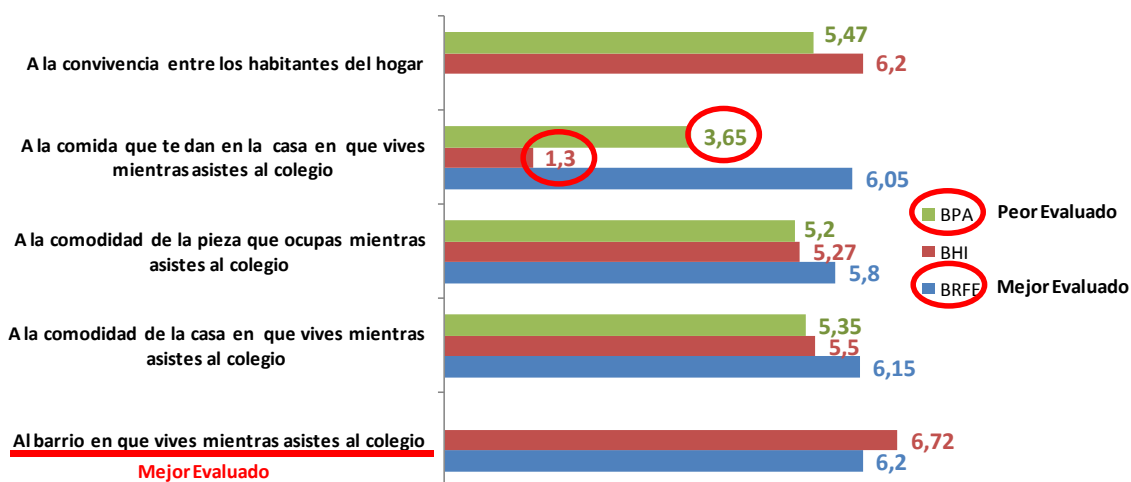
	Al barrio en que vives mientras asistes al colegio	A la comodidad de la casa en que vives mientras asistes al colegio	A la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio	A la comida que te dan en la casa en que vives mientras asistes al colegio	A la convivencia entre los habitantes del hogar
<b>BRFE</b>	6,2	6,15	5,8	6,05	
<b>BHI</b>	6,72	5,5	5,27	1,3	6,2
<b>BPA</b>		5,35	5,2	3,65	5,47

Fuente: ClioDinamica Limitada

Lo primero que llama la atención al observar el gráfico, es que se da cierta convergencia en las becas en torno a las variables que son mejor evaluadas por los beneficiarios y aquellas que son peor evaluadas; de esta manera, la variable mejor evaluada es "Satisfacción con el barrio en que vives mientras asistes al colegio", y la variable peor evaluada (en dos de las tres becas: BPA y BHI) es "Satisfacción con la comida que te dan en la casa en que vives mientras asistes al colegio".

Luego, y desde una perspectiva más general, se aprecia que la beca peor evaluada al observar todas las variables es la BPA, y la beca mejor evaluada como resultado de este ejercicio es la BRFE.

**Nivel de satisfacción usuaria Calidad del Beneficio (BRFE, BHI, BPA)**



Fuente: ClioDinamica Limitada



#### 4.1.5 Visibilidad JUNAEB

Uno de los resultados que llamó más la atención a lo largo del análisis realizado, fue el alto nivel de visibilidad que tiene JUNAEB entre sus beneficiarios como la entidad responsable de las becas, incluso al interior de aquellos grupos específicos para los cuales existen instituciones cuya función específica es el diseño e implementación de políticas focalizadas para el apoyo a estos grupos (como es el caso de los grupos étnicos y la CONADI), o en aquellas becas donde la responsabilidad de la JUNAEB como administradora del beneficio es relativamente reciente, ya que estaba bajo la responsabilidad de otra institución (como es el caso de la BPR).

De esta manera, se aprecia que el porcentaje más alto de visibilidad institucional se aprecia entre los beneficiarios de la BHI, con un 94%, mientras que el porcentaje más bajo se aprecia en el marco de la TNE en la educación superior, con un 45%.

		¿Sabes que institución otorga este beneficio?
1	BRFE	70% JUNAEB
2	BHI	94% JUNAEB
3	BPA	65% JUNAEB Y 30% Establecimiento educacional
4	BRI	70% JUNAEB y 20% CONADI
5	BPTP	80% JUNAEB
6	PSU	65% JUNAEB y 14% DEMRE
7	BMES	73% JUNAEB y 11% MINEDUC
8	BPR	60% JUNAEB y 23% MINEDUC
9	BI	77% JUNAEB y 10% CONADI
10	BAES	78% JUNAEB y 10% SODEXO
11	BIT	87% JUNAEB
12	BARE	79% JUNAEB
13	BUE	<b>Padres y Tutores:</b> 66% JUNAEB;
		<b>Educación Media:</b> 85% JUNAEB
14	TNE	<b>Padres y Apoderados:</b> 61% JUNAEB, 11% Ministerio de Transporte.
		<b>Educación Media:</b> 67% JUNAEB y 10% Ministerio de Transporte.
		<b>Educación Superior:</b> 45% JUNAEB y 32% MINEDUC y 21% Ministerio de transporte.

Fuente: ClioDinamica Limitada

#### 4.1.6 Pertinencia del Monto de la Beca

La pertinencia del monto entregado por las becas, en relación al nivel de cobertura que da a los gastos cuyo propósito es subvencionar, en primera instancia podría aparecer como uno de los aspectos más críticos de evaluación, si se parte del supuesto que los beneficiarios tienden a esperar un poco más de lo que se les entrega.

Sin embargo, los resultados observados en las distintas becas en que se midió esta variable permiten constatar un alto nivel general de satisfacción en torno a este ítem, ya sea porque se declara satisfacción o porque se señaló que el monto entregado permite cubrir parte importante de los gastos a los que apunta; la excepciones podrían ser la BMES, donde un 29% señaló que el monto es una ayuda insignificante para cubrir los gastos a los que está focalizado (aunque un 54% consideró que permite cubrir sólo algunos aspectos), y la TNE entre los beneficiarios de la educación superior, donde un 48% se declaró insatisfecho con la tarifa escolar (como hipótesis de trabajo, se puede sostener que esta mayor proporción de insatisfacción podría estar asociada a las pautas de viaje de estos beneficiarios, ya que podrían tener una mayor frecuencia diaria de viajes).

	Indicador	Niveles de Satisfacción
BHI	Respecto del monto entregado por la beca, tu consideras que	<b>Residencia:</b> 75% te permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de vivienda y habitación
BRI	Respecto del monto entregado por la beca, tu consideras que	65% te permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de vivienda y habitación
BPTP	Al monto de la beca	73% AS y 23% S
	La entrega del dinero asignado a la beca, ¿fue realmente un incentivo para realizar tu práctica y finiquitar tu educación Técnico-profesional?	50% si, fundamental a la hora de decidir realizar mi práctica, 27% algo ayuda, 23% no ayuda.
BMES	Respecto del monto entregado por la beca, tu consideras que	54% permite cubrir sólo algunos aspectos de los gastos mensuales, 29% es un aporte insignificante para cubrir gastos mensuales.
BIT	Respecto del monto para la continuación de estudio	52% en parte ha ayudado, 42% una excelente ayuda
	Respecto del monto para transporte	55% cubre perfectamente, 29% cubre una parte
BARE	Respecto del monto entregado por la beca, tu consideras que	<b>Estudiantes:</b> un 43% menciona que ha ayudado mucho a continuar con los estudios y un 28% menciona que esta relación se da en parte. Un 45% menciona que le ha permitido asistir de manera regular a clases. <b>Docentes:</b> un 65% menciona que lo considera un apoyo fundamental para los alumnos vulnerables y un 50% menciona que mejora sustancialmente la asistencia a clases de los alumnos vulnerables (un 26% señaló que sólo en parte).





<b>BUE</b>	<b>Respecto de los útiles escolares entregados por el beneficio</b>	<b>Padres y Tutores:</b> 88% es una ayuda importante al presupuesto familiar en gastos de educación. <b>Educación Media:</b> 74% ayuda importante al presupuesto familiar.
<b>TNE</b>	<b>Al valor de la tarifa escolar</b>	<b>Padres y Apoderados:</b> 39%AS, 33%S y 18%I. <b>Educación Media:</b> r 55%AS, 22%S y 20%I. <b>Educación Superior:</b> r 37%S y 48%I.

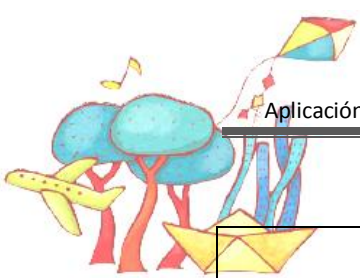
Fuente: ClioDinamica Limitada

## 5. Anexos

### 6.1. Anexo N° 1: Matriz de Dimensiones y Variables

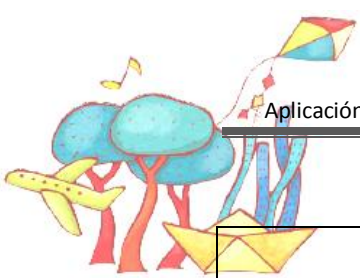
PROGRAMA	UNIDADES DE ANALISIS E INFORMACIÓN	DIMENSIONES	VARIABLES	REACTIVOS	ESCALA DE MEDIDA
Beca Residencia Familiar Estudiantil:	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	Página web JUNAEB, Call center JUNAEB, Tu colegio o liceo del año pasado, Municipalidad, Otro, NS/NR
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio de residencia?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación; NS/NR
		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?		Escala 1 a 7; NS/NR	
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR





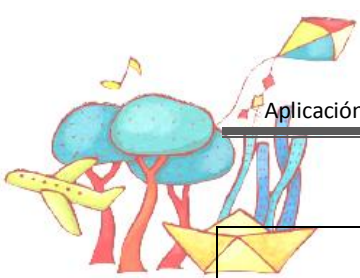
		Oportunidad de Entrega	No aplica		
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica		
	Calidad del producto o servicio entregado	Convivencia familiar		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al trato que te dan en la familia con que vives mientras asistes al colegio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general del Barrio		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al barrio en que vives mientras asistes al colegio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general de la vivienda		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comodidad de la casa en que vives mientras asistes al colegio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general de la habitación		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general de la alimentación		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comida que te dan casa en que vives mientras asistes al colegio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación de las estrategias de apoyo al rendimiento escolar		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a las actividades de reforzamiento en las que has participado (fuera	Escala 1 a 7; NS/NR





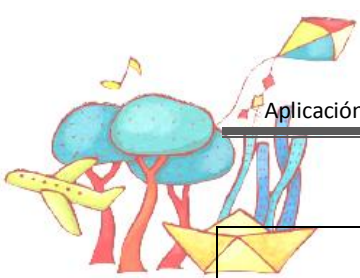
				del colegio) para mantener y mejorar tus notas?	
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	JUNAEB, MINEDUC; Tu Colegio o liceo ; La municipalidad; Otro; NS/NR
Beca PSU	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	Página web JUNAEB, Call center JUNAEB, DEMRE, MINEDUC, Colegio, Otro; NS/NR
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:  En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?	Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación; NS/NR  Escala 1 a 7; NS/NR
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Oportunidad de entrega credencial	En relación a la entrega de tu credencial:	Esta te fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente; Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente; Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente;





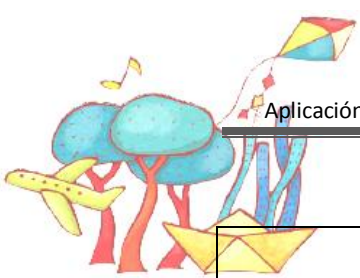
					NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?
Beca Práctica Técnico Profesional:	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te informaste de la Beca?	Afiches y/o volantes; Pagina web JUNAEB; Medios de informacion masiva (radio, TV, etc.); Establecimiento educacional (Profesor); NS/NR
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido el beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la	Escala 1 a 7; NS/NR





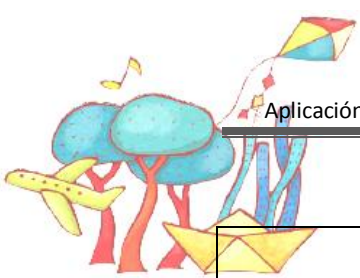
		funcionarios		forma en que te atendieron? En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Oportunidad del pago	En relación al pago del beneficio	Éste fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente; Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente; Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Expedición del proceso de pago	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de pago en el banco, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	Utilidad del monto recibido	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al monto de la beca, considerando cuánto de los gastos que debes realizar en tu práctica profesional te permite cubrir:	Escala 1 a 7; NS/NR
		Calidad del producto o	No aplica		





		servicio entregado			
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el bono?	JUNAEB - MINEDUC - Colegio o Liceo- Otro- NS/NR
Beca Presidente de la Republica:	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿A través de quién te enteraste para postular o renovar la Beca?	Amigo, Familiar, Universidad, Municipio, Página Web Junaeb, Otro becado, Otro, NS/NR
			Calidad de la información entregada	¿Antes de postular o renovar la beca manejabas información acerca de lo siguiente?	Requisitos Si No, Procedimientos Si No, Documentos Si No, Estados Especiales Si No, Monto de dinero Si No, Plazos Si No; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S?	Escala 1 a 7; NS/NR
				El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación; NS/NR
				¿Cómo te enteraste que tu postulación o renovación fue aceptada?	Municipalidad, Página Web de Junaeb, Otra Institución, Correo electrónico, Llamado telefónico, Asistente Social I.E.S, Tu colegio o liceo, Otro becado, Otra forma, NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
				¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu	2 MESES, 3 MESES, 4 MESES, 5 MESES; NS/NR

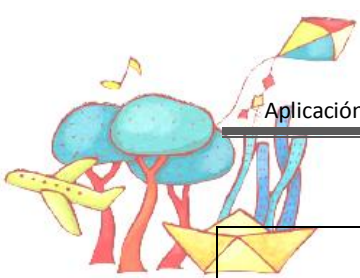




				beca?	
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Oportunidad del pago	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al actual mecanismo de pago de tu beca?	Escala 1 a 7; NS/NR
				¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?	Más largo de lo que esperaba, Tal como lo esperaba, Menos de lo que esperaba; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Cantidad de documentación solicitada para postulación/renovación	En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:	Ésta fue demasiada; Ésta fue adecuada; Ésta fue insuficiente; NS/NR
			Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica		
		Calidad del producto o servicio entregado	No aplica		

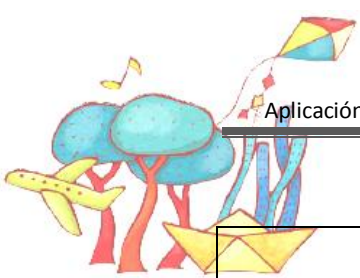






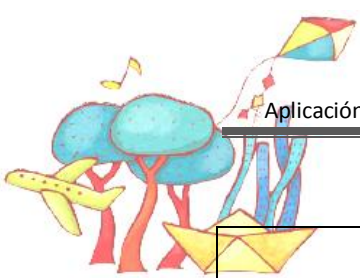
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el bono?	JUNAEB - MINEDUC - Colegio, Liceo, <u>Universidad</u> - Otro- NS/NR
Beca Indígena	Estudiante. Enseñanza Básica: Apoderados o Tutores.	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿A través de quién te enteraste para la postulación o renovación la Beca?	Amigo, Familiar, Universidad, Municipio, Página Web Junaeb, Otro becado, Otro, NS/NR
			Calidad de la información entregada	¿Antes de postular o renovar la beca manejabas información acerca de lo siguiente?	Requisitos Si No, Procedimientos Si No, Documentos Si No, Estados Especiales Si No, Monto de dinero Si No, Plazos Si No; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste al momento de la postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S?	Escala 1 a 7; NS/NR
				El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación; NS/NR
				¿Cómo te enteraste si la postulación o renovación fue aceptada?	Municipalidad, Página Web de Junaeb, Otra Institución, Correo electrónico, Llamado telefónico, Asistente Social I.E.S, Amigo, Otro becado, Otra forma, NS/NR
En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste del resultado de la postulación?	Escala 1 a 7; NS/NR				
				¿Cuánto tiempo transcurrió desde la postulación o solicitud de renovación hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?	2 MESES, 3 MESES, 4 MESES, 5 MESES; NS/NR





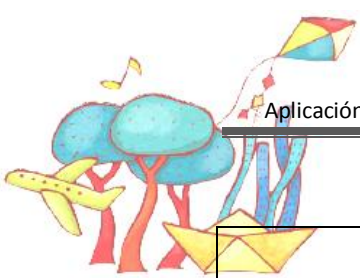
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Oportunidad del pago	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al actual mecanismo de pago de la beca?	Escala 1 a 7; NS/NR
				¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste de que la solicitud de beca fue aceptada al primer pago de ésta fue?	Más largo de lo que esperaba, Tal como lo esperaba, Menos de lo que esperaba; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Cantidad de documentación solicitada para postulación/renovación	En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:	Ésta fue demasiada; Ésta fue adecuada ;Ésta fue insuficiente; NS/NR
			Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica		
		Calidad del producto o servicio entregado	No aplica		





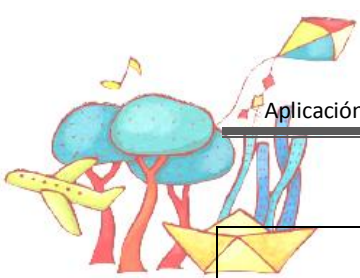
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	JUNAEB - MINEDUC - Colegio, Liceo, <u>Universidad</u> - Otro- NS/NR
Beca de alimentación educación superior	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a)Página web JUNAEB, b) Call center JUNAEB, c) en tu establecimiento educacional d) MINEDUC, f) Otro g) NS/NR.
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad en la entrega de información		El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	a) Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; b) Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; c) A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulac
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Oportunidad de entrega instrumento de	En relación a la fecha de entrega del instrumento de canje asignado a usted: (preguntar al	a) Este fue entregado en los plazos que te señalaron inicialmente; b) Se demoraron un poco más de lo que te señalaron





			canje	encargado de beca por nombre genérico)	inicialmente; c) Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente.
Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR		
	Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR		
	Percepción respecto de estrategia de focalización	Respecto del beneficio entregado, tu consideras que:	a) La mayoría de las personas que lo reciben realmente lo necesitan; b) Hay algunas personas que no necesitan el beneficio, pero de todas maneras se les entregó; c) La mayoría de las personas que recibieron el beneficio no lo necesitan realmente.		
Monto del Beneficio	No aplica	No aplica	No aplica		
Calidad del producto o servicio entregado	Evaluación de la calidad de la alimentación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la calidad de la alimentación recibida en tu Universidad, Centro de formación técnica o Instituto?	Escala 1 a 7; NS/NR		
	Evaluación del espacio físico destinado a la alimentación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la calidad de la alimentación recibida en tu Universidad, Centro de formación técnica o Instituto, en términos de su comodidad y condiciones de higiene?	Escala 1 a 7; NS/NR		





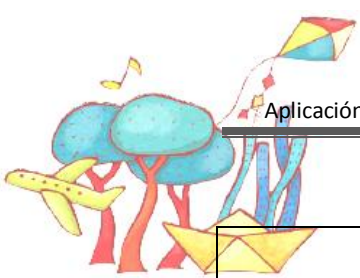
			Evaluación del instrumento de canje	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de asignación y uso de la beca?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación de las alternativas de uso de la Beca.	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la posibilidad de hacer uso de tu beca en diferentes locales de expendio de alimentos, tales como: casinos, restaurantes, supermercados?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) Tu establecimiento educacional d) Sodexho e) Otro; f) NS/NR
Beca Mantenimiento para la Educación Superior	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a) Página web JUNAEB, b) Call center JUNAEB, c) MINEDUC d) En tu Universidad, CFT o Instituto e) Otro.
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Oportunidad del pago	En relación al pago del beneficio:	a) Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente; b) Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente; c) Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente.
		Satisfacción de los/as usuarios directos	No aplica	No aplica	No aplica





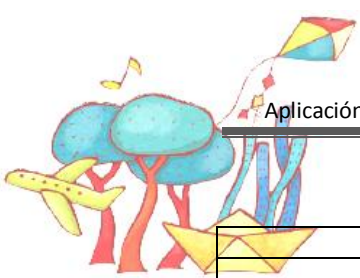
		Monto del Beneficio	Utilidad del monto recibido	Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:	a) Es un aporte que permite cubrir parte importante de tus gastos mensuales durante el periodo académico b) Es un aporte que permite cubrir sólo algunos aspectos de tus gastos mensuales durante el periodo académico c) Es un aporte insignificante para cubrir tus gastos mensuales durante el periodo académico
		Calidad del producto entregado	No aplica		
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) tu establecimiento educacional d) Estado e) Otro; f) NS/NR
Modalidad Recreación en tu Escuela/Liceos Entretenido	Estudiante	Acceso a información	Calidad de la información entregada	Gracias a la información que te entregaron antes de participar en las actividades:	Sabías bien de que se trataban antes de participar en éstas; Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer; No tenía idea a lo que iba antes de participar en las actividades; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?	El mismo día; Con dos o tres días de anticipación; Con una semana de anticipación; Con más de una semana de anticipación
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Puntualidad en la realización de las actividades	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la puntualidad con que se realizaban las actividades de recreación?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Evaluación general del servicio	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a éstas actividades?	Escala 1 a 7; NS/NR





			Evaluación general de los contenidos	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los contenidos y disciplinas desarrolladas en los talleres?	Escala 1 a 7; NS/NR	
			Percepción de desarrollo del personal	¿Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación? Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mi y a mis compañeros	MA; A; D;MD;NS/NR	
			Evaluación general de los monitores	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas?	Escala 1 a 7; NS/NR	
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían?	Escala 1 a 7; NS/NR	
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres?(por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)	Escala 1 a 7; NS/NR	
			Monto del Beneficio	No aplica		
			Calidad del producto o servicio entregado	Replicación de actividades en el futuro	¿Te gustaría que se repitiera la actividad en tu escuela/liceo en el futuro?	SI; NO; NS/NR
			Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad responsable del	¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o	JUNAEB - MINEDUC - Tu Colegio o Liceo- Otro- NS/NR

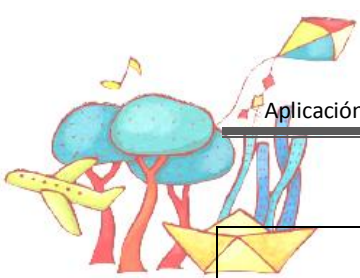




			beneficio	liceo?	
Modalidad Campamentos Recreativos/Campamentos de Fin de Semana	Estudiante	Acceso a información	Calidad de la información entregada	Gracias a la información que te entregaron antes de participar en el campamento:	Sabías bien de que se trataba antes de asistir a éste; Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer; No tenía idea a lo que iba antes de participar en el campamento; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?	El mismo día; Con dos o tres días de anticipación; Con una semana de anticipación; Con más de una semana de anticipación
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Puntualidad en la realización de las actividades	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la puntualidad con que se realizaban las actividades al interior del campamento?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Evaluación general del servicio	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al campamento?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación general de los contenidos	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los temas tratados y a las actividades desarrolladas durante el campamento?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Percepción de desarrollo del personal	¿Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación? Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mi y a mis compañeros	MA; A; D;MD;NS/NR

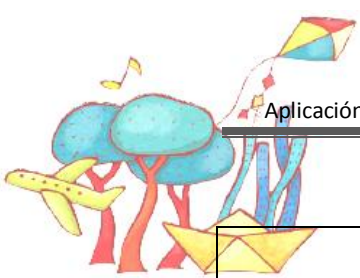






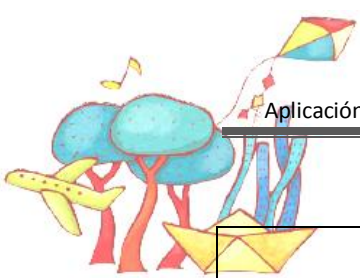
			Evaluación general de los monitores	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres?(por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica		
		Calidad del producto o servicio entregado	Evaluación general de la alimentación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la alimentación recibida en el campamento en cuanto a cantidad y calidad?	Escala 1 a 7; NS/NR
				¿La alimentación que recibiste durante los días de campamento, fue distinta a la que recibes durante el año escolar?	SI; NO; NS/NR
			Replicación de actividades en el futuro	¿Te gustaría asistir nuevamente a estos campamentos en el futuro?	SI; NO; NS/NR





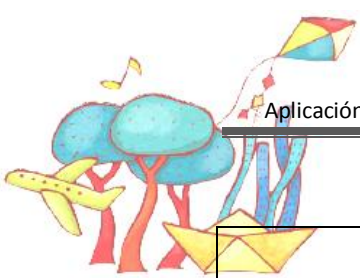
		Infraestructura Aseo y Ornato	Percepción del lugar de desarrollo del campamento	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al lugar donde se desarrolló el campamento?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Percepción de condiciones de higiene del lugar	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la limpieza con que se mantuvo el lugar donde se desarrolló el campamento?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad responsable del beneficio	¿Sabes qué institución hizo posible la realización del campamento?	JUNAEB - MINEDUC - Tu Colegio o Liceo-Otro- NS/NR
Actividades Recreativas Culturales	Estudiante	Acceso a información	Calidad de la información entregada	Gracias a la información que te entregaron antes de participar en la actividad:	Sabías bien de que se trataba antes de asistir a ésta; Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer; No tenía idea a lo que iba antes de participar en la actividad; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?	El mismo día; Con dos o tres días de anticipación; Con una semana de anticipación; Con más de una semana de anticipación
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Puntualidad en la realización de las actividades	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la puntualidad con que se realizaron las actividades?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Evaluación general del servicio	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la actividad?	Escala 1 a 7; NS/NR





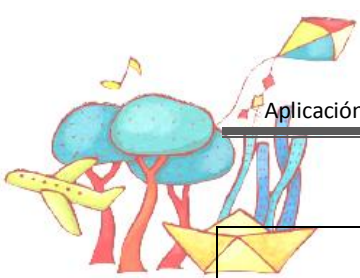
	Evaluación general de los contenidos	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los temas tratados y a las actividades desarrolladas durante el paseo?	Escala 1 a 7; NS/NR	
		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas?	Escala 1 a 7; NS/NR	
		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en la actividad que dirigían?	Escala 1 a 7; NS/NR	
		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres?(por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)	Escala 1 a 7; NS/NR	
	Monto del Beneficio	No aplica		
	Calidad del producto o servicio entregado	Evaluación general de la alimentación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la colación recibida durante la actividad en cuanto a cantidad y calidad?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación del servicio de Transporte	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al vehículo que los transportó durante la actividad, en cuanto a comodidad y seguridad?	Escala 1 a 7; NS/NR
	Replicación de	¿Te gustaría asistir nuevamente a	SI; NO; NS/NR	





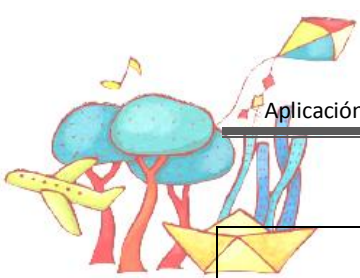
			actividades en el futuro	una actividad como ésta en el futuro?	
		Infraestructura Aseo y Ornato	Percepción del lugar de desarrollo de la actividad	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al lugar que visitaron durante la actividad?	Escala 1 a 7; NS/NR
				Respecto al lugar que visitaron durante la actividad:	Fue un lugar totalmente novedoso para mi y no lo había visitado antes; Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver; Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mi; NS/NR
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad responsable del beneficio	¿Sabes qué institución hizo posible la realización de la actividad?	JUNAEB - MINEDUC - Tu Colegio o Liceo- Otro- NS/NR
Modalidad de Promoción y Desarrollo	Estudiante	Acceso a información	Calidad de la información entregada	Gracias a la información que te entregaron antes de participar en la actividad:	Sabías bien de que se trataba antes de asistir a ésta; Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer; No tenía idea a lo que iba antes de participar en la actividad; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?	El mismo día; Con dos o tres días de anticipación; Con una semana de anticipación; Con más de una semana de anticipación
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la forma en que te trataron los monitores que desarrollaron las actividades?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Puntualidad en la realización de las actividades	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la puntualidad con que se realizó la actividad?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Evaluación general del	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor,	Escala 1 a 7; NS/NR





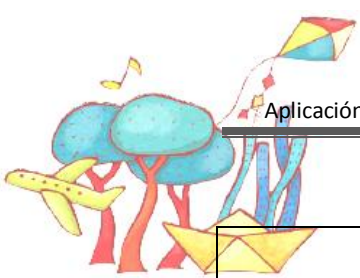
			servicio	¿Qué nota le pones a la actividad?	
			Evaluación general de los contenidos	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los temas tratados, en cuanto a la capacidad de motivarte a poner atención y participar durante la actividad?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación general de la metodología de trabajo	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la metodología o forma de traspasar los contenidos usada durante la actividad? (por ejemplo, clases expositivas, talleres participativos, trabajo de contenidos en grupo, solicitar precisión respecto de metodologías utilizadas al encargado de la beca))	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación general del material de apoyo	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al material de apoyo utilizado durante el desarrollo de la actividad? (por ejemplo..., solicitar precisión respecto del material de apoyo utilizado al encargado de la beca)	Escala 1 a 7; NS/NR
			Percepción de desarrollo del personal	¿Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación? Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mi y a mis compañeros	MA; A; D;MD;NS/NR





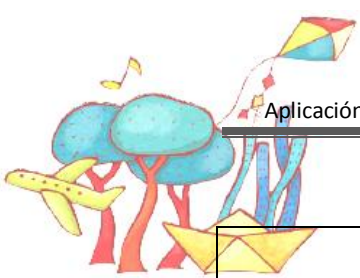
			Evaluación general de los monitores	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en la actividad desarrollada?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en la actividad que dirigían?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres?(por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica		
		Calidad del producto o servicio entregado	Replicación de actividades en el futuro	¿Te gustaría asistir nuevamente a una actividad como ésta en el futuro?	SI; NO; NS/NR
		Infraestructura Aseo y Ornato	Percepción del lugar de desarrollo de la actividad	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al lugar donde se desarrollaron los talleres?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad responsable del beneficio	¿Sabes qué institución hizo posible la realización de la actividad?	JUNAEB - MINEDUC - Tu Colegio o Liceo- Otro- NS/NR
Beca Apoyo a retención escolar	Estudiante/Docente del establecimiento	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a)Página web JUNAEB, b) Call center JUNAEB, c) por medio del jefe de UTP u Orientador de tu establecimiento educacional d) MINEDUC, e) Municipalidad f) Otro g) NS/NR.





		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Cumplimiento con los plazos de entrega	En relación al pago del beneficio:	a) Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente; b) Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente; c) Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente.(Alumno beneficiado).
					a) Este se realiza dentro de los plazos que se estipulan en las bases; b) Se demoraron un poco más de lo que te señalan en las bases; c) Se demoraron mucho más tiempo del que se estipula en las bases.(Docente del establecimiento).
		Satisfacción de los/as usuarios directos	No aplica		
Monto del Beneficio	Utilidad del monto recibido	Respecto del monto asignado por la Beca:	a) Te ha ayudado mucho a continuar con tus estudios de enseñanza media; b) Te ha ayudado en parte a continuar con tus estudios de enseñanza media; c) En realidad te ha ayudado muy poco a continuar tus estudios de enseñanza media. (Alumno beneficiado).		
			a) Lo considera un apoyo fundamental para que los alumnos vulnerables completen su Enseñanza Media b) Es un apoyo que ayuda en parte a los alumnos vulnerables a completar su Enseñanza Media c) Es un apoyo insuficiente que ayuda muy poco a los alumnos vulnerables para completar su Enseñanza Media. (Docente del establecimiento).		

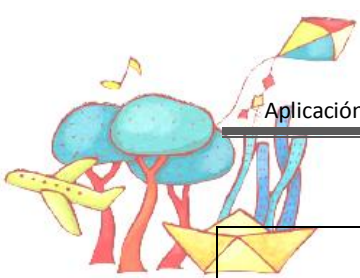




		Calidad del producto o servicio entregado	No aplica		
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) tu establecimiento educacional d) Municipalidad, e) Otro; f) NS/NR
Beca de Integración Territorial	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿A través de quién te enteraste para postular o renovar la Beca?	Amigo, Familiar, Universidad, Municipio, Página Web Junaeb, Otro becado, Otro, NS/NR
			Calidad de la información entregada	¿Antes de postular o renovar la beca manejabas información acerca de lo siguiente?	Requisitos Si No, Procedimientos Si No, Documentos Si No, Estados Especiales Si No, Monto de dinero Si No, Plazos Si No; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S?	Escala 1 a 7; NS/NR
				El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación; NS/NR
				¿Cómo te enteraste que tu postulación o renovación fue aceptada?	Municipalidad, Página Web de Junaeb, Otra Institución, Correo electrónico, Llamado telefónico, Asistente Social I.E.S, Amigo, Otro becado, Otra forma, NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
				¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu	2 MESES, 3 MESES, 4 MESES, 5 MESES; NS/NR

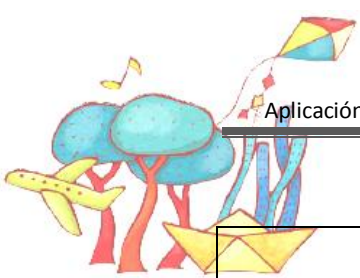






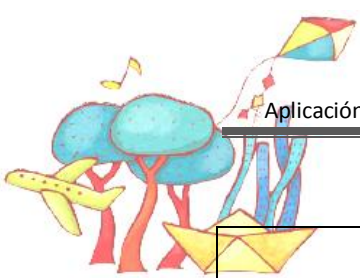
			beca?	
Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR	
		En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR	
Oportunidad de Entrega	Oportunidad del pago	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al actual mecanismo de pago de tu beca?	Escala 1 a 7; NS/NR	
		¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?	Más largo de lo que esperaba, Tal como lo esperaba, Menos de lo que esperaba; NS/NR	
Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR	
	Cantidad de documentación solicitada para postulación/renovación	En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:	Ésta fue demasiada; Ésta fue adecuada; Ésta fue insuficiente; NS/NR	
	Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR	
Monto del Beneficio	No aplica			
Calidad del producto o servicio entregado	No aplica			





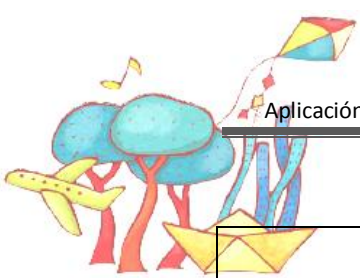
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el bono?	JUNAEB - MINEDUC - Colegio, Liceo, <u>Universidad</u> - Otro- NS/NR	
Beca útiles Escolares	Estudiante/Apoderosados o tutores (alumnos de básica)	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a)Página web JUNAEB, b) Call center JUNAEB, c) en tu establecimiento educacional d) MINEDUC, e) Otro, f) NS/NR.	
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	No aplica	No aplica	No aplica	
		Oportunidad de Entrega	Cumplimiento con los plazos de entrega	En relación a la entrega de los útiles escolares: (consultar categorías temporales con encargado de beca)	a) Se realizó de manera oportuna, comenzando el año escolar; b) Se demoró un poco, pero fue entregado durante los primeros meses del año c) Se atrasaron mucho en la entrega	
		Monto del Beneficio	No aplica	No aplica	No aplica	
		Calidad del producto o servicio entregado	Evaluación de la calidad de los útiles	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la calidad de los útiles entregados?	Escala 1 a 7; NS/NR	
			Evaluación de la cantidad de útiles	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la cantidad de útiles entregados?	Escala 1 a 7; NS/NR	
			Injerencia (aporte) en el proceso educativo	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pone al aporte de los útiles escolares en la educación de tu hijo/pupilo? (Aplicable a padres o tutores de alumnos de Prebásica y Básica).	Escala 1 a 7; NS/NR	
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al aporte del set de útiles escolares en tu educación? (Aplicable a alumnos de E. Media y de E. de Adultos)	Escala 1 a 7; NS/NR	
				Injerencia	Respecto de los útiles escolares	a) Es una ayuda importante al presupuesto





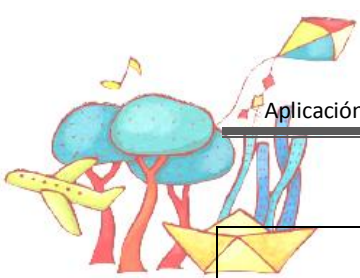
			(aporte) en el presupuesto familiar	entregados por el beneficio:	familiar en materia de gastos relacionados con la educación; b) Es una ayuda menor al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación; c) No es una ayuda al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación.
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) tu establecimiento educacional d) Municipalidad, e) Otro; f) NS/NR
Tarjeta Nacional del Estudiante	Estudiante/Apoderosados o tutores (alumnos de básica)	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a)Página web JUNAEB, b) Call center JUNAEB, c) por medio del encargado de la TNE del establecimiento educacional d) MINEDUC, e) página web TNE, f) Otro g) NS/NR.
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio de la TNE?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	a) Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; b) Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; c) A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulac
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida Consultar al encargado de laa beca si esta pregunta es pertinente	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En el caso de haber realizado una consulta en la Direccion regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	Cumplimiento con los plazos de entrega	En relación a la entrega de tu TNE:	a) Esta te fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente; b) Se demoraron un poco más de lo que te señalaron





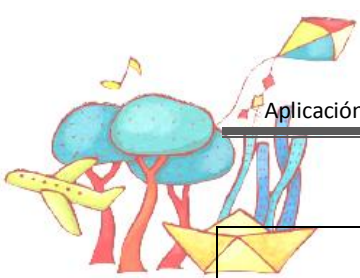
					inicialmente; c) Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Expedición del proceso de revalidación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación de los mecanismos de reposición	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, En el caso de extravío de la tarjeta, ¿qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que esta se realiza?	Escala 1 a 7; NS/NR
					En relación al precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), consideras que:
			Evaluación respecto de los costos de obtención	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al valor (\$2.600) cancelado al momento de solicitar por vez primera tu TNE de E. Superior? (aplicable a estudiantes de Educación Superior)	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación respecto de los costos de revalidación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al valor cancelado (\$1.000) al momento de revalidar tu TNE de E. Superior? (aplicable a	Escala 1 a 7; NS/NR





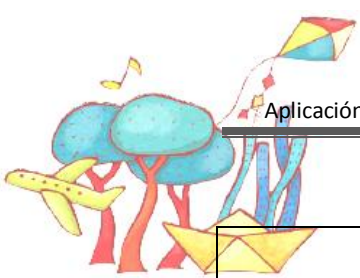
				estudiantes de Educación Superior)	
			Percepción respecto de los costos de revalidación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la al valor cancelado al momento de revalidar tu TNE de E. Superior? (aplicable a estudiantes de Educación Superior)	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica	No aplica	
		Calidad del producto o servicio entregado	Evaluación Pasaje Escolar	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al valor de la tarifa escolar?	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación beneficios de convenios con entidades educacionales	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los convenios existentes con Preuniversitarios? (Aplicable a estudiantes de E. Media y de institutos de formación técnica, Institutos profesionales y universidades acredit	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los convenios existentes con Institutos de Idiomas? (Aplicable a estudiantes de E. Media y de institutos de formación técnica, Institutos profesionales y	Escala 1 a 7; NS/NR





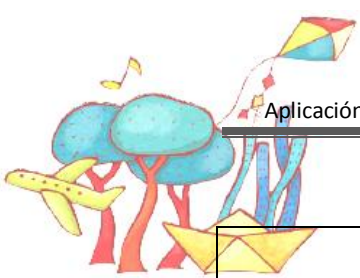
				universidades acr	
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los convenios en materia de matrícula y arancel con centros de formación técnica? (Aplicable a estudiantes de E. Media y de institutos de formación técnica)	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación de beneficios de tipo comercial	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los convenios existentes con servicios como cines y gimnasios? (mencionarlos)	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los beneficios de tipo comercial existentes con Ripley? (mencionarlos)	Escala 1 a 7; NS/NR
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a los beneficios de tipo comercial existentes con Microsoft? (mencionarlos)	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación de beneficios de tipo cultural	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la posibilidad de acceder como usuario a la Red de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM)? Preguntar al encargado de beca si existe convenios con museos u	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación de beneficio de ampliación de cobertura	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la posibilidad de uso de la TNE en	Escala 1 a 7; NS/NR





			territorial	la Región Metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)	
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al mecanismo de activación de tu TNE para uso dentro de la Región Metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)	Escala 1 a 7; NS/NR preguntar al encargado de la beca si el beneficio se aplica a la inversa
		Visibilidad JUNAEB	Identificación de la entidad prestadora del beneficio	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) tu establecimiento educacional d) Ministerio de transportes e) Otro; f) NS/NR
Beca Pensión y Alimentación	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a) Página web JUNAEB, b) Call center JUNAEB, c) Tu escuela, colegio o liceo , d) Municipalidad, e) Otro, f) NS/NR.
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:  En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?	a) Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; b) Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; c) A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulac  Escala 1 a 7; NS/NR
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la	Escala 1 a 7; NS/NR

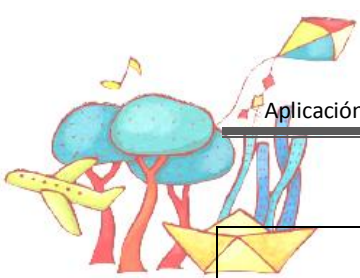




		funcionarios		forma en que te atendieron?	
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	No aplica	No aplica	No aplica
		Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Expedición del proceso de apelación	En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica	No aplica	
		Calidad del producto o servicio entregado	Convivencia con tus compañeros de internado	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a las relaciones existentes entre los tus compañeros del internado?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación general del Barrio	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al barrio en que se encuentra el internado?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación general de la vivienda	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comodidad (infraestructura) del internado?	Escala 1 a 7; NS/NR

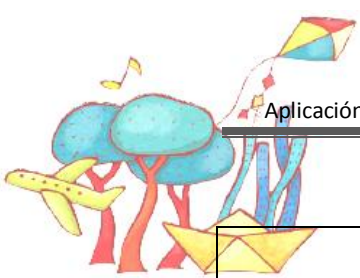






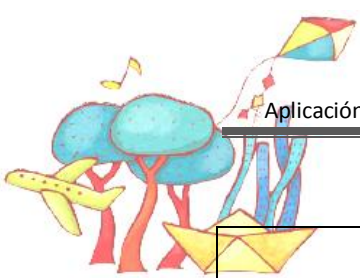
			Evaluación general de la habitación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comodidad de la pieza que ocupas en el internado?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Evaluación general de la alimentación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comida que te dan en el internado?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Visibilidad JUNAEB	Identificación del organismo benefactor	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) tu establecimiento educacional d) Municipalidad e) Otro; f) NS/NR
Beca Hogares Insulares	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a)Página web JUNAEB; b) página web CONADI; c) Call center JUNAEB; c)Tu colegio o liceo anterior, d) Tu actual establecimiento educacional e) Municipalidad, f)Otro, g) NS/NR
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	a) Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; b) Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; c) A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación.
		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?		Escala 1 a 7; NS/NR	
		Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR





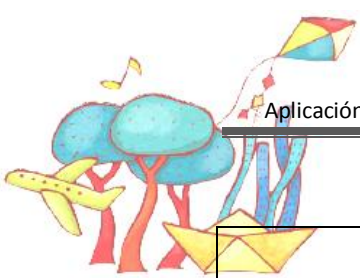
				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Oportunidad de Entrega	No aplica	No aplica	
	Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Expedición del proceso de apelación		En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Monto del Beneficio	No aplica	No aplica	No aplica
	Calidad del producto o servicio entregado	Convivencia con tus compañeros de hogar/internado		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a las relaciones existentes entre los habitantes del hogar?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general del Barrio		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al barrio en el que se ubica el Hogar?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general de la vivienda		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comodidad del inmueble en que vives mientras asistes al colegio, instituto o Universidad?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Evaluación general de la habitación		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al	Escala 1 a 7; NS/NR





				colegio, instituto o Universidad?	
			Evaluación general de la alimentación	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la comida que te dan en el hogar que vives mientras asistes al colegio instituto o Universidad?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Visibilidad JUNAEB	Identificación del organismo benefactor	¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) CONADI c) tu establecimiento educacional c)Otro; d) NS/NR
Beca Residencia Indígena	Estudiante	Acceso a información	Fuente de Información del beneficio	¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?	a)Página web JUNAEB; b) Página web CONADI; c) Call center JUNAEB; c)Tu colegio o liceo anterior, d) Tu actual establecimiento educacional e) Municipalidad, f) Otro, g) NS/NR
			Calidad de la información entregada	En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones a la claridad de la información que recibiste para postular al beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Oportunidad en la entrega de información	El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:	a) Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria; b) Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo; c) A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulac
				En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio?	Escala 1 a 7; NS/NR
			Respeto y deferencia en el trato entregado por autoridades y funcionarios	Calidad de la atención recibida	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?





				En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección Regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?	Escala 1 a 7; NS/NR
	Oportunidad de Entrega	Oportunidad del pago		En relación al pago del beneficio:	a) Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente; b) Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente; c) Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente.
	Satisfacción de los/as usuarios directos	Expedición del proceso de postulación		En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pones al sistema de postulación, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
		Expedición del proceso de apelación		En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?	Escala 1 a 7; NS/NR
	Monto del Beneficio	Utilidad del monto recibido		Respecto del monto entregado por la beca, tu consideras que:	a) Te permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación; b) Te permite cubrir sólo parcialmente los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación; c) Te permite cubrir una parte m
	Calidad del producto o servicio entregado	No aplica (Ya que se mide en Utilidad del monto recibido).		No aplica	No aplica
	Visibilidad JUNAEB	Identificación del organismo benefactor		¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?	a) JUNAEB, b) MINEDUC; c) CONADI c) tu establecimiento educacional c)Otro; d) NS/NR



## 6.2. Anexo N° 2: Instrumentos para el Levantamiento de Información

### Beca de Alimentación Educación Superior



#### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- En tu establecimiento educacional
- d.- MINEDUC
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- En relación a la fecha de entrega mensual del instrumento de canje asignado a usted:

- a.- Este fue entregado en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente



- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente.
- d.- No sabe/No responde

**3.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones administra el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Sodexho/Accor
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
4	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
5	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
6	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
7	A la calidad de la alimentación recibida en los puntos de canje de tu Universidad, Centro de Formación Técnica o Instituto								
8	A la calidad del casino de tu Universidad, Centro de formación técnica o Instituto en términos de su comodidad y condiciones de higiene								
9	Al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de asignación del beneficio								
10	Al instrumento de canje asignado (vales, tarjetas electrónicas, cuponeras u otra modalidad de transacción) como medio de uso del beneficio								
11	A la posibilidad de hacer uso del instrumento de canje en diferentes locales de expendio de alimentos, tales como: casinos, restaurantes, supermercados								
12	A las restricciones de compra de productos no relacionados con la alimentación, como alcohol y cigarros.								
13	A las restricciones relacionadas con el traspaso del beneficio a otras personas/terceros								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**



## Beca Indígena



### DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

### 1.- ¿A través de quién te enteraste para la postulación o renovación la Beca?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Amigo
- c.- Familiar
- d.- Tu colegio o liceo (incluyendo a tus profesores)
- e.- Universidad
- f.- Municipio
- g.- Otro becado
- h.- Otro
- i.- No sabe/No responde

### 2.- Antes de postular o renovar la beca, ¿manejabas información acerca de lo siguiente? (MARCA CON UNA CRUZ LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA)

Requisitos	SI	NO	No sabe/No responde
Procedimientos	SI	NO	No sabe/No responde
Documentos	SI	NO	No sabe/No responde
Estados Especiales (instancias de apelación, causales de retiro del beneficio)	SI	NO	No sabe/No responde
Monto de dinero	SI	NO	No sabe/No responde
Plazos	SI	NO	No sabe/No responde

### 3.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo



- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Cómo te enteraste si tu postulación o renovación fue aceptada?**

- a.- Municipalidad
- b.- Página Web de JUNAEB
- c.- Otra Institución
- d.- Correo electrónico
- e.- Llamado telefónico
- f.- Tu colegio o liceo
- g.- Asistente Social de la Institución de Educación Superior donde estudias
- h.- Otro becado
- i.- Otra forma
- j.- No sabe/No responde

**5.- ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?**

- a.- 2 MESES
- b.- 3 MESES
- c.- 4 MESES
- d.- 5 MESES
- e.- No sabe/No responde

**6.- ¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?**

- a.- Más largo de lo que esperaba
- b.- Tal como lo esperaba
- c.- Menos de lo que esperaba
- d.- No sabe/No responde

**7.- En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:**


- a.- Ésta fue demasiada
- b.- Ésta fue adecuada
- c.- Ésta fue insuficiente
- d.- No sabe/No responde

**8.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Institución de Educación Superior donde estudias
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:									
Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
9	La claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S								
10	Al sistema de postulación o renovación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
11	Al sistema a través del cual te enteraste del resultado de la postulación o renovación								
12	En el caso de haber tenido que <b>apelar para recibir el beneficio</b> , ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?								
13	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								





14	En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
15	Al actual mecanismo de pago de tu beca								

**Muchas gracias**



## Beca de Integración Territorial



### DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_
- 11.- Correo electrónico: \_\_\_\_\_
- 12.- Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

### 1.- ¿A través de quién te enteraste para la postulación o renovación la Beca?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Amigo
- c.- Familiar
- d.- Tu colegio o liceo (incluyendo a tus profesores)
- e.- Universidad
- f.- Municipio
- g.- Otro becado
- h.- Otro
- i.- No sabe/No responde

### 2.- Antes de postular o renovar la beca, ¿manejabas información acerca de lo siguiente? (MARCA CON UNA CRUZ LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA)

Requisitos	SI	NO	No sabe/No responde
Procedimientos	SI	NO	No sabe/No responde
Documentos	SI	NO	No sabe/No responde
Estados Especiales (instancias de apelación, causales de retiro del beneficio)	SI	NO	No sabe/No responde
Monto de dinero	SI	NO	No sabe/No responde
Plazos	SI	NO	No sabe/No responde

### 3.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo



- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Cómo te enteraste si tu postulación o renovación fue aceptada?**

- a.- Municipalidad
- b.- Página Web de JUNAEB
- c.- Otra Institución
- d.- Correo electrónico
- e.- Llamado telefónico
- f.- Tu colegio o liceo
- g.- Asistente Social de la Institución de Educación Superior donde estudias
- h.- Otro becado
- i.- Otra forma
- j.- No sabe/No responde

**5.- ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?**

- a.- 2 MESES
- b.- 3 MESES
- c.- 4 MESES
- d.- 5 MESES
- e.- No sabe/No responde

**6.- ¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?**

- a.- Más largo de lo que esperaba
- b.- Tal como lo esperaba
- c.- Menos de lo que esperaba
- d.- No sabe/No responde

**7.- En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:**

- a.- Ésta fue demasiada
- b.- Ésta fue adecuada
- c.- Ésta fue insuficiente
- d.- No sabe/No responde

**8.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Cubre perfectamente los gastos relacionados con el arriendo de una casa/habitación
- b.- Cubre una parte de los gastos relacionados con el arriendo de una casa/habitación
- c.- Cubre muy poco los gastos relacionados con el arriendo de una casa/habitación
- d.- No sabe/No responde

**9.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Institución de Educación Superior donde estudias
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:									
Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
10	La claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S								
11	Al sistema de postulación o renovación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								

12	Al sistema a través del cual te enteraste del resultado de la postulación o renovación								
13	En el caso de haber tenido que <b>apelar para recibir el beneficio</b> , ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?								
14	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
15	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
16	Al actual mecanismo de pago de tu beca								

MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION



## Beca Apoyo a la Retención Escolar (Versión Docente)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **ClioDinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- d.- MINEDUC
- e.- Municipalidad
- f.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- En relación al pago del beneficio:

- a.- Este se realiza dentro de los plazos que se estipulan en las bases
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalan en las bases
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que se estipula en las bases
- d.- No sabe/No responde

#### 3.- Respecto a la obligatoriedad de la firma de la Carta de Compromiso como requisito asociado a la asignación del beneficio:

- a.- La reacción de los alumnos al firmarla es de indiferencia
- b.- La reacción al firmarla es de seriedad frente al compromiso



- c.- la reacción es de rechazo, pero la firman
- d.- NS/NR

**4.- Respecto de la Carta de Compromiso, consideras que:**

- a.- Es un mecanismo efectivo que aumenta el vínculo entre el estudiante y su asistencia/permanencia en el establecimiento educacional
- b.- Es un mecanismo que en parte sirve de vinculación entre el estudiante y su asistencia/permanencia en el establecimiento educacional
- c.- No es un mecanismo que asegure la asistencia/permanencia del estudiante en el establecimiento
- d.- NS/NR.

**5.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Lo considera un apoyo fundamental para que los alumnos vulnerables completen su Enseñanza Media
- b.- Es un apoyo que ayuda en parte a los alumnos vulnerables a completar su Enseñanza Media
- c.- Es un apoyo insuficiente que ayuda muy poco a los alumnos vulnerables para completar su Enseñanza Media
- d.- No sabe/No responde

**6.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Mejora sustancialmente la asistencia a clases de los alumnos vulnerables que son beneficiados
- b.- Mejora en algo la asistencia a clases de los alumnos vulnerables que son beneficiados
- c.- En realidad no mejora la asistencia a clases de los alumnos vulnerables que son beneficiados
- d.- No sabe/No responde

**7.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Municipalidad
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
8	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
9	En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**



## Beca Apoyo a la Retención Escolar (Versión Estudiante)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **ClioDinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- c.- por medio del jefe de UTP u Orientador de tu establecimiento educacional
- d.- MINEDUC
- e.- Municipalidad
- f.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- En relación al pago del beneficio:

- a.- Este se realiza dentro de los plazos que se estipulan en las bases
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalan en las bases
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que se estipula en las bases



d.- No sabe/No responde

**3.- Respecto a la obligatoriedad de la firma de la Carta de Compromiso como requisito asociado a la asignación del beneficio:**

- a.- Lo consideras una excelente medida como requisito para la entrega de la beca.
- b.- Lo consideras una medida justa para la entrega de la beca
- c.- Lo consideras una imposición para la asignación de la beca
- d.- Te provoca desistir del beneficio otorgado;
- e.- NS/NR.

**4.- Respecto de la Carta de Compromiso, consideras que:**

- a.- Ha sido un incentivo real para asegurar tu asistencia a clases
- b.- Ha sido en parte un incentivo que asegura tu asistencia a clases
- c.- No ha tenido ingerencia en tu decisión por asistir a clases
- d.- NS/NR.

**5.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Te ha ayudado mucho a continuar con tus estudios de enseñanza media
- b.- Te ha ayudado en parte a continuar con tus estudios de enseñanza media
- c.- En realidad te ha ayudado muy poco a continuar tus estudios de enseñanza media
- d.- No sabe/No responde

**6.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Te ha permitido asistir de manera de manera eficiente a clases
- b.- Te ha permitido asistir de manera regular a clases
- c.- No ha significado en nada un aporte en tu asistencia a clases
- d.- No Sabe/No Responde

**7.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Municipalidad
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
8	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
9	En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								





## Beca Mantención para la Educación Superior



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- MINEDUC
- d.- En tu establecimiento educacional
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- En relación al pago del beneficio:

- a.- Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde



**3.- Respetto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Es un aporte que permite cubrir parte importante de tus gastos mensuales durante el periodo académico
- b.- Es un aporte que permite cubrir sólo algunos aspectos de tus gastos mensuales durante el periodo académico
- c.- Es un aporte insignificante para cubrir tus gastos mensuales durante el periodo académico
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Otro
- e.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
5	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
6	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

## Beca Pensión Alimentación



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa. Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- Tu escuela, colegio o liceo
- d.- Municipalidad
- e.- Mineduc
- f.- Otro
- g.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde



**3.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- La municipalidad
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
4	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio								
5	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
6	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
7	<b>En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?</b>								
8	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
9	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
10	A la convivencia entre los compañeros de internado								
11	A la comodidad de la pieza que ocupas dentro del internado								
12	A la comodidad (infraestructura) del internado								
13	Al espacio para estudiar (áreas asignadas)								
14	Al espacio para descansar								
15	A la comida que te dan en el internado								
16	A las actividades extraprogramáticas que realizas dentro del internado								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

## Beca Práctica Técnico Profesional



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Afiches y/o volantes
- c.- Medios de información masiva (radio, TV, etc.)
- d.- Tu colegio o liceo (incluyendo a tus profesores)
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde



**3.- En relación al pago del beneficio:**

- a.- Éste fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde

**4.- La entrega del dinero asignado a la beca, ¿fue realmente un incentivo para realizar tu práctica y finiquitar tu educación Técnico-profesional?**

- a.- Sí, fue fundamental a la hora de decidirme a realizar mi práctica y terminar mis estudios
- b.- Algo ayudó a la decisión
- c.- La decisión no pasó por haber recibido la beca
- d.- NS/NR

**5.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.-Tu Colegio o liceo
- d.- Otro
- e.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio								
7	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
8	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
9	En el caso de haber tenido que <b>apelar para recibir el beneficio</b> , ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?								
10	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
11	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
12	Al sistema de pago en el banco, considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
13	Al monto de la beca, considerando cuánto de los gastos que debes realizar en tu práctica profesional te permite cubrir								

## Beca Presidente de la República



### DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Amigo
- c.- Familiar
- d.- Tu colegio o liceo (incluyendo a tus profesores)
- e.- Universidad
- f.- Municipio
- g.- Otro becado
- h.- Otro
- i.- No sabe/No responde

#### 2.- Antes de postular o renovar la beca, ¿manejabas información acerca de lo siguiente? (MARCA CON UNA CRUZ LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA)

Requisitos	SI	NO	No sabe/No responde
Procedimientos	SI	NO	No sabe/No responde
Documentos	SI	NO	No sabe/No responde
Estados Especiales (instancias de apelación, causales de retiro del beneficio)	SI	NO	No sabe/No responde
Monto de dinero	SI	NO	No sabe/No responde
Plazos	SI	NO	No sabe/No responde

#### 3.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde



**4.- ¿Cómo te enteraste que tu postulación o renovación fue aceptada?**

- a.- Municipalidad
- b.- Página Web de JUNAEB
- c.- Otra Institución
- d.- Correo electrónico
- e.- Llamado telefónico
- f.- Tu colegio o liceo
- g.- Asistente Social de la Institución de Educación Superior donde estudias
- h.- Otro becado
- i.- Otra forma
- j.- No sabe/No responde

**5.- ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que postulaste o renovaste hasta que te enteraste de la asignación de tu beca?**

- a.- 2 MESES
- b.- 3 MESES
- c.- 4 MESES
- d.- 5 MESES
- e.- No sabe/No responde

**6.- ¿El tiempo transcurrido desde que te enteraste estabas becado al primer pago de la beca fue?**

- a.- Más largo de lo que esperaba
- b.- Tal como lo esperaba
- c.- Menos de lo que esperaba
- d.- No sabe/No responde

**7.- En relación a la cantidad de documentación solicitada para efectuar tu postulación o renovación:**

- a.- Ésta fue demasiada
- b.- Ésta fue adecuada
- c.- Ésta fue insuficiente
- d.- No sabe/No responde

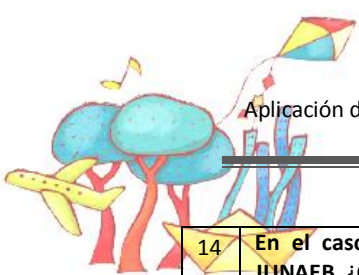
**8.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Institución de Educación Superior donde estudias
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
9	La claridad de la información que recibiste al momento de tu postulación o renovación en la Municipalidad o I.E.S								
10	Al sistema de postulación o renovación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
11	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
12	En el caso de haber tenido que <b>apelar para recibir el beneficio</b> , ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?								
13	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								





14	En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
15	Al actual mecanismo de pago de tu beca								

MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION

## Beca PSU



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 3.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 4.- **Tipo de Establecimiento:** Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 5.- **Tipo de encuestado:** Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 6.- **Nombre de Encuestado:** \_\_\_\_\_
- 7.- **Edad** \_\_\_\_\_
- 8.- **Género:** Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 9.- **Nivel que cursa actualmente el beneficiario:** \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **ClioDinamica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad escolar.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

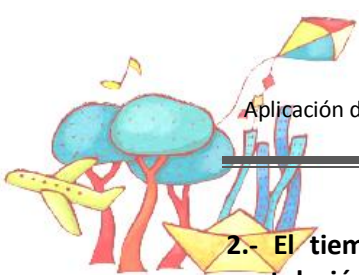
La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- DEMRE
- d.- MINEDUC
- e.- Tu colegio o liceo
- f.- Otro
- g.- No sabe/No responde



**2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:**

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

**3.- En relación a la entrega de tu credencial:**

- a.- Esta te fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- DEMRE
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
5	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio								
6	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
7	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
8	En el caso de haber tenido que <b>apelar para recibir el beneficio</b> , ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?								
9	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
10	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

Beca Residencia Familiar Estudiantil



**DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)**

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 3.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 4.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 5.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 6.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 7.- Edad \_\_\_\_\_
- 8.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 9.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **ClioDinamica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad escolar.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

**1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?**

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- Tu colegio o liceo del año pasado
- d.- Municipalidad
- e.- Mineduc
- f.- Otro
- g.- NS/NR

**2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:**

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

**3.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- La municipalidad
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde



En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
4	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio de residencia								
5	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
6	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
7	En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
8	En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
9	al trato que te dan en la familia con que vives mientras asistes al colegio								
10	Al barrio en que vives mientras asistes al colegio								
11	A la comodidad de la casa en que vives mientras asistes al colegio								
12	A la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio								
13	A la comida que te dan en la casa en que vives mientras asistes al colegio								
14	A las actividades de reforzamiento que el tío/tía de la entidad organizan para mantener y mejorar tus notas								

MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION

## Beca Residencia Indígena



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clidinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados. La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

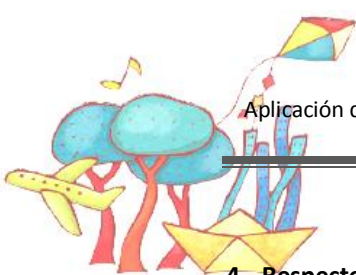
- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- c.- Página web CONADI
- d.- Tu colegio o liceo
- e.- Municipalidad
- f.- Tu establecimiento de educación superior
- g.- Otro beneficiario
- h.- Otro
- i.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

#### 3.- En relación al pago del beneficio:

- a.- Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde



**4.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

- a.- Te permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación.
- b.- Te permite cubrir sólo parcialmente los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación.
- c.- Te permite cubrir una parte muy pequeña de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación.
- d.- No sabe/No responde

**5.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- CONADI
- d.- Tu establecimiento educacional
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio								
7	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
8	Al sistema a través del cual te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
9	<b>En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?</b>								
10	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
11	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**



## Beca Hogares Insulares (Hogar)



### DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- c.- Página web CONADI
- d.- Tu colegio o liceo anterior
- e.- Tu actual establecimiento educacional
- f.- Municipalidad
- g.- Mineduc
- h.- Otro
- i.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

#### 3.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- CONADI







- d.- Tu establecimiento educacional
- e.- Municipalidad
- f.- Gobernación
- g.- Otro
- h.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
4	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio								
5	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
6	Al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
7	En el caso de haber tenido que <b>apelar para recibir el beneficio</b> , ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?								
8	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
9	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB</b> , ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?								
10	A la convivencia entre los habitantes del hogar								
11	Al barrio en el que se ubica el Hogar								
12	A la comodidad del inmueble en que vives mientras asistes al colegio, instituto o Universidad								
13	A la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al colegio, instituto o Universidad								
14	Qué nota le pones a la comida que te dan en el hogar que vives mientras asistes al colegio instituto o Universidad								

## Beca Hogares Insulares (Residencia)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

JUNAEB, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- Página web CONADI
- d.- Tu colegio o Liceo anterior
- e.- Tu actual establecimiento educacional
- f.- Municipalidad
- g.- Mineduc
- h.- Otro
- i.- No Sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria



- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

**3.- En relación al pago del beneficio:**

- a.- Este fue realizado en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde

**4.- Respecto del monto entregado por la beca, tú consideras que:**

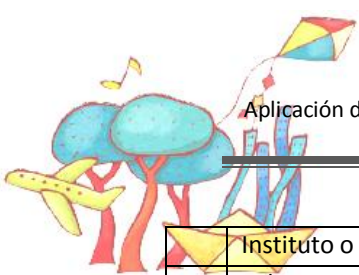
- a.- Te permite cubrir una parte mayoritaria de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación.
- b.- Te permite cubrir sólo parcialmente los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación.
- c.- Te permite cubrir una parte muy pequeña de los gastos relacionados con el arriendo de una vivienda/habitación.
- d.- No sabe/No responde

**5.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- CONADI
- d.- Tu establecimiento educacional
- e.- Municipalidad
- f.- Gobernación
- g.- Otro
- h.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	La claridad de la información que recibiste para postular al beneficio								
7	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
8	Al sistema a través del cuál te enteraste si habías recibido o no el beneficio								
9	<b>En el caso de haber tenido que apelar para recibir el beneficio, ¿Qué nota le pones al sistema considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite?</b>								
10	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
11	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
12	<b>Al barrio en que se ubica la residencia</b>								
13	A la comodidad del inmueble en que vives mientras asistes al Colegio,								



	Instituto o Universidad										
14	A la comodidad de la pieza que ocupas mientras asistes al Colegio, Instituto o Universidad										

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

## Beca Útiles Escolares (Alumnos de E. Media y E. Adultos)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa. Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- En tu establecimiento educacional
- d.- MINEDUC
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- En relación a la entrega de los útiles escolares:

- a.- Se realizó de manera oportuna, comenzando el año escolar
- b.- Se demoró un poco, pero fue entregado durante los primeros meses del año
- c.- Se atrasaron mucho en la entrega
- d.- No sabe/No responde



**3.- Respetto de los útiles escolares entregados por el beneficio:**

- a.- Son una ayuda importante al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación
- b.- Es una ayuda menor al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación
- c.- No es una ayuda al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación.
- d.- No sabe/No responde

**4.- Frente a una futura posibilidad de opción del tipo de set de útiles entregados, por medio de la página web de JUNAEB:**

- a.- Me parece una excelente opción ya que me permitirá escoger los útiles que más me ayuden en mi tipo de educación
- b.- Me parece una opción buena, que en algo ayudará a mi educación
- c.- No me parece una opción interesante, ya que la elección de los útiles entregados no lo veo como una ayuda directa en mi educación
- d.- NS/NR

**5.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Municipalidad
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	A la calidad de los útiles entregados								
7	A la cantidad de útiles entregados								
8	Al aporte del set de útiles escolares en tu educación								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

## Beca Útiles Escolares (Padres/tutores Alumnos de E. Prebásica/Básica)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clíodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa. Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call center JUNAEB
- c.- En tu establecimiento educacional
- d.- MINEDUC
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

#### 2.- En relación a la entrega de los útiles escolares:

- a.- Se realizó de manera oportuna, comenzando el año escolar
- b.- Se demoró un poco, pero fue entregado durante los primeros meses del año
- c.- Se atrasaron mucho en la entrega
- d.- No sabe/No responde



**3.- Respetto de los útiles escolares entregados por el beneficio:**

- a.- Son una ayuda importante al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación
- b.- Es una ayuda menor al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación
- c.- No es una ayuda al presupuesto familiar en materia de gastos relacionados con la educación.
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Municipalidad
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
5	A la calidad de los útiles entregados								
6	A la cantidad de útiles entregados								
7	Al aporte de los útiles escolares en la educación de tu hijo/pupilo.								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**



## Tarjeta Nacional del Estudiante (Alumno de Enseñanza Media)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Educación Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados. La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- c.- Por medio del encargado de TNE de tu establecimiento educacional
- d.- Mineduc
- e.- Página web TNE
- f.- Otro
- g.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

#### 3.- En relación con la entrega de tu TNE:

- a.- Esta te fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde



**4.- En caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:**

- a.- Un precio demasiado alto
- b.- Un precio justo
- c.- Es un precio bajo
- d.- No sabe/No responde

**5.- El uso/porte de la TNE, ¿te ha significado un beneficio en materia de rebajas y/o tarifas especiales en alguna de las siguientes instancias: museos; fotocopias; artículos de librería; entretenimientos de tipo cultural como el teatro; compra de libros y textos de educación?**

- a.- Sí, tener la TNE me ha significado contar con rebajas en la mayoría de las instancias mencionadas
- b.- Algunas veces me ha significado un descuento especial en los precios en algunas de las situaciones mencionadas
- c.- No, mayormente no encuentro situaciones en donde portar mi TNE me permita precios especiales
- d.- NS/NR

**6.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Ministerio de Transporte
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
7	La claridad de la información que recibiste para postular a la TNE								
8	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
9	Al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
10	<b>En el caso de extravío de la tarjeta, ¿qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que esta se realiza?</b>								
11	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron</b>								
12	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
13	Al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva								
14	A los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva								

## Tarjeta Nacional del Estudiante (Alumnos de Educación Superior)



### DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Educación Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- c.- Por medio del encargado de TNE de tu establecimiento educacional
- d.- Mineduc
- e.- Página web TNE
- f.- Otro
- g.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde

#### 3.- En relación con la entrega de tu TNE:

- a.- Esta te fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde

#### 4.- En caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:

- a.- Un precio demasiado alto
- b.- Un precio justo



- c.- Es un precio bajo
- d.- No sabe/No responde

**5.- El uso/porte de la TNE, ¿te ha significado un beneficio en materia de rebajas y/o tarifas especiales en alguna de las siguientes instancias: museos; fotocopias; artículos de librería; entretenimientos de tipo cultural como el teatro; compra de libros y textos de educación?**

- a.- Sí, tener la TNE me ha significado contar con rebajas en la mayoría de las instancias mencionadas
- b.- Algunas veces me ha significado un descuento especial en los precios en algunas de las situaciones mencionadas
- c.- No, mayormente no encuentro situaciones en donde portar mi TNE me permita precios especiales
- d.- NS/NR

**6.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Ministerio de Transporte
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
7	La claridad de la información que recibiste para postular a la TNE								
8	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
9	Qué nota le pones al valor (\$2.600) cancelado al momento de solicitar por vez primera tu TNE de E. Superior?								
10	al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
11	al valor cancelado (\$1.000) al momento de revalidar tu TNE de E. Superior								
12	<b>En el caso de extravío de la tarjeta, ¿qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que esta se realiza?</b>								
13	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
14	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
15	Al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva								
16	A los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva								
17	A la posibilidad de uso de la TNE en la Región Metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)								
18	Al mecanismo de activación de tu TNE para uso dentro de la Región Metropolitana? (aplicable a estudiantes de Educación Superior de regiones)								

MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION

## Tarjeta Nacional del Estudiante (Padres y Tutores de alumnos de E. Básica)



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.- Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clidínámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad educativa.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- ¿Cómo te enteraste de la existencia de este beneficio?

- a.- Página web JUNAEB
- b.- Call Center JUNAEB
- c.- Por medio del encargado de TNE del establecimiento educacional de su hijo/pupilo
- d.- Mineduc
- e.- Página web TNE
- f.- Otro
- g.- No sabe/No responde

#### 2.- El tiempo transcurrido entre que te enteraste del beneficio y la fecha de cierre de la postulación:

- a.- Fue más que suficiente para hacer el trámite con el tiempo y la tranquilidad necesaria
- b.- Me permitió hacer el trámite de postulación con cierta estrechez de tiempo
- c.- A penas alcancé a entregar mis antecedentes en el plazo de cierre de la postulación
- d.- No sabe/No responde



**3.- En relación con la entrega de la TNE:**

- a.- Esta te fue entregada en los plazos que te señalaron inicialmente
- b.- Se demoraron un poco más de lo que te señalaron inicialmente
- c.- Se demoraron mucho más tiempo del que te dijeron inicialmente
- d.- No sabe/No responde

**4.- En caso de pérdida el precio a pagar para obtener una nueva tarjeta TNE (\$3.500), lo consideras:**

- a.- Un precio demasiado alto
- b.- Un precio justo
- c.- Es un precio bajo
- d.- No sabe/No responde

**5.- ¿Sabes cuál de las siguientes instituciones otorga el beneficio?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu establecimiento educacional
- d.- Ministerio de Transporte
- e.- Otro
- f.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	La claridad de la información que recibiste para postular a la TNE								
7	Al sistema de postulación, tomando en cuenta la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
8	al sistema de revalidación del beneficio considerando la rapidez y sencillez con que permite hacer el trámite								
9	<b>En el caso de extravío de la tarjeta, ¿qué nota le pones al trámite para obtener una nueva tarjeta considerando la rapidez y sencillez con que esta se realiza?</b>								
10	<b>En el caso de haber realizado una llamada al callcenter de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
11	<b>En el caso de haber realizado una consulta en la Dirección regional de JUNAEB, ¿Qué nota le pones a la forma en que te atendieron?</b>								
12	Al valor de la tarifa escolar en la locomoción colectiva								
13	A los horarios asignados para el uso de la tarifa escolar en la locomoción colectiva								



## Actividades Recreativas Culturales



### DATOS GENERALES (NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 3.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 4.- Tipo de Establecimiento: Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 5.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 6.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 7.- Edad \_\_\_\_\_
- 8.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 9.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Cliodinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad escolar.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- Gracias a la información que te entregaron antes de participar en la actividad:

- a.- Sabías bien de que se trataban antes de asistir a ésta
- b.- Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer
- c.- No tenía idea a lo que iba antes de participar en la actividad
- d.- No sabe/No responde

#### 2.- ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?

- a.- El mismo día
- b.- Con dos o tres días de anticipación
- c.- Con una semana de anticipación
- d.- Con más de una semana de anticipación
- e.- No sabe/No responde





**3.- Respecto al lugar que visitaron durante la actividad:**

- a.- Fue un lugar totalmente novedoso para mí y no lo había visitado antes
- b.- Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver
- c.- Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mí
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?**

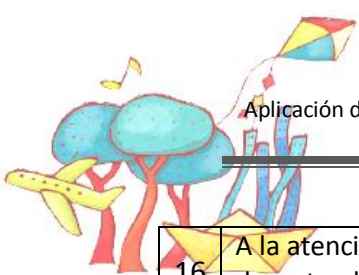
- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Otro
- e.- No sabe/No responde

**5.- ¿Te gustaría asistir nuevamente una actividad como ésta en el futuro?**

- a.- SI
- b.- NO
- c.- No sabe/No responde

En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:									
Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	A la actividad en general								
7	A los temas tratados y a las actividades desarrolladas durante el paseo								
8	A la puntualidad con que se realizaban las actividades								
9	A los tiempos de duración de las distintas actividades								
10	Al lugar que visitaron durante la actividad								
11	Al vehículo que los transportó durante la actividad, en cuanto a comodidad y seguridad								
12	A la colación recibida durante la actividad en cuanto a cantidad y calidad								
13	A la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades								
14	A los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas								
15	A los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían								





16	A la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)						
----	--	--	--	--	--	--	--

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

## Actividades Recreativas Culturales



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 3.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 4.- **Tipo de Establecimiento:** Escuela Básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 5.- **Tipo de encuestado:** Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 6.- **Nombre de Encuestado:** \_\_\_\_\_
- 7.- **Edad** \_\_\_\_\_
- 8.- **Género:** Hombre\_\_ Mujer\_\_
- 9.- **Nivel que cursa actualmente el beneficiario:** \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clidinámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad escolar.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- Gracias a la información que te entregaron antes de participar en la actividad:

- a.- Sabías bien de que se trataban antes de asistir a ésta
- b.- Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer
- c.- No tenía idea a lo que iba antes de participar en la actividad
- d.- No sabe/No responde

#### 2.- ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?

- a.- El mismo día
- b.- Con dos o tres días de anticipación
- c.- Con una semana de anticipación
- d.- Con más de una semana de anticipación
- e.- No sabe/No responde



**3.- Respecto al lugar que visitaron durante la actividad:**

- a.- Fue un lugar totalmente novedoso para mí y no lo había visitado antes
- b.- Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver
- c.- Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mí
- d.- No sabe/No responde

**4.- ¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Otro
- e.- No sabe/No responde

**5.- ¿Te gustaría asistir nuevamente una actividad como ésta en el futuro?**

- a.- SI
- b.- NO
- c.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
6	A la actividad en general								
7	A los temas tratados y a las actividades desarrolladas durante el paseo								
8	A la puntualidad con que se realizaban las actividades								
9	A los tiempos de duración de las distintas actividades								
10	Al lugar que visitaron durante la actividad								
11	Al vehículo que los transportó durante la actividad, en cuanto a comodidad y seguridad								
12	A la colación recibida durante la actividad en cuanto a cantidad y calidad								
13	A la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades								
14	A los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas								
15	A los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían								
16	A la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)								

## Modalidad de Promoción y Desarrollo



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_
- 11.- Beca que recibe el Beneficiado: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clíodínámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad escolar.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- Gracias a la información que te entregaron antes de participar en la actividad:

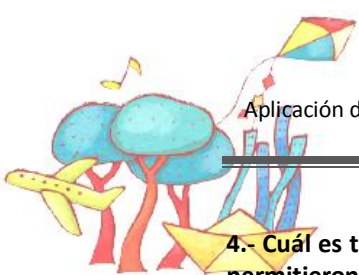
- a.- Sabías bien de que se trataban antes de asistir a ésta
- b.- Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer
- c.- No tenía idea a lo que iba antes de participar en la actividad
- d.- No sabe/No responde

#### 2.- ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?

- a.- El mismo día
- b.- Con dos o tres días de anticipación
- c.- Con una semana de anticipación
- d.- Con más de una semana de anticipación
- e.- No sabe/No responde

#### 3.- Respecto al lugar que visitaron durante la actividad:

- a.- Fue un lugar totalmente novedoso para mí y no lo había visitado antes
- b.- Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver
- c.- Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mí
- d.- No sabe/No responde



**4.- Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación: Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros:**

- a.- Muy de acuerdo
- b.- De acuerdo
- c.- En desacuerdo
- d.- Muy en desacuerdo
- e.- No sabe/No responde

**5.- ¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Otro
- e.- No sabe/No responde

**6.- ¿Te gustaría asistir nuevamente una actividad como ésta en el futuro?**

- a.- SI
- b.- NO
- c.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
7	A la actividad en general								
8	A los temas tratados, en cuanto a la capacidad de motivarte a poner atención y participar durante la actividad								
9	A la puntualidad con que se realizó la actividad								
10	A la metodología o forma de traspasar los contenidos usada durante la actividad? (por ejemplo, clases expositivas, talleres participativos, trabajo de contenidos en grupo)								
11	Al material de apoyo utilizado durante el desarrollo de la actividad								
12	A la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades								
13	A los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas								
14	A los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían								
15	A la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**

## Modalidad de Promoción y Desarrollo



### DATOS GENERALES *(NO COMPLETAR, PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR)*

- 1.- Folio \_\_\_\_\_
- 2.- Región \_\_\_\_\_ 3.-Comuna \_\_\_\_\_
- 4.- Establecimiento \_\_\_\_\_
- 5.- Tipo de Establecimiento: Escuela básica\_\_ Científico-Humanista\_\_ Técnico\_\_ Universidad\_\_ Instituto Técnico-Profesional\_\_ Centro de Formación Técnica\_\_
- 6.- Tipo de encuestado: Alumno\_\_ Profesor\_\_ Apoderado o monitor\_\_
- 7.- Nombre de Encuestado: \_\_\_\_\_
- 8.- Edad \_\_\_\_\_
- 9.- Género: Hombre \_\_ Mujer\_\_
- 10.- Nivel que cursa actualmente el beneficiario: \_\_\_\_\_
- 11.- Beca que recibe el Beneficiado: \_\_\_\_\_

**JUNAEB**, Junta de Auxilio Escolar y Becas, en conjunto con la Empresa Consultora **Clíodínámica Consulting Group**, se encuentra efectuando un estudio en varias regiones del país con el fin de conocer la opinión que tienen los estudiantes, apoderados y profesores respecto de la calidad de algunas becas y programas que JUNAEB ofrece a la comunidad escolar.

Responde el presente cuestionario compartiendo tu punto de vista y opinión respecto los diversos temas que se vayan preguntando. Tus opiniones son de mucha importancia, pues generarán valiosa información para mejorar la calidad de los servicios evaluados.

La información solicitada a través de este cuestionario es **absolutamente confidencial** y será utilizada exclusivamente para los fines de esta investigación.

**Escucha atentamente las instrucciones del monitor de la encuesta**, cualquier consulta que tengas sobre alguna pregunta o la forma de responder el cuestionario, no dudes en consultar.

De antemano queremos agradecer tu colaboración y disposición al responder este cuestionario.

#### 1.- Gracias a la información que te entregaron antes de participar en la actividad:

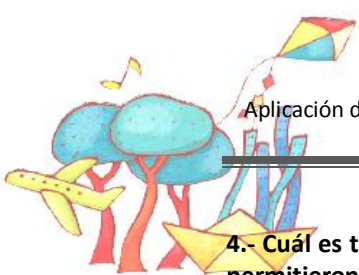
- a.- Sabías bien de que se trataban antes de asistir a ésta
- b.- Sólo tenías una visión muy general respecto de lo que se iba a hacer
- c.- No tenía idea a lo que iba antes de participar en la actividad
- d.- No sabe/No responde

#### 2.- ¿Con cuánto tiempo de anticipación te enteraste de la actividad?

- a.- El mismo día
- b.- Con dos o tres días de anticipación
- c.- Con una semana de anticipación
- d.- Con más de una semana de anticipación
- e.- No sabe/No responde

#### 3.- Respecto al lugar que visitaron durante la actividad:

- a.- Fue un lugar totalmente novedoso para mí y no lo había visitado antes
- b.- Aunque ya había venido antes, de todas maneras fue muy entretenido volver
- c.- Ya lo había visitado antes y no representó ninguna novedad para mí
- d.- No sabe/No responde



**4.- Cuál es tu nivel de acuerdo con la siguiente afirmación: Las actividades desarrolladas en los talleres me permitieron desarrollarme como persona a mí y a mis compañeros:**

- a.- Muy de acuerdo
- b.- De acuerdo
- c.- En desacuerdo
- d.- Muy en desacuerdo
- e.- No sabe/No responde

**5.- ¿Sabes qué institución hizo posible que se realizaran estas actividades en tu colegio o liceo?**

- a.- JUNAEB
- b.- MINEDUC
- c.- Tu Colegio o liceo
- d.- Otro
- e.- No sabe/No responde

**6.- ¿Te gustaría asistir nuevamente una actividad como ésta en el futuro?**

- a.- SI
- b.- NO
- c.- No sabe/No responde

**En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, qué nota le pones a los siguientes temas ligados al beneficio recibido:**

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7	No sabe/No responde
7	A la actividad en general								
8	A los temas tratados, en cuanto a la capacidad de motivarte a poner atención y participar durante la actividad								
9	A la puntualidad con que se realizó la actividad								
10	A la metodología o forma de traspasar los contenidos usada durante la actividad? (por ejemplo, clases expositivas, talleres participativos, trabajo de contenidos en grupo)								
11	Al material de apoyo utilizado durante el desarrollo de la actividad								
12	A la forma en que te trataron los monitores que desarrollaban las actividades								
13	A los monitores, respecto de su capacidad de motivarte a participar en las actividades desarrolladas								
14	A los monitores, respecto del nivel de conocimientos que demostraban en las actividades que dirigían								
15	A la atención y acompañamiento que te entregaron los monitores durante el desarrollo de los talleres (por ejemplo, cuando tuviste alguna duda)								

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACION**