



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRIA EN CIENCIAS SOCIALES



#### TESIS

### SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA BECA 18 Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO – 2016

PRESENTADA POR:

**OLGER CHOQUEHUANCA JOVE**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

**PUNO, PERÚ**

**2017**



## DEDICATORIA

Amis padres Basi y Placi, quienes me apoyaron todo el tiempo, quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mi pareja Elizabeth quien me apoyo y alentó para continuar con mayor voluntad.

A mis hermanos y amigos a ellos quienes siempre me alentaron depositando su esperanza en mí.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.



## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano por haberme permitido cumplir con uno de mis objetivos académicos en la escuela de Postgrado.
- Al programa de la maestría de Ciencias Sociales por el conocimiento brindado en el periodo de estudios en la mención Gestión Pública y Desarrollo Local
- A los miembros del jurado, Dr. Eland D. Vera Vera, Dr. Emilio Florez Mamani, M:Sc. Ricardo Neyra Menendez, por haberme brindado su valioso tiempo en la revisión de la Tesis.
- Al asesor de Tesis Dr. José Dante Gutiérrez Alberoni por el tiempo brindado en el asesoramiento de la ejecución de la Tesis
- A los funcionarios del PRONABEC – Programa Beca 18 por el acceso a la información y facilitación en la coordinación con los becarios de la región Puno.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ixx
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	3
1.2. Antecedentes	20

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	24
2.2. Enunciado del problema	26
2.3. Justificación	27
2.4. Objetivos	28
2.4.1. Objetivo general	28
2.4.2. Objetivos específicos	28
2.5. Hipótesis	28
2.5.1. Hipótesis general	28
2.5.2. Hipótesis específicas	28

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	30
3.2. Población	30



3.3.	Muestra	30
3.4.	Método de investigación	31
3.5.	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	32
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1.	Características socioeducativas de los estudiantes beneficiarios del Programa Beca 18 de la UNA Puno	34
4.2.	Satisfacción de los usuarios de Beca 18 por servicios recibidos y rendimiento académico	40
4.3.	Relación entre principales atributos de mayor y menor satisfacción y rendimiento académico	49
4.4.	Prueba de hipótesis de satisfacción del usuario del Programa Beca 18 y nivel de rendimiento académico	52
	CONCLUSIONES	58
	RECOMENDACIONES	59
	BIBLIOGRAFÍA	60
	ANEXOS	65

Puno, 12 de abril de 2017

**ÁREA:** Desarrollo Local.

**TEMA:** Evaluación de Políticas Públicas.

**LÍNEA:** Gestión de Personal y del Talento Humano.



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Errores de Focalización de los Principales Programas Sociales: Perú, 2000-2011	8
2. Cálculo de la población muestral de beneficiarios del programa beca 18	30
3. Pruebas estadísticas para contraste de hipótesis	33
4. Características socioeducativas de los beneficiarios del Programa Beca 18, estudiantes de la UNA Puno	37
5. Estadísticas descriptivas de las características socioeducativas de los beneficiarios del Programa Beca 18	40
6. Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNA Puno, usuarios del Programa Beca 18	43
7. Estadísticas descriptivas del nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por servicios recibidos	46
8. Nivel de rendimiento académico por la cantidad de créditos que cursan los beneficiarios del programa Beca 18, 2016	48
9. Atributos de mayor y menor importancia otorgados por los beneficiarios del programa Beca 18 por servicios recibidos	51
10. Muestra de datos típicos y atípicos	53
11. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov - 1	54
12. Prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney - 1	55
13. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov - 2	56
14. Prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney - 2	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Características socioeducativas de los beneficiarios del Programa Beca 18, estudiantes de la UNA Puno	36
2. Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNA Puno, usuarios de Beca 18 por servicios recibidos, 2016	42
3. Nivel de rendimiento académicos por cantidad de créditos que cursan los beneficiarios de programa Beca 18, 2016.	48
4. Atributos de mayor y menor importancia otorgados por los beneficiarios del programa Beca 18 por servicios recibidos	50



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Base de datos de los beneficiarios del programa	65
2. Tablas de frecuencia	67
3. Cuadro de Operacionalización de variables para la Hipótesis 1	80
4. Cuadro de Operacionalización de variables para la Hipótesis 2	81



## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la satisfacción de los beneficiarios del programa Beca 18 y el rendimiento académico en la universidad Nacional del Altiplano – Puno. Los ejes de análisis fueron el nivel de satisfacción y rendimiento académico. El marco teórico se sustenta en planteamientos de políticas sociales, satisfacción y rendimiento académico. La metodología es de carácter inductivo y de corte transversal. La población de es de 68 becarios, tomando a la totalidad como muestra. La información se recabó a través de una encuesta precodificada. Se empleó pruebas estadísticas de correlaciones  $r$  de Pearson para estimar la relación, y el análisis de chi cuadrado para la relación entre atributos de valor y rendimiento. Como resultados tenemos que los becarios presentan una satisfacción promedio alto (83.58). Las dimensiones de postulación (74.51%) y preparación (65.44%) están por debajo del promedio; sin embargo, las de nivelación (92.65%), estudios regulares (94.12%) y culminación (91.18%) son superiores. Con respecto al rendimiento académico, registran mayoritariamente (79.40%) un promedio de nota de 12 y 15 puntos. Gran proporción de los becarios (54.40%) llevan de créditos que oscilan entre 21 – 27. En cuanto a los atributos de mayor y menor importancia, en promedio es alta (96.94%). En la dimensión de procesos, acompañamiento y herramientas se registra niveles de satisfacción alta. (99.6%; 98.5% y 92.6% respectivamente). La prueba de hipótesis determina que los estudiantes con puntajes bajos tienen mayor satisfacción con los estudios regulares y el grado de valoración del usuario no es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo. No existe evidencia para afirmar que existe relación directa entre los principales atributos de mayor satisfacción y relación inversa entre los atributos de menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en la Universidad Nacional del Altiplano.

**Palabras clave:** Atributos de satisfacción, Beca 18, rendimiento académico, satisfacción de becarios y valoración del becario.

## ABSTRACT

The research has as a concern to establish the relationship between the satisfaction of the beneficiaries of the Beca 18 program and the academic performance at the National University of the Altiplano - Puno. The axes of analysis were the level of satisfaction and academic performance. The theoretical framework is based on approaches of social policies, satisfaction and academic performance. The methodology is inductive and cross-sectional. The population is 68 fellows, taking the whole as a sample. The information was collected through a precoded survey. Statistical tests of Pearson's correlation were used to estimate the relationship, and the chi-square analysis for the relation between value and performance attributes. As results we have that the scholarship recipients present a high average satisfaction (83.58). The postulation size (74.51%) and preparation (65.44%) are below average; However, leveling (92.65%), regular studies (94.12%) and culmination (91.18%) are higher. With respect to the academic performance, they register a majority (79.40%) an average grade of 12 and 15 points. A large proportion of the scholarship holders (54.40%) carry credits ranging from 21 - 27. As for the attributes of major and minor importance, on average it is high (96.94%). In the dimension of processes, accompaniment and tools are registered levels of high satisfaction. (99.6%, 98.5% and 92.6%, respectively). The hypothesis test determines that students with low scores have higher satisfaction with regular studies and the degree of user assessment is not different between middle- and low- scoring students. There is no evidence to affirm that there is a direct relationship between the main attributes of higher satisfaction and inverse relationship between the attributes of lower satisfaction highlighted by the users of Beca 18 and their academic performance in the Universidad Nacional del Altiplano.

**Keywords:** Satisfaction attributes, Scholarship 18, academic performance, scholarship satisfaction and scholarship evaluation.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario del programa Beca 18 y el rendimiento académico en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

La implementación del programa beca 18 por el Ministerio de Educación motivó que jóvenes provenientes de los sectores vulnerables puedan ser parte de una educación superior que les permita dotarse de capitales para poder enfrentar exitosamente no solo el mundo laboral, sino generar movilidad social a nivel individual y familiar, y de esta manera reducir la pérdida del capital humano y la reproducción del círculo vicioso de la pobreza.

El programa está orientado a jóvenes de escasos recursos económicos, quienes tienen que pasar una serie de evaluaciones y cumplir determinados requisitos. Esto implica desde el proceso de información de la existencia del programa, los trámites que se tienen que realizar, los requisitos a cumplir. Ellos tienen que pasar una serie de dificultades desde los trámites hasta la inserción en los centros de educación superior, lo cual será su nuevo entorno social de la futura socialización.

Este programa, propicia que los estudiantes de escasos recursos económicos, no se vean obligados a abandonar o impedidos a no poder seguir sus estudios superiores. Así mismo, se busca que los beneficiarios, al estar subvencionados, puedan tener el mejor rendimiento frente a los demás estudiantes universitarios. Sin embargo, esta pretensión dista de la realidad, en vista que los beneficiarios son provenientes de hogares con alta presión económica familiar. Ellos tuvieron durante los estudios de la Educación Básica Regular, registraron problemas de desnutrición, déficit en los materiales educativos, escaso y deficiente acompañamiento familiar, niveles de socialización secundaria menesteroso, padres con pocos niveles de instrucción. Todo esto impide que puedan eficientemente desempeñarse en el ámbito académico del nivel superior.

La subvención económica, la dotación de equipos, materiales o instrumentos por parte del programa podría hacer pensar que los becarios presentarían una satisfacción alta y presentarían un buen rendimiento académico, sin embargo, esta suposición no es del todo cierta. Los beneficiarios, no se encuentran del todo satisfechos, en especial por los



procesos de acompañamiento y el nivel de rendimiento académico no se registra en la primera categoría, por los factores vinculados a las condiciones que se registraron durante la educación básica regular.

El informe se encuentra organizado en cuatro capítulos: En el capítulo I se esboza el problema de investigación, los objetivos e hipótesis; así como los antecedentes. En el capítulo II, se expone el marco teórico de investigación. En el capítulo III se exterioriza los procedimientos metodológicos empleados en la investigación. Finalmente, en el capítulo IV, se exhibe los resultados y la discusión en función a las hipótesis de investigación.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

El marco referencial de la investigación lo constituyen fundamentalmente teorías de política y programas sociales, índice de desarrollo humano, problemas de filtración y subcobertura.

##### 1.1.1. Políticas Sociales y pobreza

Antes de abordar los planteamientos sobre Políticas Sociales es preciso realizar una conceptualización contemporánea y que recoja las características de la realidad local. Para ello se recurre a los planteamientos del economista Parodi (2001) quien señala que “no resulta simple esbozar una definición de las políticas sociales; podrían conceptualizarse como aquellas que tienen como objetivo solucionar el problema social de un país, entendido éste como la existencia de un gran sector de la población en situación de pobreza (...). “La política económica financia o viabiliza el gasto necesario para ejecutar la política social; y en ese sentido resulta fundamental que la economía no sólo se encuentre en condiciones de estabilidad, sino que además esté creciendo (...) Esto nos lleva a concluir que las políticas sociales y las políticas económicas son dimensiones del desarrollo cuya integración en una estrategia global resulta evidente”. (p. 23)

Por otro lado, sostiene que la política social, al promover mejores niveles de salud y educación, contribuye decididamente al crecimiento económico. Desde esta óptica, dado que las, políticas sociales contribuyen al adecuado funcionamiento de la economía, los recursos que se orientan hacia ella no deben considerarse como un gasto, sino como una inversión. Entonces, no debe hablarse de "gasto social" sino de "inversión social". La política social está orientada hacia la superación de la pobreza, a través de la búsqueda de igualdad de oportunidades. Tiene dos objetivos que

determinan su intencionalidad y su propia conceptualización: a) Actividades orientadas hacia la formación de capital humano, desarrollando en los individuos las capacidades que posibiliten la generación propia de ingresos. b) Acciones asistenciales, orientadas a provisionar de medios de vida a la población que vive en extrema pobreza o que está impedida de trabajar (Parodi, 2001).

Entonces, el Programa Beca 18, que fue impulsada desde el gobierno central, como parte de las políticas sociales, es una acción importante del Estado para incluir a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad social. Contribuye a la formación de recursos humanos que serán próximamente capaces de generar actividades en beneficio personal, familiar y societal. Este programa posibilita la preparación académica y por ende la formación del capital humano, y es un instrumento para derrotar la pobreza a través de la educación superior en áreas técnicas que demanda el sector empresarial (Cotler, 2016).

### **1.1.2. Proceso evolutivo de las políticas sociales en el Perú**

Según Parodi (2001) cada visión de desarrollo está acompañada por una jerarquía distinta de las políticas sociales y las políticas económicas; la satisfacción de las necesidades básicas se entendía como un subproducto natural del crecimiento. Como la concepción implicaba que el crecimiento erradicaría por sí solo la pobreza, la política social aparecía como un subproducto de la política económica. Así mismo, sostiene que la crisis de los ochenta estuvo caracterizada por los efectos de la recesión internacional, los problemas de la deuda externa y las políticas internas erradas que desencadenaron profundas crisis económicas en casi toda América Latina. Esto originó la necesidad de ajustes estructurales. Ante ello, se planteó que las políticas sociales podían lograr metas sociales significativas a pesar de la recesión o del lento crecimiento.

Entre tanto, según el informe presentado por Estrada & Perea (2008) en los noventas, las políticas sociales se orientaron a atender las necesidades inmediatas en salud, educación y alimentación de los grupos más afectados por las medidas de ajuste económico. Esta implementación se realizó de manera aislada y sin una visión de conjunto que los articulase a objetivos comunes y complementarios. Tal situación conllevó a que los esfuerzos realizados desde el Estado no contribuyeran a reducir los indicadores de pobreza. (p.1)

A partir del año 2003 el proceso de descentralización propició la transferencia de competencias y recursos hacia los Gobiernos Regionales y Locales. De manera paralela se dio inicio a la fusión de los programas con la finalidad de promover su eficiencia a través de un sistema articulado que contemple todas las acciones relacionadas con la ejecución de los mismos (Estrada & Perea, 2008).

En ese entender, el Programa Beca 18 no solo se convierte en una política social de corte asistencialista que intenta paliar las necesidades inmediatas, sino va más allá, la de formar capital humano para generar movilidad social en la población vulnerable y de manera sostenible.

### **1.1.3. Clasificación de las políticas sociales en el Perú**

Según el Ministerio de Economía y Finanzas, un programa social está referido a la parte del gasto social que puede ser calificada según:

#### **a) Su naturaleza universal o focalizada**

- Programa universal: En el Perú están definidos como tal Educación Inicial, Primaria, Secundaria y la Provisión Básica de Salud. Geográficamente se ubican en el territorio nacional mediante más de 42 mil locales educativos y de 7 mil establecimientos de salud.
- Programa focalizado: Atiende a determinado grupo, región o problema y se implementa empleando focalización geográfica y/o individual, como es el caso del Seguro Integral de Salud, el Programa del Vaso de Leche, el Programa de Comedores Populares, los programas de alimentación y nutrición, el Programa JUNTOS, los Programas de Inversión Social y Productiva, de Provías Descentralizado, FONCODES, AGRORURAL y Electrificación Rural, etc.

Geográficamente se ubican de manera diversa:

- i. A nivel nacional, como el Programa del Vaso de Leche que se distribuye a los 1834 municipios del país (pero focaliza sus beneficiarios entre niños menores de 14 años, madres gestantes y en periodo de lactancia, personas mayores de

65 años y afectados por TBC), o como el Seguro Integral de Salud.

- ii. En determinados distritos, como el Programa JUNTOS atiende a 638 comunas (pero focaliza su atención en familias pobres con niños menores de 14 años y madres gestantes).
  - iii. Pueden dirigirse a determinado grupo objetivo, como el programa Wawa-Wasi (que con 23 millones en el 2007 focaliza su atención en niños menores de 3 años).
- b) Si otorgan beneficios individuales o colectivos:
- Beneficios individuales: Donde la prestación se entrega directamente al beneficiario: Por ejemplo, todo lo que es educación y salud en general, Programa del Vaso de Leche, Programa JUNTOS, Wawa-Wasi, entre otros.
  - Beneficios colectivos: Donde la prestación benéfica a la comunidad o región en general: Por ejemplo, lo que hacen FONCODES, PROVIAS Descentralizado o Electrificación Rural: carreteras rurales, puentes, estaciones eléctricas.

Entre tanto, según Vásquez (2013), el Estado tiene, al año 2012, cerca de 47 programas, 11 fondos y 37 proyectos sociales enfocados en diversos sectores en donde destaca el Ministerio de la Producción, pues es el que tiene la mayor cantidad de proyectos; sin embargo, no existe información acerca de iniciativas que busquen articular este gran número de programas. Este hecho se refleja a lo largo de todos los programas listados. Cabe mencionar que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social cuenta con una unidad de articulación de programas, pero solo se encarga de las organizaciones bajo su mando.

#### **1.1.4. Problemática en las políticas sociales**

Según la Contraloría General de la República (2015) en el informe “Programas Sociales en el Perú” señala que: “El debate conceptual sobre políticas sociales aborda hoy tres asuntos claves:

a) Igualdad vs. Equidad: Equidad referida a la igualdad de oportunidades, lo que significa que cualquier individuo, independientemente de factores socioeconómicos y culturales, debe tener las mismas oportunidades para lograr una calidad de vida digna. La equidad, por tanto, es el punto de partida, y la igualdad es el punto de llegada. Los resultados (la igualdad) dependerán tanto de la cobertura y calidad de estos servicios públicos como también de los desempeños individuales, familiares y colectivos. La perspectiva de equidad reconoce, por tanto, la autonomía y corresponsabilidad de los ciudadanos/as en el logro de mejores condiciones de vida.

b) Universalidad vs. Focalización: Los servicios públicos deben satisfacer los derechos básicos de las personas. Ello contrasta con la propuesta de focalizar ciertos programas sociales en la población más pobre y vulnerable, es decir, “servicios para los pobres”, los que frecuentemente resultan en “pobres servicios”. Los servicios sociales básicos (salud y educación) deben mantener una perspectiva universal por estar basados en derechos básicos: la mejor calidad y la mayor cobertura para todos los que decidan usarlos. Por el contrario, los programas específicos dirigidos al combate de la pobreza (programas nutricionales, de transferencias condicionadas, empleo temporal, etc.) deben focalizarse solo en los más pobres evitando las filtraciones, en aras de maximizar los recursos limitados. La subcobertura es un problema para ambos tipos de programas, pero la filtración concierne mayoritariamente a los programas focalizados.

c) Protección vs. Promoción: Los programas sociales han sido exclusivamente protectores e incluso asistencialistas. Hoy se reconoce la importancia de promover, como parte central de la política “pro pobre”, capacidades laborales y productivas (programas habilitadores), y de apoyar oportunidades de ingreso y empleo para los más pobres (programas promotores) (p. 6).

Según Vásquez (2013), respecto a los problemas de filtración y subcobertura señala que:

“La consideración del enfoque multidimensional enriquece la evaluación de la pobreza con el propósito de determinar a los beneficiarios de las políticas públicas

dirigidas a lograr la inclusión social y la erradicación de la pobreza. Según el Estado, existen 7'880,757 pobres en el país, lo que corresponde a una tasa de pobreza de 25.8%. Sin embargo, el enfoque multidimensional plantea la existencia de 11'160,015 pobres, con lo que se registra una tasa de pobreza de 36.6%. La diferencia, por lo tanto, es de 3,279,258 personas y de 10.8. Esta diferencia se explica principalmente por la divergencia que se halla en las tasas de pobreza en el ámbito rural y en la Sierra y Selva en comparación con la Costa. Asimismo, las privaciones con mayor incidencia son las de desagüe (40.2%), escolaridad familiar (39.7%) y combustible de cocina (35.6%) (p.108).

Tabla 1

*Errores de Focalización de los Principales Programas Sociales: Perú, 2000-2011*

Categoría	Años								
	2002	2003	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Filtraciones</b>									
Seguro Integral de Salud	23.80	27.10	24.30	28.20	31.60	39.70	41.70	44.80	49.20
Desayunos y									
Almuerzo escolares	19.90	26.90	26.10	27.30	35.50	42.20	49.00	45.1	48.4
Vaso de Leche	39.40	39.60	37.60	37.10	43.60	47.60	51.00	59.50	60.50
Comedores populares	31.00	35.20	36.80	41.50	46.20	48.60	48.10	54.70	53.70
<b>Subcobertura</b>									
Seguro Integral de Salud	70.30	69.70	75.20	71.70	66.00	45.80	34.10	34.50	33.50
Desayunos y almuerzos	68.30	64.50	63.80	72.40	55.20	61.50	51.20	74.4	77.2
escolares									
Vaso de Leche	72.70	70.00	69.20	73.30	73.30	75.00	76.30	71.00	72.90
Comedores populares	96.30	96.40	96.90	97.60	97.70	97.10	97.50	97.30	97.80

Fuente: Tomado de (Vásquez, 2013)

Para la Contraloría General de la República (2015), los procesos de filtración se generan básicamente porque la población suele considerarse como “pobre” aunque no reúna los requisitos para ser seleccionado como beneficiario de algún programa social. Esta ineficiencia de los sistemas de focalización debe de ser mejorada a través

de la implementación de actividades conducentes a la evaluación presencial de los datos declarados por los postulantes a los programas sociales.

Respecto al frecuente auto clasificación de los postulantes a los programas sociales como pobres. Revisemos el concepto de Pobre. El Banco Interamericano de Desarrollo conceptualiza la pobreza como la ausencia de activos e ingreso suficientes para satisfacer las necesidades básicas como alimentación, agua, vivienda y vestido. También incluye la falla de educación, habilidades o herramientas para lograr ese nivel de activos e ingreso; finalmente, alude a la ausencia de capacidad para alterar la situación (Leon, 2014)

Otra definición sobre la pobreza es definida como la carencia de algo que impide el normal desenvolvimiento de una persona en la sociedad; esta definición se extiende más allá de la carencia monetaria, situación que antes era considerada como una suerte de único indicador de la pobreza; no obstante con diversas investigaciones y las complejidades sociales, hoy se entiende que la pobreza está constituida por múltiples factores, y por ello se habla de la pobreza multidimensional (Stiglitz 2015)

Para medir la pobreza, según Parodi (2001) se puede efectuar desde varias perspectivas. Una primera es utilizar al ingreso de los individuos y otro indicador es de las necesidades básicas insatisfechas, tales como alimentación, vestido y vivienda, que tiene un carácter multidimensional (a diferencia del uso del ingreso como único indicador), pues alude a niveles de consumo de los individuos en cada uno de esos rubros. Finalmente, el autor recoge la posibilidad de determinar la pobreza desde la perspectiva de Amarty Sen del "enfoque de las capacidades", quien define a la pobreza como la falla en lograr una canasta suficiente para dejar de ser pobre. (p. 45)

### **1.1.5. Teoría de las necesidades de Maslow y Teoría de los dos factores de Hezberg**

#### **1.1.5.1. Teoría de las necesidades de Maslow**

Maslow planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento

determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente (Idalberto Chiavenato, 2007).

La Teoría de las Necesidades según Koontz et al. (2012), se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

- Básicas o fisiológicas: son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.
- Seguridad: son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
- Sociales (de afiliación o pertenencia): dado que los seres humanos son seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- Estimación: de acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.
- Autorrealización. Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

#### **1.1.5.2. Teoría de los dos factores de Herzberg**

Herzberg, es reconocido por su “Teoría de los dos factores”, también conocida como la “Teoría de la motivación e higiene”. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción y por otro lado la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero

su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo (Idalberto Chiavenato, 2007).

En su teoría Herzberg, concluye que la gente tiene dos categorías de necesidades que son independientes una de la otra y que afectan la conducta de diferentes maneras. El fundamento es que, cuando la gente siente insatisfacción con su ocupación, esto concierne al medio ambiente del lugar de trabajo y viceversa. A la primera categoría de necesidades la llamó factores higiénicos (los que provienen de las enfermedades de la organización, huelga, tortuguismo) y a la segunda la denominó necesidades motivadoras (son intrínsecas al trabajo, se relacionan con necesidades de índole superior a la teoría de Maslow (Koontz *et al.*, 2012).

Herzberg considera que la mejor forma de incrementar los factores motivadores, es a través del enriquecimiento del trabajo, que consiste en crear un ambiente participativo y desafiante. Afirmó que existen dos grupos de factores separados que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo.

- Saciables: fisiológicos y de seguridad, dejan de actuar como motivadores en el momento en que pasan a estar razonablemente atendidos.
- Insaciables: afecto, logro, autoestima, autorrealización, de los cuales nunca tenemos bastante y, aunque estén atendidos, siguen siendo poderosos motivadores del comportamiento humano.

Finalmente, profundizó en la diferenciación entre dos tipos de motivos: Los factores higienizantes (saciables) son causa de insatisfacción y desmotivación de los trabajadores cuando no están correctamente atendidos, pero por muy bien que se cubran, nunca llegan a generar satisfacción y motivación. Los factores motivadores: son los que producen satisfacción y motivación en los trabajadores cuando están bien atendidos, y cuando no lo están, son neutros, pero no pueden provocar insatisfacción y desmotivación. Se refieren al contenido del propio trabajo en sí mismo (Chiavenato, 2007).

### 1.1.2. Teoría del rendimiento académico

### **1.1.2.1. Antecedentes**

Solano (2015) señala que el término rendimiento nació en sociedades industriales de donde derivó a otros ámbitos de la ciencia y de la técnica. Luego se trasladó hacia las áreas de conocimiento. Al ámbito escolar llegó tardíamente y con frecuencia se le identificó con aprendizaje. Rendimiento académico y aprendizaje son los más próximos; otros guardan una estrecha relación como instrucción, éxito y fracaso, competencia y eficacia escolar.

### **1.1.2.2. Aproximación conceptual**

Chadwick (1979) define el rendimiento académico como la expresión de capacidades y de características psicológicas del estudiante desarrolladas y actualizadas a través del proceso de enseñanza- aprendizaje que le posibilita obtener un nivel de funcionamiento y logros académicos a lo largo de un período o semestre, que se sintetiza en un calificativo final (cuantitativo en la mayoría de los casos) evaluador del nivel alcanzado (citado por Reyes, 2003).

Por su lado, Kaczynska (1986) afirma que el rendimiento académico es el fin de todos los esfuerzos y todas las iniciativas escolares del maestro, de los padres de los mismos alumnos; el valor de la escuela y el maestro se juzga por los conocimientos adquiridos por los alumnos (citado por Reyes, 2003).

Fuentes (2004) señala que el rendimiento académico es la correspondencia entre el comportamiento del alumno y los comportamientos institucionalmente especificados que se deben aprender en su momento. Existe una relación triádica de tres elementos. El primer elemento, lo que se aprende, corresponde a una dimensión política educativa que se especifica lo que se considera conveniente que los estudiantes aprendan en cada nivel. El segundo elemento, lo que facilita el aprendizaje, es decir la dimensión pedagógica, así, tomando en cuenta las características de lo que se ha de aprender y quiénes en conjunto lo han de aprender, se elaboran estrategias didácticas para facilitar su consecución. Por último, el tercer elemento, lo que aprende el estudiante. Éste se centra en una dimensión psicológica, pues considera el comportamiento del estudiante respecto al objeto de aprendizaje, las acciones didácticas y su producto.

Para Solano (2015), el rendimiento académico se refiere al nivel de conocimientos que el alumno demuestra tener en algún campo. Además, es el rendimiento académico es un constructo y un acontecimiento multidimensional. No tiene una única causa, sino que es el resultado de variables múltiples: personales unas y contextuales otras; de carácter cognitivo, afectivo y relacional; de origen familiar, escolar y social. Dichos factores, íntimamente relacionados, pueden actuar como facilitadores o como inhibidores del rendimiento. El trabajo de los investigadores es dar a conocer lo que acontece; la responsabilidad de los centros educativos y de los propios docentes la de desarrollar metodologías que potencien los positivos y reduzcan la acción de los negativos.

### **1.1.2.3. Dimensión cognitiva y rendimiento académico**

Boekaerts (1996) señala que dentro de la dimensión cognitiva del aprendizaje se concede especial relevancia al papel de variables como las aptitudes o procesos cognitivos, los conocimientos previos, los estilos cognitivos y de aprendizaje y, especialmente, las estrategias generales y específicas de aprendizaje; mientras que las variables motivacionales más importantes parecen ser las expectativas del alumno, su percepción del contexto instruccional, sus intereses, metas y actitudes, así como la capacidad percibida para la realización correcta de las tareas académicas (Citado por Cabrera & Galán, 2003).

Según Spearman (1927) señala que la primera teoría de la inteligencia afirmaba que ésta es una capacidad general que se manifiesta en todas las tareas que requiriesen uso del razonamiento, el discernimiento y la comprensión (citado por Moral, 2006)

No obstante, pronto surgen dos teorías competitivas. La primera postula una estructura jerárquica. Se habla de una inteligencia general en primer nivel, de las capacidades verbal y manipulativa en segundo nivel, y de un tercer nivel de aptitudes más específicas subordinadas a la verbal o manipulativa. Otra habla de capacidades múltiples sin contemplar una capacidad general (Moral, 2006)

### **1.1.2.4. Factores relacionados con el rendimiento**

Según la teoría atribucional, elaborada por Weiner (1985), son las atribuciones causales que ante los resultados obtenidos realizan los sujetos las que determinan la motivación, y por lo tanto el rendimiento (citado por Cabrera & Galán, 2003).

Cabrera & Galán (2003) señalan que se entiende como satisfacción escolar la coincidencia entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que éste le da a cada aspecto. También se espera probar que un autoconcepto positivo elevado correlaciona con un alto rendimiento académico; y que las expectativas positivas sobre la universidad se asocian a un alto rendimiento académico.

Al respecto Fuentes (2004) señala que el rendimiento académico del estudiante es el resultado de la ejecución de una serie de comportamientos necesarios en el procedimiento didáctico a partir del supuesto de que conducen a los alumnos a aprender lo requerido. El paso de no saber a saber implica la realización de acciones por parte del aprendiz con respecto al objeto de estudio. A su vez, el quehacer del estudiante, como cualquier otro comportamiento, puede ser afectado por gran variedad de factores, de esta manera, en el proceso que tiene como producto el rendimiento académico, encontramos dos puntos básicos: la ejecución de comportamientos académicos para aprender lo requerido, y las variables que pueden influir en la ejecución de dichos comportamientos y en el aprendizaje resultante.

Mientras que Moral (2006) sostiene que el rendimiento académico sostiene que las variables de capacidad intelectual, psi-copatología, alexitimia y sociodemográficas (sexo, edad y padres separados), se asocia fundamentalmente con las capacidades intelectuales, aunque de forma débil. La calificación promedio, con independencia del género y la edad, se asocia con las capacidades intelectuales de abstracción, verbal, número y discriminación sensorial. El número de materias para segunda oportunidad, con independencia del género y la edad, se asocia con las capacidades intelectuales de abstracción y razonamiento verbal; e independiente del género, pero no así de la edad, con dificultad para expresar los sentimientos.

Por su parte Kohler (2013) señala que el factor importante en la predicción del rendimiento académico es el componente motivacional del aprendizaje. El proceso de aprendizaje se inicia con la sensibilización. Antes de adquirir la información es necesario que el estudiante se sienta motivado, mantenga una predisposición favorable hacia el estudio y regule su ansiedad

Entre tanto, Solano (2015) el rendimiento académico es la resultante de un conjunto de factores personales, sociales, educativos-institucionales y económicos. El rendimiento escolar es fruto de una verdadera constelación de factores derivados del sistema educativo, de la familiar y del propio alumno en cuanto a persona en evolución.

#### **1.1.2.5. Dimensiones asociadas al rendimiento**

García y Palacios (1991) después de realizar un análisis comparativo de diversas definiciones del rendimiento escolar, concluyen que hay un doble punto de vista, estático y dinámico, que atañen al sujeto de la educación como ser social. En general, el rendimiento escolar es caracterizado del siguiente modo: a) el rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno; b) en su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento; c) el rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración; d) el rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo; e) el rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas, lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo social vigente (Citado por Reyes, 2003).

Según Kohler (2013) el rendimiento académico de los estudiantes universitarios requiere de un conjunto de habilidades cognitivas y sociales, que les permita responder con efectividad a las exigencias propias de este nivel educativo. Un puntaje alto en el total de la prueba intelectual, revelaría un mayor dominio o desarrollo de las habilidades evaluadas en su conjunto, lo que podría permitir un mejor desempeño.

Reyes (2003), señala que el rendimiento académico. Para ello se requiere previamente considerar dos aspectos básicos del rendimiento: el proceso de aprendizaje y la evaluación de dicho aprendizaje. El proceso de aprendizaje no será abordado en este estudio. Sobre la evaluación académica hay una variedad de postulados que pueden agruparse en dos categorías: aquellos dirigidos a la consecución de un valor numérico (u otro) y aquellos encaminados a propiciar la comprensión (insight) en términos de utilizar también la evaluación como parte del aprendizaje. En el presente trabajo interesa la primera categoría, que se expresa en los calificativos escolares. Las calificaciones son las notas o expresiones cuantitativas o cualitativas con las que se valora o mide el nivel del rendimiento académico en los alumnos.

Las calificaciones escolares son el resultado de los exámenes o de la evaluación continua a que se ven sometidos los estudiantes. Medir o evaluar los rendimientos escolares es una tarea compleja que exige del docente obrar con la máxima objetividad y precisión (Solano, 2015).

#### **1.1.2.6. Evaluaciones y rendimiento**

Según Gimeno (1976), la tendencia a considerar las calificaciones escolares como indicadores del rendimiento centra la atención en el desarrollo intelectual (Citado por Solano, 2015).

Mientras que Kohler (2013) ha encontrado que los puntajes obtenidos en las evaluaciones de diversas habilidades intelectuales, tienden a mostrar índices semejantes, lo que respaldaría la presencia de un factor general de inteligencia. La inteligencia es el factor más importante en la predicción del rendimiento académico. Sobre todo, porque el rendimiento académico está determinado por diversos factores.

Reyes (2003), señala que en el sistema educativo peruano la mayor parte de las calificaciones se basan en el sistema vigesimal, es decir de 0 a 20. Sistema en el cual el puntaje obtenido se traduce a la categorización del logro de aprendizaje, el cual puede variar desde aprendizaje bien logrado hasta aprendizaje deficiente, basándose en la Guía de Evaluación del Educando de la Dirección General de Educación Básica y Regular DIGEBARE. Se dan los

siguientes parámetros: 15 -20, valoración de un aprendizaje bien logrado; 11 – 14, valoración de un aprendizaje regularmente logrado; 10-0 valoración de un aprendizaje deficiente.

Entre tanto, para Reyes (2003), tuvo una categorización con los siguientes parámetros: 20 – 15 valoración de un aprendizaje logrado alto; de 14.99 – 13 valoración de un aprendizaje logrado medio; de 12.99 – 11 valoración de un aprendizaje logrado bajo; y de 10.99 a 0, valoración de un aprendizaje logrado deficiente.

Entonces, se observa un mayor nivel de exigencia para la valoración del aprendizaje logrado, al catalogar un aprendizaje bien logrado en un intervalo más breve dentro de las calificaciones obtenidas, lo cual permite una mayor seguridad de que el objetivo central de la educación.

Para el presente estudio, con la finalidad de determinar los niveles de rendimiento se estableció los siguientes valores:

Como nivel bajo, quienes registren un promedio menor a 12 en la escala vigesimal. Nivel medio, quienes hayan obtenido iguales a mayores de 12 y 15 puntos. Nivel alto, quienes hayan obtenido un promedio entre 16 y 20 puntos. Se omite una categorización para aquellos que obtienen una nota inferior a 10 como promedio final, en vista que perderían la condición de becarios y se convertirían en estudiantes no beneficiados por el Programa de Beca 18.

Se trabajó con los promedios del semestre 2016 I. Por otro lado, para determinar el nivel de créditos académicos que tienen los beneficiarios del programa, se estableció como nivel bajo aquellos que llevan menores de 10, y nivel medio entre 11 y 20 créditos; mientras que, para el nivel alto, entre 21 a 27.

### 1.1.2. Bases conceptuales

**Acompañamiento Pedagógico.-** Es un sistema y un servicio destinado a ofrecer asesoría planificada, continua, contextualizada, interactiva y respetuosa del saber adquirido por docentes y directores, orientado a la mejora de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, del desempeño docente y de la gestión de la institución educativa.

**Becarios.-** Beneficiarios que aceptaron una beca otorgada por el PRONABEC a través de las Oficinas de Becas Postgrado, Pregrado y Especiales.

**Becas de Capital Humano.-** Son las Becas estrechamente vinculadas con la demanda productiva nacional y necesidades en ciencia y tecnología; como también aquellas que promueven el talento humano y la excelencia, de modo que, en el mediano y largo plazo nuestro país cuente con capital humano avanzado que contribuya al desarrollo sostenible y competitivo.

**Ciclos de Desarrollo de la Educación Básica Regular (EBR).-** La Educación Básica Regular se desarrolla de manera flexible y armonizada en 7 ciclos. Para fines del Proyecto, la ENEDU se aplica a las instituciones educativas que brindan servicios educativos para el II y III ciclo de Educación Básica Regular.

**Educación Básica Regular (EBR).-** Está dirigida a los niños y adolescentes que pasan, oportunamente, por el proceso educativo de acuerdo con su evolución física, afectiva y cognitiva, desde el momento de su nacimiento.

**Educación Escolarizada.-** La educación formal o escolarizada se refiere al sistema educativo institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que se inicia desde la escuela Primaria y continua hasta la universidad.

**Gestor de Enlace Regional o Gestor de Becas.-** Son los encargados de realizar el acompañamiento, seguimiento y monitoreo a los becarios que se encuentran realizando estudios en las IES o Centros de Formación que participan en el Programa de Becas y asimismo de garantizar que estas brinden un servicio educativo de calidad. Tienen la responsabilidad de dar la conformidad para el abono de la subvención directa al becario y para el pago de los costos directos y/o indirectos de las becas a IES o Centro de Formación, contratistas y entidades cooperantes.

**Logros de Aprendizaje de los Estudiantes.-** Los logros de aprendizaje son los modelos pedagógicos representados por los niveles de aprendizaje, que reflejan los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante desde el punto de vista cognitivo, como práctica y afectivo – motivacional e instrumental.

**Nivelación.-** Actividad académica, que coloca al becario en un nivel requerido por la IES o Centro de Formación, antes de iniciar la carrera profesional, según diagnóstico previo realizado por la institución que lo acoge.

**Pasantías.-** La pasantía comprende la visita coordinada de los docentes acompañados o “Pasantes” a observar la clase maestra desarrollada por otro docente denominado “Visitado”, que puede ser de la misma o de otra institución educativa u otro lugar; a fin de mejorar el desempeño pedagógico de los docentes.

**Planilla de Pago de Subvenciones.-** Es el documento que emite el Área de Subvenciones sobre la base de las conformidades (solicitudes de pago) remitidas por el Gestor de Lima y Callao o Unidad de Enlace Regional o Gestor de Becas, mediante el cual se otorga viabilidad de pago de subvenciones directas a becarios.

**Rendimiento académico.-** Representa el nivel de eficacia en la consecución de los objetivos curriculares para las diversas asignaturas, y se expresa mediante un calificativo o promedio ponderado basado en el sistema vigesimal; es decir, las notas variarán de 0 a 20 puntos, donde el puntaje de 10 o menos es reprobatorio.

**Representante Legal.-** Es la persona que se encargará de representar al becario menor de edad hasta que cumpla con la mayoría de edad, para efectos de formalizar y ejecutar los trámites correspondientes para el otorgamiento de la subvención en representación del becario(a). Son Representantes Legales los considerados por el Código Civil, es decir, los padres que ejercen la patria potestad de sus hijos o los tutores.

**Sistema Educativo Peruano.-** Según la Constitución Política del Estado y la Ley General de Educación, el Sistema Educativo Peruano se organiza en Etapas, Niveles, Categorías, Modalidades, Ciclos y Programas. En cuanto a Etapas, está organizado en: Educación Básica y Educación Superior. El Sistema Educativo Peruano, se desarrolla en los siguientes niveles: Educación Inicial, Educación Primaria,

Educación Secundaria y Educación Superior. En cuanto a Categorías, se organiza en: Unidocente Multigrado, Polidocente Multigrado y Polidocente Completo.

**Subvención.-** Son los costos directos e indirectos de las becas cuyos montos, otorgamiento y ejecución se establecen en las presentes Normas.

**Tutoría Grupal.-** Servicio de orientación educativa que recibe el becario para fortalecer su aprendizaje, técnicas de estudio, lectura veloz, hábitos de aprendizaje, entre otras, según diagnóstico previo realizado por la Institución que lo acoge. Se realiza de manera paralela o simultánea a los estudios en la IES o Centros de Formación para los cuales fue becado.

**Tutoría Individual.-** Servicio de orientación educativa que recibe el becario para fortalecer aspectos de autonomía, autoestima, liderazgo, empoderamiento y autocontrol, entre otras, según diagnóstico previo realizado por la Institución que lo acoge. Se realiza de manera paralela o simultánea a los estudios en la IES o Centros de Formación para los cuales fue becado.

## 1.2. Antecedentes

El estudio toma en cuenta resultados de investigaciones, las mismas que están organizados en tres grupos: A nivel internacional y nacional.

Palomar et al. (2016), quien investigó los factores explicativos del rendimiento académico, identifica que los factores identificados son el dominio del idioma inglés, la enseñanza de lectoescritura por parte del progenitor y la ausencia de problemas de aprendizaje, una mayor exposición del alumno a la cultura estadounidense. Esta investigación tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el rendimiento académico de los hijos de inmigrantes mexicanos que residen en Nueva York. Se obtuvieron datos de 142 diadas de padres y alumnos. La muestra constaba de padres inmigrantes e hijos nacidos en Estados Unidos.

Silva & Jiménez (2015) concluyen que los estudiantes con diferencias en edad, condición laboral y visión de futuro, tienen experiencias distintas, pero confía en la determinación de aprovechar una oportunidad que ven como una puerta hacia un futuro promisorio.

Entre tanto, Lazo & Mauricio (2015) señalan el objetivo de la política de becas y ayudas al estudio es garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y la permanencia en el

sistema educativo; se trata, por tanto, de una política eminentemente de justicia redistributiva. Este trabajo evidencia una mayor presencia e implicación de los Gobiernos regionales para atender mejor a las características demográficas, territoriales y socioeconómicas.

Por su parte, Berlanga (2014) en la investigación realizada que tuvo como finalidad valorar la incidencia de la beca salario, como factor económico, sobre la equidad en el acceso y sobre el rendimiento académico, concluye que la implantación de las becas salario garantizó el acceso a los estudios universitarios de grado a aquellos grupos sociales más desfavorecidos económicamente. Además, se evidencia: a) que este tipo de becas sí que contribuye a la equidad ya que contribuye a facilitar el acceso a la universidad a estudiantes vulnerables, y b) que ha mejorado el rendimiento académico de los estudiantes con beca salario en la medida en que ésta les permite liberarse de la necesidad de simultanear sus estudios con alguna dedicación laboral.

Micin et al. (2015) en el estudio referido a un programa de sistematización del Programa de Acompañamiento Académico desarrollado por la Universidad San Sebastián durante los años 2012 y 2013 en Chile, señala que el programa permitió el despliegue de una oferta de servicios especializada en las diversas necesidades, en la que se atendió no solo la dimensión académica, sino también social y afectiva de los estudiantes beneficiarios. De este modo, se favoreció un ambiente más acogedor que contribuyó a aumentar su sentido de pertenencia con la institución. Además, la mayoría de los estudiantes valoró positivamente el programa, al destacar la importancia de disponer de nuevas formas de adquirir y utilizar el conocimiento, de organizar los tiempos y recursos para el aprendizaje, así como de contar con orientación y apoyo permanente para enfrentar las múltiples demandas que implica la educación superior.

Mientras tanto, Távara (2014) en un trabajo que tuvo como objetivo investigar las políticas públicas vinculadas al financiamiento de la educación superior en el Perú, y evaluar en qué medida ellas facilitan y promueven el acceso a educación de calidad, concluye que: “En el caso específico del Programa Beca 18, no tiene sentido excluir a las universidades públicas de las transferencias correspondientes a los costos de formación de los estudiantes becados. En contraste con las universidades privadas, su participación como receptoras de estos estudiantes no trae consigo transferencias que cubran estos costos, lo cual debilita sus incentivos a participar más activamente en el Programa. De

hecho, solo el 3% del número total de estudiantes becados en la última convocatoria ha iniciado sus estudios en una universidad pública” (p. 112)

Grimaldi (2015) quien realizó un estudio sobre el rendimiento académico de los beneficiarios del programa de Beca 18, que tuvo como objetivo principal establecer hasta qué punto factores ex-ante a la toma de la beca y durante los estudios determinan el nivel de desempeño académico de los alumnos del programa. Las conclusiones a las que arribó fueron las siguientes: El rendimiento académico de los beneficiarios del Programa está asociado al rendimiento académico en la secundaria previo a la educación superior, al haber nacido en Lima y no en provincia, al nivel educativo de los padres, en especial de la madre, esto probablemente se deba al apoyo medido en horas que la madre le brinda al alumno, al tipo de institución y a la administración privada. Además, sostenía que las mujeres tienen un mejor rendimiento académico que los hombres, a mayor edad de postulación menor rendimiento académico. (p. 33) Así mismo, sostiene que el nivel de satisfacción es medio/alto. Los factores más valorados son la capacitación de los responsables, el acompañamiento constante al becario, oportunidades para estudiar en instituciones reconocidas, el acceso a instituciones de prestigio, una comunicación constante del programa hacia el beneficiario y el buen trato del personal.

Entre tanto Vásquez (2013) quien realiza una investigación sobre las políticas sociales durante el gobierno de Ollanta Humala y aborda el enfoque de pobreza y la eficacia del gasto social que deriva en subcobertura y filtración en los programas sociales y los problemas de subestimación de la población objetivo. Esta investigación concluye que:

“En cuanto a la eficacia del gasto social destinado a la implementación de los programas sociales analizados, se concluye que, mediante el enfoque multidimensional, la subcobertura suele ser mayor que con el enfoque tradicional. De modo paralelo, la filtración es menor usando el primer tipo de pobreza para todos los programas sociales evaluados con excepción de Cuna Más –que registra las mayores tasas de filtración bordeando el 80% según el enfoque multidimensional y el 75% según el monetario. Estas diferencias se fundamentan en la naturaleza multidimensional per se del nuevo enfoque ya que no solo considera el gasto del hogar. En otras palabras, existen dos problemas inminentes: Primero, la subestimación de la población objetivo ocasiona que los programas sociales no benefician a quienes también deben beneficiar. Segundo, esta

subestimación también genera la percepción errónea de que existen beneficiarios que, en realidad, no deberían serlo según los cálculos del gobierno”. (p. 109)

Tonconi (2010) en una investigación realizada que tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en el rendimiento académico y la deserción de los estudiantes, concluye que el nivel del rendimiento académico es determinada por factores como el número de créditos matriculados (-0.26), número de horas dedicadas al estudio por día (0.20), nivel de asistencia del estudiante a clases (1.70), número de cursos que desaprobó (-1.33), ingreso económico mensual del estudiante (0.012), tamaño familiar (-0.15), jefe de hogar tiene un nivel de educación secundario (0.97) y el jefe de hogar tiene un nivel de educación superior (1.29). Por otro lado, las variables explicativas como el sexo del jefe de hogar y si el alumno trabaja aparte de estudiar no son significativos, por tanto no influyen en la explicación del rendimiento académico del estudiante. Mientras que la probabilidad de abandonar el estudio ( $DE=1$ ) aumenta en 20% cuando el estudiante trabaja aparte de estudiar, y en 0.59% si el estudiante escoge la carrera voluntariamente.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

Según el INEI (2015) en el informe Cifras de la Pobreza 2014, señala que los departamentos de Amazonas, Ayacucho, Cajamarca y Huancavelica tienen los niveles más altos de pobreza en el país. Con respecto a Puno, los datos de ENAHO, la pobreza se encuentra en 32.4%, mientras que en situación de extrema pobreza viven el 9%; es decir que de cada 100 habitantes puneños 32 se encuentran en situación de pobreza, y 9 habitantes en situación de extrema pobreza.

En la región de Puno, existen estudiantes con gran potencial académico en los que se puede forjar capacidades y competencias; sin embargo, estas potencialidades no logran desarrollarse por una serie de factores. Algunos de ellos, que pertenecen a sectores vulnerables, durante su formación profesional se ven en la obligación de insertarse en el mercado laboral, mediante empleos a medio tiempo, con la finalidad de costear sus gastos universitarios, reduciendo significativamente de esta manera el tiempo exclusivo dedicado a la exigencia académica.

Las familias de los adolescentes en situación de vulnerabilidad social se caracterizan por lidiar cotidianamente con una serie de factores tales como: la insatisfacción de necesidades básicas, el escaso acceso a los servicios públicos, la poca disponibilidad de recursos socioeconómicos, la falta de oportunidades de superación, entre otros, que van minando las aspiraciones de los jóvenes de la región. Solo algunos de ellos logran superar esta situación.

Según el informe de De Hoyos et al. (2016), revela que uno de cada cinco jóvenes de entre 15 y 24 años en América Latina no estudia ni trabaja, estos jóvenes son identificados como “ninis”. Según este informe la proporción de los “ninis” en Perú es de alrededor de 11%, mientras que en algunos países de Centroamérica como Honduras y el Salvador supera el 25%. La mayoría de los “ninis” en la región son mujeres que viven en ciudades

y que no han terminado la educación secundaria como consecuencia del matrimonio precoz y el embarazo adolescente. Este problema afecta cada vez más a los hombres explicado por lo que las mujeres consiguieron un mayor acceso a la educación y el empleo. La mayoría de los ninis hombres abandonan la escuela para insertarse en el trabajo de baja calificación e inestables y ante una crisis económica quedan sin empleo y ninguno de ellos regresa al sistema educativo. Los ninis no necesariamente caen en el camino de la delincuencia y la violencia, esto depende de contextos de mayor o menor criminalidad. Los ninis no es un problema de exclusivo de América Latina. Existen 260 millones en todo el mundo, las regiones que presentan ninis altos son Oriente Medio y el Norte de África y Asia meridional.

Los programas sociales, a pesar de haberse incrementado en la actual gestión gubernamental, aún no resultan eficaces en la lucha contra la pobreza que flagela sobre todo sectores rurales como los de la sierra sur. Al respecto, el MEF & Cooperación alemana - GIZ (2014) , a través de la sección de Política Económica y Social de su portal institucional señala que: “La gestión de los programas sociales ha tenido grandes limitaciones para focalizar a los beneficiarios debido a múltiples factores, entre ellos el ser responsables de gestionar los bienes y servicios que se entregan a los beneficiarios y a su vez gestionar la focalización, que los ha puesto en una situación problemática debido a que por un lado quieren demostrar gran ejecución de recursos y cobertura de beneficiarios; pero, por otro lado, tiene que discriminar quien es pobre y quien no es pobre”.

Según Vásquez (2013) los departamentos que muestran un mayor porcentaje reflejan una mayor limitación frente a la educación del jefe del hogar, lo que está fuertemente correlacionado con la posibilidad de escapar de la pobreza. (p.20) Así mismo, sostiene que al año 2012, cerca del 70% de jefes de hogar en la Sierra rural tenían primaria completa o un nivel de educación inferior. Por el contrario, el 21% de los jefes de hogar de Lima Metropolitana tenían primaria completa o un nivel de educación inferior. El autor sostiene que el problema de la educación es grave, sobre todo, en las zonas rurales de nuestro país. Además de ello, resulta preocupante que, al año 2012, en promedio, cerca de 470,566 jefes de hogar (43%) solo cuenten con un nivel educativo de primaria completa como máximo. Este problema está muy relacionado con la baja tasa de matrícula de los niños, pues, al año 2012, en promedio, 172,470 niños (15%) no se matricularon en algún centro educativo a pesar de estar en edad escolar.

En ese entender, el Programa Beca 18 resulta de vital importancia para jóvenes con escasos recursos económicos para continuar estudios universitarios. Al tener dicho beneficio se evita la pérdida del capital humano y la reproducción del círculo vicioso de la pobreza. Al respecto, Berlanga (2014), sostiene que: Los programas de becas y préstamos a los estudiantes constituyen actuaciones que inciden sobre la decisión de continuar estudiando, tratando de proporcionar a los estudiantes la independencia económica que les evite la necesidad de trabajar y estudiar al mismo tiempo. Es habitual suponer que las políticas de becas y ayudas al estudio favorecen la equidad ya que garantizan una renta a las familias con menor nivel de recursos, potenciando por tanto la igualdad de oportunidades. Y también es habitual suponer que favorecen un incremento de la eficiencia al reducir las tasas de retraso y de abandono de los estudios y aumentar las tasas de éxito. (p. 31)

Por su parte, Grimaldi (2015) señala que "Lo sorprendente de estos años 2012-2015 es que PRONABEC ha constatado a través de sucesivos estudios que las notas de sus becarios son superiores a las de los estudiantes sin becas. Esto es, los universitarios procedentes de las franjas más pobres, que estudiaron sin muchos recursos a la mano, probablemente sin padres de elevados niveles de instrucción, sin dinero para libros y textos, sacaron mejores notas que aquellos que sí tuvieron mejores oportunidades" (p.5).

Según reporte periodístico de Radio Programas del Perú, del 13 de Febrero del 2015, en la Región de Puno, 80 jóvenes pierden Beca 18 por bajo rendimiento – según Jefe de Unidad de Enlace de Pronabec - existen 809 becarios en la región y que el 10 % de ellos lamentablemente ya no serán subvencionados sus estudios y que la mayoría de los jóvenes que se acogieron a este beneficio estudian en la Universidad Nacional del Altiplano.

Por tal razón, la investigación tiene como preocupaciones las siguientes interrogantes:

## **2.2. Enunciado del problema**

### **2.2.1. Definición del problema**

¿Qué relación existe entre la satisfacción de los beneficiarios del programa Beca 18 y el rendimiento académico en la Universidad nacional del Altiplano– Puno?

### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos con su rendimiento académico en la Universidad nacional del Altiplano – Puno?
- ¿Qué relación existe entre los principales atributos de mayor y menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, la Universidad nacional del Altiplano – Puno?

### 2.3. Justificación

Las recientes investigaciones referidas al rendimiento académico de los beneficiarios del Programa Nacional Beca 18 estuvieron orientadas a analizar indicadores como: antecedentes educativos de rendimiento en el nivel secundario, el nivel educativo de los padres, el tipo de institución procedente, el género, entre otros; es decir, factores externos que escapa de la voluntad, responsabilidad y de la capacidad de control de los beneficiarios, por estar vinculados fundamentalmente con cuestiones económicas de sus familias. Ante esta situación, la investigación pretende encontrar la relación entre rendimiento académico y los factores personales de los beneficiarios, vinculados con la motivación, satisfacción, predisposición y expectativas; cuestiones que son inherentes y susceptibles de control por los beneficiarios.

La intención de la investigación es evidenciar si el factor de satisfacción influye de manera favorable o desfavorable en el rendimiento académico, esto con la finalidad de proponer opciones para identificar los factores asociados a la satisfacción o insatisfacción que posibiliten contribuir a que los lineamientos políticos del programa Beca 18 cumpla eficientemente sus propósitos.

La elección por trabajar con los beneficiarios del programa Beca 18 se debe a que a diferencian de los otros estudiantes no subsidiados económicamente por el Estado, éstos no tienen la necesidad de compartir sus estudios con actividades laborales individuales o familiares que les genere un ingreso para costear sus gastos, sino de dedicarse mayor tiempo a las actividades académicas y en teoría deberían de registrar un rendimiento superior a la media global de esta manera contribuir al incremento del capital humano en la Región.

Los resultados obtenidos de la presente investigación, no solo servirá para fines académicos, sino también será de utilidad para mejorar la eficiencia y eficacia del

Programa Beca 18 leche, en cuanto a mecanismos de focalización y monitoreo de beneficiarios se refiere.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario del programa Beca 18 y el rendimiento académico en la Universidad nacional del Altiplano – Puno.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos, desde la postulación hasta la culminación de los estudios, con su rendimiento académico, la Universidad nacional del Altiplano – Puno.
- Establecer la relación que existe entre los principales atributos de mayor y menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La satisfacción del usuario del programa Beca 18 y el rendimiento académico en la Universidad Nacional del Altiplano guardan relación directa, puesto que a mayor satisfacción con los servicios prestados por el programa Beca 18, se espera mejores niveles de aprovechamiento académico en los usuarios de la Beca.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos, desde la postulación hasta la culminación de los estudios, con su rendimiento académico, en Universidad Nacional del Altiplano - Puno, guardan relación directa y estadísticamente significativa, debido a que se espera la existencia de asociaciones significativas entre la satisfacción por los procesos de postulación, preparación, nivelación, estudios regulares y culminación con las notas promedio de rendimiento académico de los usuarios de la Beca.



- Existe relación directa entre los principales atributos de mayor satisfacción y relación inversa entre los atributos de menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Lugar de estudio

La Universidad Nacional del Altiplano-Puno es una de las primeras universidades públicas fundadas en 1856 a iniciativa de la población del Departamento de Puno. Inicialmente fue creada como escuela de formación aristocrática. Está ubicada en la provincia de Puno, ciudad de Puno, Perú. Destaca en: Ciencias, Tecnologías y Artes aplicadas. La UNAP está organizada en 19 facultades que abarcan 37 escuelas profesionales.

Es una institución pública de educación superior integrada por docentes, estudiantes y graduados. Es persona jurídica de derecho público interno, con sede en la ciudad de Puno. Goza de autonomía normativa, académica, económica, administrativa y de gobierno dentro de lo dispuesto por la constitución política del Perú, la Ley Universitaria y su Estatuto.

#### 3.2. Población

La población estuvo constituido por los 68 estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, beneficiarios con el Programa Beca 18

#### 3.3. Muestra

Hernandez et al. (2010) señala que en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

Tabla 2

*Cálculo de la población muestral de beneficiarios del programa beca 18*

Parámetros	Símbolo	Valor
Tamaño de la población	N	68
Nivel de confianza (Proporción de aciertos)	$\sigma$	0.95
Valor de Z	Z	1.95
Valor de P	p	0.5
Margen de error de muestra (Proporción de errores)	E	0.05
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>n</b>	<b>58</b>

Fuente: Población de estudiantes beneficiarios del Programa Beca 18 activos en la UNA Puno

Dónde:

N = Población total

Z = Valor Z

p = Proporción de aciertos q = Proporción de errores E = Margen de error

n = Tamaño de muestra

Walker (2014) señala que se puede recoger la información deseada de toda la población si la población es pequeña. Si la población en cuestión es de los estudiantes en un aula de secundaria, los datos se pueden tomar fácilmente de todo el grupo. Si la población es toda la población humana de la Tierra, esto no es posible. En tal sentido, por ser una población pequeña o manejable, estadísticamente hablando, durante el desarrollo de la investigación se vió por conveniente trabajar con la totalidad de los becarios, para tener una visión completa de sobre el problema a investigar. Es decir, se trabajó con 68 becarios. Por lo tanto, no fue necesario, aplicar una muestra piloto, menos realizar un ajuste muestral.

### 3.4. Método de investigación

La investigación sobre la Satisfacción de los Beneficiarios del Programa Beca 18 y Rendimiento Académico en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2016, tiene un enfoque cuantitativo y correlacional.

El enfoque cuantitativo permite establecer si existe relación entre dos o más variables. Al respecto, Hernandez et al. (2010) define a la investigación cuantitativa, como aquella que “... utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

### **3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos**

Para los dos objetivos tenemos que:

Según Hernandez et al (2010), la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos. Para el estudio lo constituyen los beneficiarios del Programa Beca 18, como parte de las políticas de inclusión social del gobierno del periodo 2012- 2016 que cursan sus estudios superiores en la UNA Puno.

El Programa Beca 18 se crea mediante Ley N° 29837, que en su primer Artículo 1 señala la creación del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. “Créase el PRONABEC para el nivel superior a cargo del Ministerio de Educación, encargado del diseño, planificación, gestión, monitoreo y evaluación de becas y créditos educativos”. Y en su Artículo 2, sobre su finalidad menciona “... es contribuir a la equidad en la educación superior, garantizando el acceso en esta etapa, de los estudiantes de bajos recursos económicos y de alto rendimiento académico, así como su permanencia y culminación. Su Reglamento consta de un (1) Título Preliminar, dos (2) títulos, cinco (5) capítulos, cincuenta (50) artículos, cinco (5) Disposiciones Complementarias Transitorias.

Al respecto de la técnica e instrumento de investigación, el estudio opto por la encuesta con un cuestionario como instrumento, al respecto Palomino (2009) sostiene que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos

que mida y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Por lo tanto, el cuestionario se aplicará a los beneficiarios del programa Beca 18.

Tabla 3  
*Pruebas estadísticas para contraste de hipótesis*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Frecuencia temporal requerida para toma de datos</b>	<b>Materiales y equipos a ser utilizados</b>	<b>Variables a ser analizadas</b>	<b>Prueba estadística para prueba de hipótesis</b>
Establecer relación que existe el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos, desde la postulación hasta la culminación de los estudios, con su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno	la El estudio que se propone es de carácter transversal, por lo que la toma de datos se efectuara una sola vez.	Se emplearán formatos impresos de encuestas para medir satisfacción de usuario y formatos impresos de observación de rendimiento académico.	Variable 1: Satisfacción del usuario respecto a: - Postulación - Preparación - Nivelación - Estudio regulares - Culminación Variable 2: Rendimiento académico del usuario	Se empleara análisis de correlaciones <i>r de Pearson</i> para estimar la relación significativa
Establecer Relación que existe entre los principales atributos de mayor y menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en universidades públicas de la Región Puno.	la El estudio que se propone es de carácter transversal, por lo que la toma de datos se efectuara una sola vez.	Se emplearán formatos impresos de encuestas para medir satisfacción de usuario y formatos impresos de observación de rendimiento académico.	Variable 1. Atributos de valor del servicio de Beca 18 respecto a: - Mayor satisfacción - Menor satisfacción Variable 2: Rendimiento académico del usuario	Se empleara análisis <i>d</i> e chi cuadrado para establecer la relación entre atributos <i>d</i> e valor <i>y</i> rendimiento académico

Fuente: Elaboración propia

Los cuadros de operacionalización de variables para las hipótesis específicas 1 y 2, las presentamos en los anexos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### **4.1. Características socioeducativas de los estudiantes beneficiarios del Programa Beca 18 de la UNA Puno**

El programa Beca 18 implementado por el gobierno del ex presidente Ollanta Humala Tasso, como parte de las políticas sociales, se constituyó en un pilar fundamental que buscaba fortalecer el desarrollo humano, brindando oportunidades a los jóvenes de escasos recursos económicos y potencialidades académicas. Esta decisión gubernamental tuvo como misión otorgar becas y créditos educativos a personas talentosas, en especial en el aspecto técnico productivo, bajo estándares de calidad para formar capital humano con enfoque de inclusión social.

Dentro de los objetivos del programa se encuentran la preselección transparente de los beneficiarios, enfatizando que cumplan con el perfil establecido y sean seleccionados de acuerdo a los estándares establecidos; garantizar el seguimiento y monitoreo con la finalidad de facilitar la permanencia y culminación de sus estudios; de garantizar el proceso de pago de subvenciones; lograr la satisfacción de los postulantes y becarios; el de promover el desarrollo profesional del personal de la institución para lograr la mejora continua; entre otras.

Entre los beneficios de los cuales gozan se encuentran la estadía, alimentación, equipos informáticos, materiales de estudio, movilidad, traslados de su ciudad de origen y seguro médico. Igualmente, se brinda un servicio de tutoría y seguimiento especializado. En el siguiente acápite se expondrá las características sociodemográficas de los beneficiarios del Programa.

##### **4.1.1. Características socioeducativas**



La investigación busca determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario del Programa Beca 18 y el rendimiento académico en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. La elección del sujeto de investigación responde a que ellos se constituyen en el grupo piloto de la política social que busca la inclusión de grupos vulnerables al proceso productivo del país.

Los beneficiarios deberían de ser grupo homogéneo (entre pobres y pobres extremos), sin embargo, presentan particularidades en lo que se refiere a aspectos sociodemográficos, los mismos que son convenientes exponer para una mejor caracterización del sujeto, la misma que permita comprender multidimensionalmente el problema.

En la siguiente figura se evidencia las características socioeducativas de los beneficiarios del programa Beca 18.

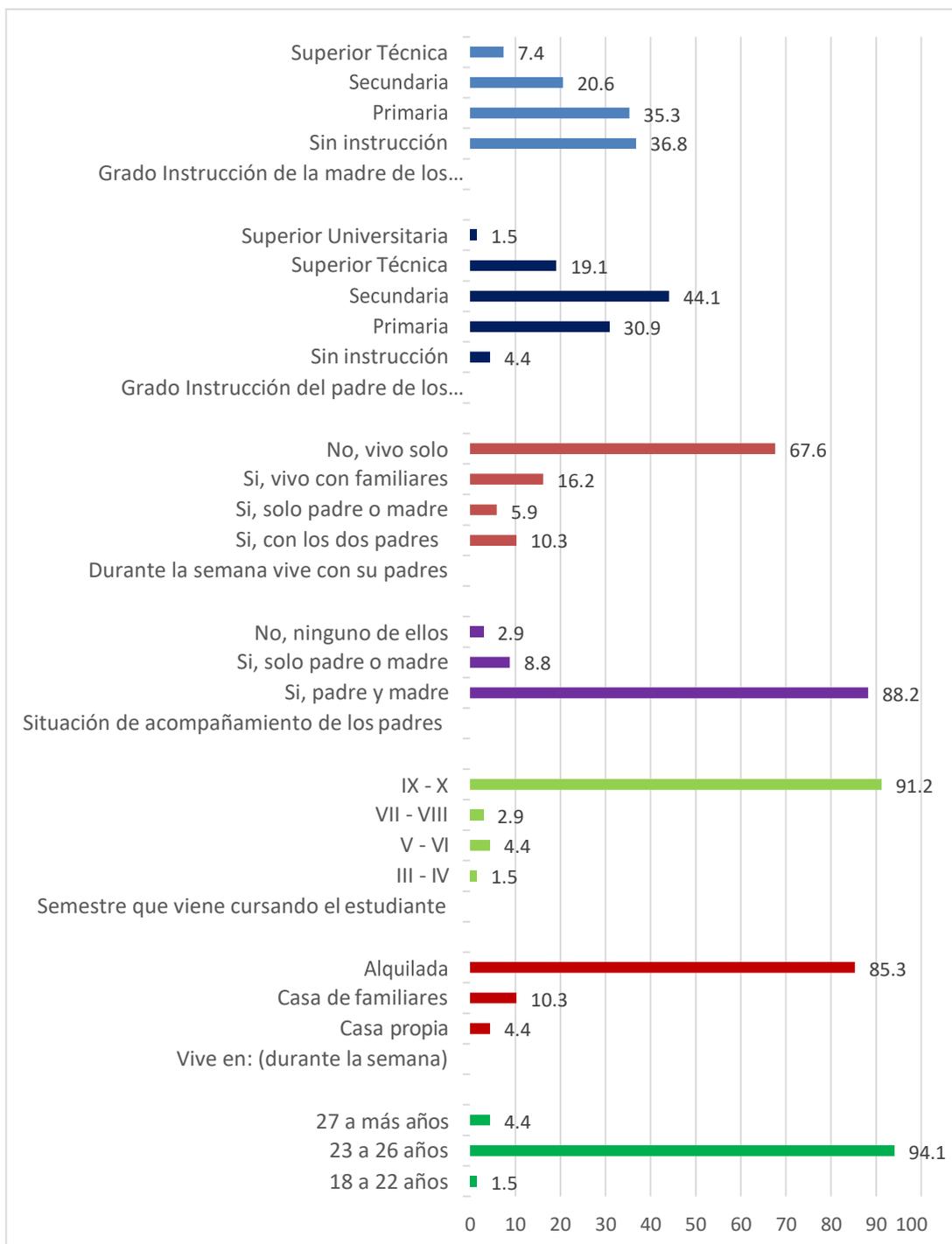


Figura 1. Características socioeducativas de los beneficiarios del Programa Beca 18, estudiantes de la UNA Puno

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Tabla 4

*Características socioeducativas de los beneficiarios del Programa Beca 18, estudiantes de la UNA Puno*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Edad del beneficiario</b>			
18 a 22 años	1	1.5	1.5
23 a 26 años	64	94.1	95.6
27 a más años	3	4.4	100.0
<b>Género del beneficiario</b>			
Varón	50	73.5	73.5
Mujer	18	26.5	100.0
<b>Vive en: (durante la semana)</b>			
Casa propia	3	4.4	4.4
Casa de familiares	7	10.3	14.7
Alquilada	58	85.3	100.0
<b>Semestre que viene cursando el estudiante</b>			
III - IV	1	1.5	1.5
V - VI	3	4.4	5.9
VII - VIII	2	2.9	8.8
IX - X	62	91.2	100.0
<b>Situación de acompañamiento de los padres</b>			
Si, padre y madre	60	88.2	88.2
Si, solo padre o madre	6	8.8	97.1
No, ninguno de ellos	2	2.9	100.0
<b>Durante la semana vive con su padres.</b>			
Si, con los dos padres	7	10.3	10.3
Si, solo padre o madre	4	5.9	16.2
Si, vivo con familiares	11	16.2	32.4
No, vivo solo	46	67.6	100.0
<b>Grado Instrucción del padre de los beneficiarios</b>			
Sin instrucción	3	4.4	4.4
Primaria	21	30.9	35.3
Secundaria	30	44.1	79.4
Superior Técnica	13	19.1	98.5
Superior Universitaria	1	1.5	100.0
<b>Grado Instrucción de la madre de los beneficiarios</b>			
Sin instrucción	25	36.8	36.8
Primaria	24	35.3	72.1
Secundaria	14	20.6	92.6
Superior Técnica	5	7.4	100.0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

La población de investigación se encuentra constituida por beneficiarios fundamentalmente comprendidos entre 23 a 26 años (94.1%), procedentes de provincias y distritos distintos a la capital de la Región, que viven en casas alquiladas (85.3%) y que vienen cursando mayoritariamente entre el IX y X semestre (91.2%), que en su mayoría tienen en vida a su padre y madre (88.2%) sin embargo, durante la semana viven solos (67.7%). La mayoría de los padres de los estudiantes cuentan con estudios secundarios (44.1%), entre tanto, una proporción significativamente de beneficiarios aduce que sus madres no cuentan con instrucción alguna. (36.8%).

Según los datos registrados, los beneficiarios del Programa Beca 18, son universitarios comprendidos entre la edad promedio de estudiar que pertenecen a grupos vulnerables según el sistema de focalización de hogares (SISFOH). Ellos se encuentran culminando sus estudios universitarios cuyos padres, en su mayoría, carecen de activos académicos para un adecuado acompañamiento a sus hijos.

Los beneficiarios del programa fortalecerán sus capacidades y emprenderán un proceso de movilidad social a nivel individual, familiar y colectivo; evitando así la pérdida del capital humano. Además, estamos seguros que ellos no constituirán parte de los denominados jóvenes “ninis”.

Según de Hoyos et al. (2016) el grupo de jóvenes que “ni estudian ni trabajan”, son denominados ninis. Estos se vienen incrementando en el país. En el 2015 se registró más de un millón 30 mil jóvenes como parte de este grupo, es decir, el 19,9% de la población entre los 15 y 24 años. Además, señala en el reporte que, a nivel regional la región de Ucayali (72,2%) como Madre de Dios (71,5%) presentan el mayor porcentaje de mujeres en la condición de “ninis”, mientras que las regiones que poseen el mayor porcentaje de ‘ninis’ hombres son Puno (63,7%), Moquegua (52,5%) y Huancavelica (50,8%).

Por otro lado, el reporte señala que en contextos donde se registra una mayor proporción de jóvenes que ni estudian ni trabajan, se ha registrado incremento de los niveles de violencia y delincuencia juvenil. Finalmente, el reporte hace referencia que esta situación se constituye en causa de una serie de problemáticas que están afectando el plano familiar, y los entornos económicos y sociales del Estado. Respecto a esta problemática, desde la perspectiva de la política social, la explicación puede radicar en que dichos jóvenes

carecieron de una orientación vocacional, la falta de un proyecto de vida, carencia de un referente a seguir, escasas posibilidades de empleo cuando egresan de universidades, situación de madres adolescentes.

Frente a la problemática de los “ninis”, la otra cara de la realidad social es la perseverancia y el esfuerzo de jóvenes en situación de vulnerabilidad social, con pocos activos sociales y académicos, que se encuentran cursando estudios universitarios, que en teoría deberían ser quienes registren los más altos puntajes y muestren los más altos niveles de satisfacción. Ellos se encuentran a puertas de culminar sus estudios universitarios y ser profesionales del más alto nivel que lograrán no solo insertarse exitosamente a la PEA nacional, sino que contribuirán al desarrollo técnico productivo del país. Este grupo de jóvenes se constituirán en parte de profesionales jóvenes con grandes sueños empresariales con una filosofía de vida que no temen a limitaciones ni obstáculos.

Sin embargo, los jóvenes beneficiarios del programa Beca 18, a pesar de tener logros y recibir los beneficios del programa, no siempre se encuentran satisfechos con las diferentes dimensiones del programa; además no siempre son ellos quienes registran las más altas.

#### **4.1.2. Estadísticas descriptivas de las características socioeducativas**

En las siguientes líneas se expone las medidas de tendencia central y de dispersión de las características socioeducativas de los estudiantes universitarios beneficiarios del programa beca 18. Entre las medidas de tendencia central utilizadas en el presente trabajo de investigación se encuentran la moda que midió el valor que más se repite en la matriz de datos, la mediana que permitió conocer datos de la división al conjunto en dos subconjuntos con la misma cantidad de elementos, y la media que permitió conocer el promedio de los datos.

Dentro de las medidas de dispersión que proporcionan información adicional que nos permite juzgar la confiabilidad de nuestra medida de tendencia central, se encuentran la varianza que permitió establecer el promedio de las distancias y la desviación estándar que posibilitó conocer la dispersión que expresa la variación en las mismas unidades que los datos originales.

Tabla 5

*Estadísticas descriptivas de las características socioeducativas de los beneficiarios del Programa Beca 18*

Categoría	Rango	Míni mo	Máx imo	Media	Desviación Estándar	Mod a	Med iana	Varianza
Edad	2	2	4	3.02	0.243	3	3	0.0580
Género	1	1	2	1.26	0.444	1	1	0.1946
Semestre	3	2	5	4.83	0.563	5	5	0.3121
Acompañamiento	2	1	3	1.14	0.432	1	1	0.1843
Dependencia	3	1	4	2.8	0.996	4	4	0.9775
Instrucción padre	4	1	5	2.82	0.845	3	3	0.7042
Instrucción madre	3	1	4	1.98	0.938	1	2	0.8674
Ciclo	3	7	10	8.87	0.96	9	9	0.9090
Crédito	23	4	27	19.00	6.241	24	21	38.3824

Fuente: base de datos de encuesta aplicada

De acuerdo a la información proporcionada en la tabla anterior se evidencia que no existe un gran nivel de incertidumbre en cuanto se refiere a la edad, el género, el semestre y acompañamiento, dependencia, instrucción del padre y madre y ciclo. En ninguno de los casos la desviación estándar supera que la media, esto probablemente indica que no existe sesgo alguno; es decir, la presencia de valores extremos u otra peculiaridad en la forma de la distribución.

#### **4.2. Satisfacción de los usuarios de Beca 18 por servicios recibidos y rendimiento académico**

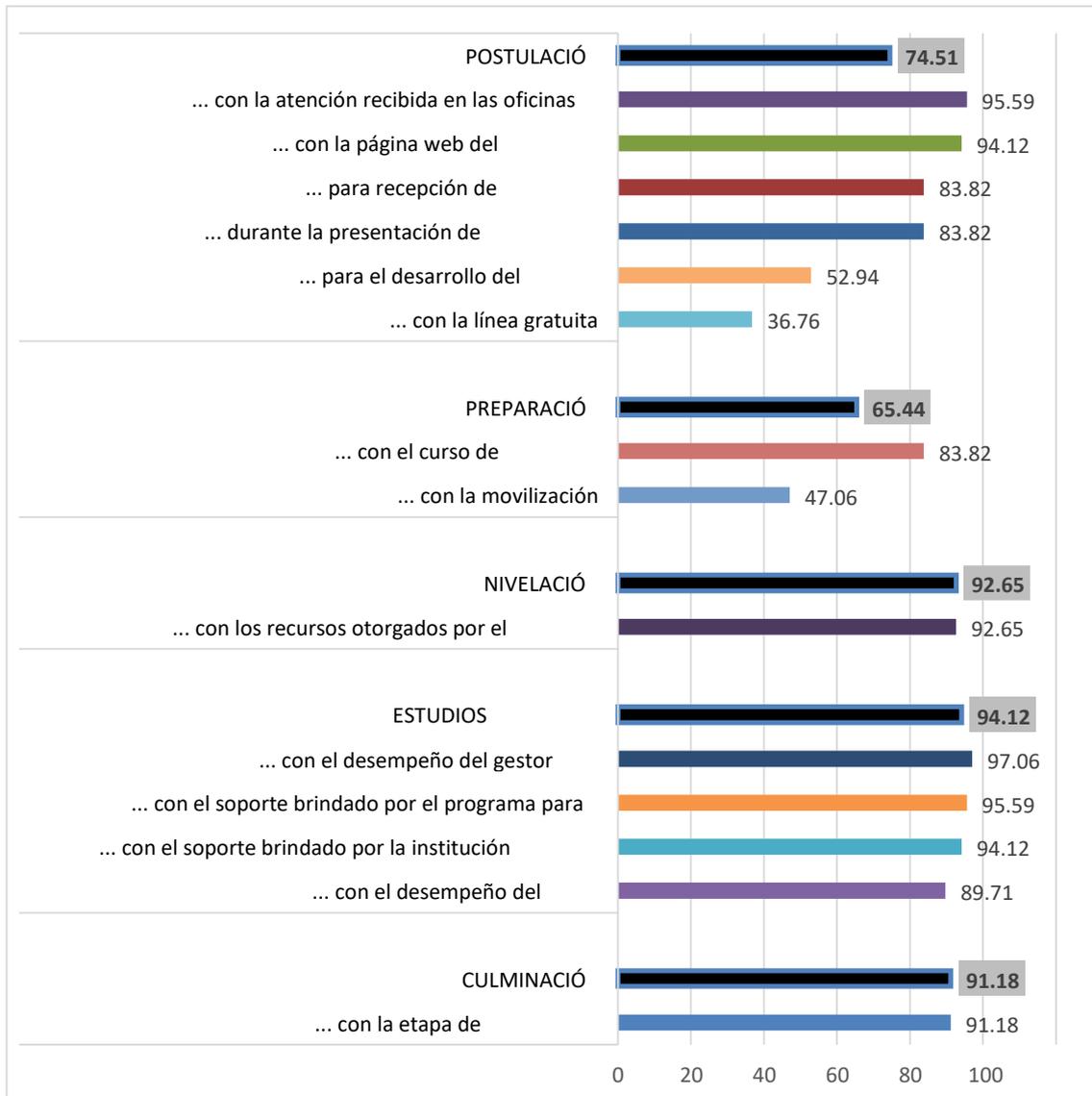
Servat (2011) sostiene que “Si las empresas no miden cómo se siente el cliente en relación a su desempeño como proveedores de productos y/o servicios, nunca podrán iniciar acciones concretas para aumentar la eficacia de sus sistemas, mantener a sus actuales

clientes contentos y captar nuevos”. Además, refiere que las empresas deben invertir el tiempo y esfuerzo en efectuar "mediciones de la satisfacción de sus clientes", analizar e interpretar adecuadamente la información recolectada y tomar acciones pertinentes para acentuar lo que se está haciendo bien y corregir lo que está generando insatisfacción en los clientes”. En ese entender, resulta imprescindible determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa beca 18 que estudian en la UNA Puno, con la finalidad evidenciar las dimensiones que deben de mejorar para que el programa preste un servicio con eficiencia y sostenibilidad.

#### **4.2.1. Nivel de satisfacción de los usuarios de beca 18 por servicios recibidos**

Servat (2011) sostiene que “no hay manera de aumentar la eficacia de las empresas si no se elaboran productos y/o servicios que satisfagan las expectativas de los clientes. Para lograr una eficacia organizacional se tiene que orientar todo el esfuerzo de la empresa a satisfacer a plenitud las necesidades de los clientes”. Por otro lado, sostiene que “la medición de la satisfacción del cliente y el análisis de sus resultados, son lo que debe estimular el inicio de proyectos de mejoramiento de procesos en las empresas. Las organizaciones debieran desplegar en su sistema, el conjunto de programas de erradicación de problemas que tengan impacto en la insatisfacción de los clientes”. Finalmente, refiere que “el medir la satisfacción de los clientes y luego iniciar el mejoramiento de los procesos, de manera sincronizada y organizada, es lo que hará que una empresa perdure en el tiempo, aumente su competitividad e incremente su posicionamiento en el mercado. La empresa tiene que orientar todos sus esfuerzos a anticipar las necesidades de los clientes y tratar de deleitar al cliente”.

La importancia de medir la satisfacción de los clientes por el producto o los servicios prestados, no sólo debe aplicarse en el ámbito privado. Existen fundamentos administrativos y legales para realizar la evaluación de la calidad de servicios públicos por parte de la ciudadanía, con la finalidad de buscar la eficiencia de los servicios estatales, fortalecer la gobernabilidad y la democracia. En tal sentido, a continuación, se presenta la siguiente figura donde se evidencia el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNA Puno, usuarios de Beca 18 por servicios recibidos por cada uno de los procesos.



*Figura 2.* Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNA Puno, usuarios de Beca 18 por servicios recibidos, 2016

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Tabla 6

*Nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNA Puno, usuarios del Programa Beca 18*

Fases e indicadores	fx	%
<b>Postulación</b>		<b>74.51</b>
... con la atención recibida en las oficinas de PRONABEC	65	95.59
... con la página web del programa.	64	94.12
... con la línea gratuita	25	36.76
... durante la presentación de documentos	57	83.82
... para el desarrollo del examen	36	52.94
... para recepción de resultados	57	83.82
<b>Preparación</b>		<b>65.44</b>
... con la movilización	32	47.06
... con el curso de nivelación	57	83.82
<b>Nivelación</b>		<b>92.65</b>
... con los recursos otorgados por el programa	63	92.65
<b>Estudios regulares</b>		<b>94.12</b>
... con el soporte brindado por el programa para el desarrollo de sus estudios	65	95.59
... con el desempeño del gestor local	66	97.06
... con el soporte brindado por la institución educativa	64	94.12
... con el desempeño del tutor.	61	89.71
<b>Culminación</b>		<b>91.18</b>
... con la etapa de culminación	62	91.18

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción en las dimensiones de postulación (74.51%) y preparación (65.44%) es media; sin embargo, en las dimensiones de nivelación (92.65%), estudios regulares (94.12%) y culminación (91.18%) es alta.

En la dimensión de “postulación” el nivel promedio de satisfacción es superior a media (74.51%). Los niveles de satisfacción más bajos se registran dentro de esta dimensión son en los indicadores de la “línea gratuita” (36.76%), luego se incrementa para los indicadores del “desarrollo del examen” (52.94%), “la presentación de documentos” (83.82%), y “recepción de resultados” (83.82%). Mientras que los más altos niveles de satisfacción se registran para los indicadores de “la página web del programa” (94.12%) y “la atención recibida en las oficinas (95.59 %).

Los beneficiarios del programa sostienen que la línea gratuita no se encuentra operativa cuando ellos requieren realizar alguna consulta rápida o de urgencia. El examen que rindieron para poder acceder a los beneficios del programa no se ajusta a los contenidos de la educación básica Regular (EBR) que ellos recibieron en sus Instituciones Educativas y que los trámites administrativos en algunas veces les resultaron engorrosos. Sin embargo, se encuentran satisfechos con la publicación de resultados, en vista que no tuvieron que atravesar vicisitudes para conocer el padrón de beneficiarios. La calidad de atención en las oficinas de PRONABEC debe de continuar en vista que registra un mayor nivel de satisfacción dentro de la dimensión.

En la dimensión de preparación el nivel de satisfacción es superior a la media (65.44%), dentro de ella, el indicador que registra el menor nivel de satisfacción es la movilización (47.06%) y el mayor es “con el curso de nivelación” (83.82%). Según los beneficiarios, los estudiantes refieren que la insatisfacción en el indicador de “movilización” se encuentra asociada a las dificultades emocionales y sociales para el traslado desde sus lugares de origen hasta la instalación en los nuevos ámbitos donde ha de estudiar. Mientras que para el “curso de nivelación” se tendría que mejorar los canales de comunicación.

En la dimensión de nivelación, el nivel de satisfacción es alta (92.65%). En ella se encuentran satisfechos con los recursos otorgados por el programa que incluye materiales educativos, la logística para la estadía, el acompañamiento y la tutoría respectiva. La calidad de servicio en esta dimensión debe continuar para seguir prestando el servicio con eficiencia.

En la dimensión de los “estudios regulares” se registra un alto nivel de satisfacción (94.12%). Dentro de esta dimensión, el indicador que registran menor nivel al promedio de satisfacción se encuentran con el “desempeño del tutor” (89.71%). Los indicadores que superan se encuentran el “soporte brindado por la institución educativa” (94.12%), el “soporte brindado por el programa para el desarrollo de sus estudios” (95.59%) y el “desempeño del gestor local” (97.06%). Los estudiantes, en líneas generales se encuentran satisfechos con esta dimensión; sin embargo, se debería de recomendar mejorar el desempeño de los tutores.

En la dimensión de “culminación” se registra un nivel de satisfacción alto (91.18 %). Ello porque los estudiantes aducen que no hubiera sido posible estudiar, menos culminar satisfactoriamente sus estudios universitarios debido a la alta presión económica familiar y escasos de recursos económicos para afrontar los gastos que demanda la formación profesional.

#### **4.2.2. Estadísticas descriptivas de las características socioeducativas**

La satisfacción general de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos en promedio asciende a 83.58%. Este resultado permitiría inferir que los beneficiarios muestran una satisfacción muy cercana al nivel muy alto. Sin embargo, cabe mencionar que el principal motivo de satisfacción resulta estar asociado al propósito del programa de “otorgar becas y créditos educativos a personas talentosas, bajo estándares de calidad para formar capital humano con enfoque de inclusión social”. Esta situación tendría un efecto dominó sobre los demás atributos e indicadores que estarían generando registrar mayores niveles de satisfacción en los usuarios. Los estudiantes beneficiarios reconocen la contribución del programa para su realización personal y profesional.

En la siguiente tabla se muestra las estadísticas descriptivas del nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por servicios recibidos.

Tabla 7

*Estadísticas descriptivas del nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por servicios recibidos*

satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos	N	Media	Mediana	Desviación Estándar
NS con la atención recibida en PRONABEC	68	3.324	3	0.722
NS con la página web del programa	68	3.426	4	0.759
NS con la línea gratuita	68	1.809	2	1.055
NS con el proceso de presentación doc.	68	2.824	3	0.597
NS con el desarrollo del examen	68	2.500	3	0.611
NS con la recepción de resultados obtenidos	68	2.897	3	0.577
NS con la movilización (traslado)	68	2.382	2	0.754
NS con el curso de nivelación	68	2.853	3	0.605
NS con los recursos otorgados por el programa	68	3.397	3	0.626
NS con el desempeño del gestor local	68	3.221	3	0.542
NS con el soporte brindado por la institución educativa	68	3.132	3	0.486
NS con el soporte brindado para sus estudios	68	3.338	3	0.563
NS con el desempeño del tutor	68	3.059	3	0.570
NS con la etapa de culminación	68	3.074	3	0.498

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Al observar la media estadística, en la mayoría supera el promedio de satisfacción media, llegando a una tendencia alta. Solo en dos indicadores se registra una media inferior al promedio, que es en la línea gratuita y la movilización, datos que se puede corroborar con la información proporcionada en la desviación estándar en las dimensiones de postulación, preparación, nivelación, estudios regulares y culminación.

#### 4.2.3. Nivel de rendimiento académico

Para la selección de becarios del programa, los beneficiarios deben de estar comprendidos dentro del umbral de pobreza o extrema pobreza debidamente registrados en el SISFOH, que tengan talentos, habilidades y capacidades que aprovechables expresados en rendimiento académico. Frente a ello, los beneficiarios del programa que estudian en la UNA Puno, son procedentes de

provincias, provenientes de hogares con necesidades básicas insatisfechas (NBI), cuyos padres registran altos niveles de presión económica familiar y escaso nivel de instrucción, y obtuvieron notas exigidos por el programa.

En tal sentido, la educación superior, sin la subvención de la beca, significaría para los becarios la dificultad de estudiar exitosamente. Exigiría compartir paralelamente las responsabilidades de estudio y trabajo para poder solventar sus gastos, reduciendo así el rendimiento académico, la calidad de aprendizaje y la formación profesional, lo cual repercutirá en la eficiencia profesional.

En la presente investigación se pudo examinar que el rendimiento académico no solo se encuentra asociado con la exclusividad de la actividad. Esta variable no tiene relación única y exclusiva con las horas de estudio o la dedicación exclusiva a la actividad académica; sino que también se encuentra influenciada por la calidad de formación académica en la Educación Básica Regular, por el acompañamiento que pudieron otorgarles sus padres durante sus estudios básicos, así como por el entorno y sujetos del proceso de socialización académica, por los proyectos de vida.

El rendimiento académico es considerado como variable independiente, para ello se consideró los promedios ponderados de sus notas que obran en la Oficina del Programa de la dependencia de la ciudad de Puno. Para determinar los niveles de rendimiento se estableció los siguientes valores: Como nivel bajo, quienes registren un promedio menor a 12 en la escala vigesimal. Nivel medio, quienes hayan obtenido iguales a mayores de 12 y 15 puntos. Nivel alto, quienes hayan obtenido un promedio entre 16 y 20 puntos. Se trabajó con los promedios del semestre 2016 I. Por otro lado, para determinar el nivel de créditos académicos que tienen los beneficiarios del programa, se estableció como nivel bajo aquellos que llevan menores de 10, y nivel medio entre 11 y 20 créditos; mientras que, para el nivel alto, entre 21 a 27.

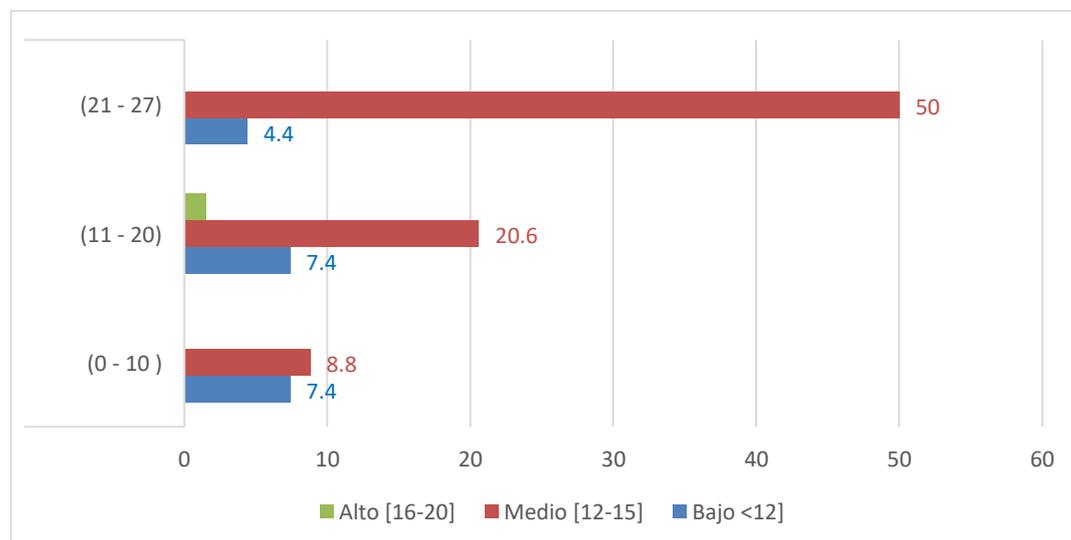
En la siguiente tabla se expone los datos referidos al rendimiento académico por la cantidad de créditos que están llevando los becarios.

Tabla 8

*Nivel de rendimiento académico por la cantidad de créditos que cursan los beneficiarios del programa Beca 18, 2016*

Nivel de rendimiento académico	Créditos por grupos			Total
	Bajo (0 - 10 )	Medio (11 - 20)	Alto (21 - 27)	
Bajo [ $<12$ ]	7.40	7.40	4.40	19.10
Medio [12-15]	8.80	20.60	50.00	79.40
Alto [16-20]	0.00	1.50	0.00	1.50
Total	16.20	29.40	54.40	100.00

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada



*Figura 3. Nivel de rendimiento académicos por cantidad de créditos que cursan los beneficiarios de programa Beca 18, 2016.*

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Los beneficiarios del programa Beca 18, registran mayoritariamente (79.40%) un promedio de nota que se encuentra entre 12 y 15 puntos en el sistema vigesimal, característico del sistema de educativo peruano. Luego están quienes registran un promedio menor a 12 puntos (19.10%), finalmente un mínimo porcentaje (1.5%) registran un promedio de notas que oscilan entre 16-20 puntos. Al tomar como referencia la cantidad de créditos, vemos que gran proporción de los becarios (54.40%) tienen bajo su

responsabilidad de llevar gran cantidad de créditos que oscilan entre 21 – 27, constituyéndose en el nivel alto.

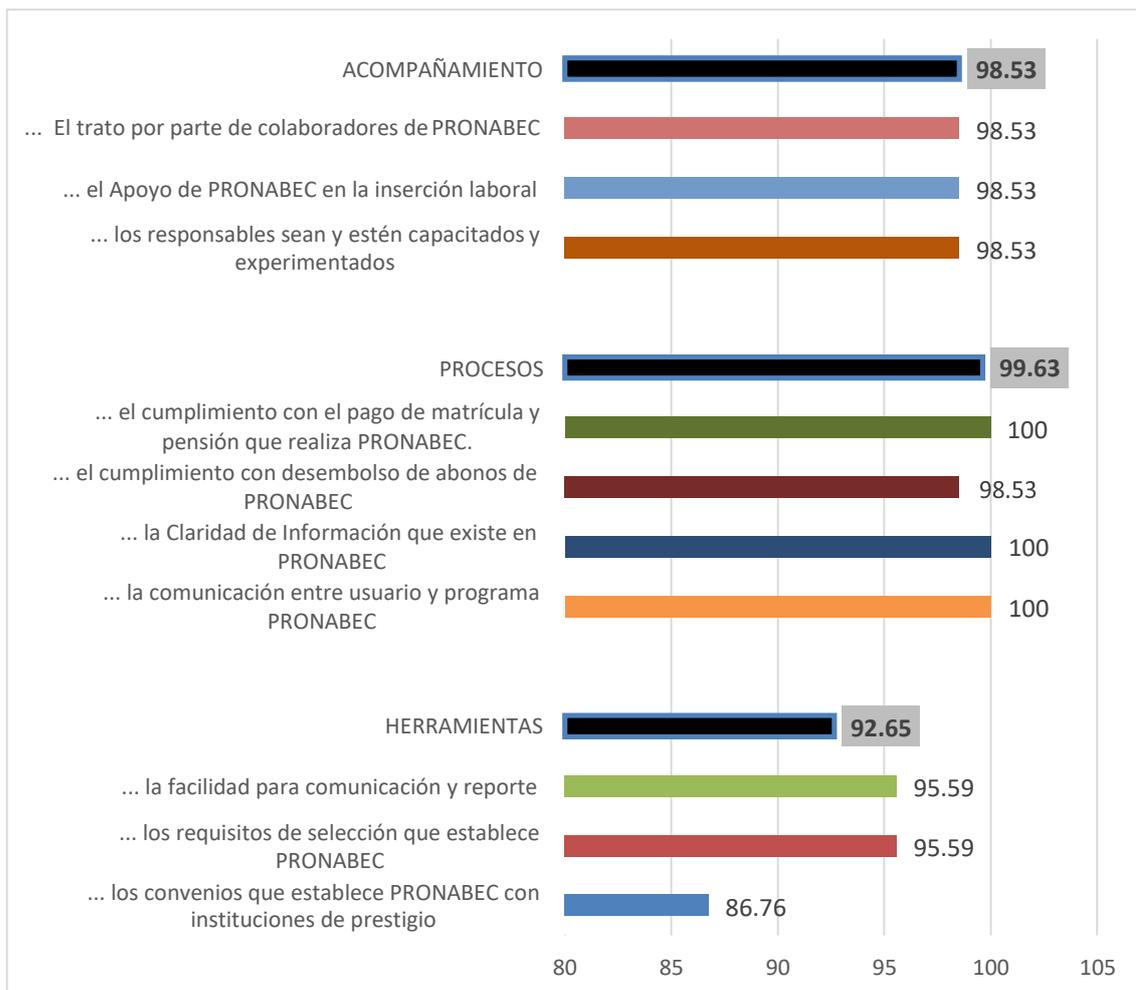
Si bien es cierto que los becarios “no tienen” la imperiosa necesidad de compartir las horas de estudio universitario con trabajos eventuales, en vista que sus necesidades económicas, por subvención del Programa, se encuentra cubierta, lo que en teoría significaría que ellos deberían de registrar un mayor nivel de rendimiento académico. Esta realidad se contradice con los datos que se muestra en la tabla anterior, ya que el puntaje promedio de los becarios se encuentra en el nivel medio de 12 a 15 puntos.

Es preciso realizar hincapié de que el rendimiento académico se encuentra influenciada por la calidad de formación académica en la Educación Básica Regular, por el acompañamiento que pudieron otorgarles sus padres durante sus estudios básicos, en especial la madre; por el entorno y sujetos del proceso de socialización académica; por la formación de los proyectos de vida; por la cultura de responsabilidad académica formada durante la EBR. Es decir, factores personales, familiares y socioeducativas.

#### **4.3. Relación entre principales atributos de mayor y menor satisfacción y rendimiento académico**

En este acápite se exterioriza la valoración de los beneficiarios del programa beca 18 sobre los principales atributos de satisfacción. Estos atributos se encuentran agrupados en tres grupos: Atributos asociados al acompañamiento, a los procesos, y finalmente, a las herramientas.

### 4.3.1. Relación entre principales atributos de mayor y menor



*Figura 4.* Atributos de mayor y menor importancia otorgados por los beneficiarios del programa Beca 18 por servicios recibidos

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Tabla 9

*Atributos de mayor y menor importancia otorgados por los beneficiarios del programa Beca 18 por servicios recibidos*

Fases	fx	%
<b>Acompañamiento</b>		<b>98.53</b>
... los responsables sean y estén capacitados y experimentados	67	98.53
... el Apoyo de PRONABEC en la inserción laboral	67	98.53
... El trato por parte de colaboradores de PRONABEC	67	98.53
<b>Procesos</b>		<b>99.63</b>
		<b>3</b>
... la comunicación entre usuario y programa PRONABEC	68	100
... la Claridad de Información que existe en PRONABEC	68	100
... el cumplimiento con desembolso de abonos de PRONABEC	67	98.53
... el cumplimiento con el pago de matrícula y pensión que realiza PRONABEC.	68	100
<b>Herramientas</b>		<b>92.64</b>
		<b>7</b>
... los convenios que establece PRONABEC con instituciones de prestigio	59	86.76
... los requisitos de selección que establece PRONABEC	65	95.59
... la facilidad para comunicación y reporte	65	95.59

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

La satisfacción en los atributos de mayor y menor importancia otorgados por los beneficiarios del programa Beca 18, en promedio es alta (96.94%). En la dimensión de procesos, acompañamiento y herramientas se registra una satisfacción promedio alta (99.63%; 98.53% y 92.65% respectivamente)

Dentro de los atributos de acompañamiento (98.53%), los tres indicadores muestran niveles de satisfacción alta (98.53%). Estos indicadores son la capacitación de los responsables, el Apoyo de PRONABEC en la inserción laboral y el trato por parte de colaboradores de PRONABEC.

En cuanto a la dimensión de los procesos (99.63%), tres de los cuatro indicadores muestran un top de satisfacción (100.0%), y solo en el indicador del cumplimiento con desembolso de abonos de PRONABEC registra una leve disfunción. (98.53%)

En lo que se refiere a la dimensión de herramientas (92.65%), dos de los tres indicadores registran altos índices (95.59%), solo el indicador referido a convenios los convenios que establece PRONABEC con instituciones de prestigio presenta un nivel bajo.

#### **4.4. Prueba de hipótesis de satisfacción del usuario del Programa Beca 18 y nivel de rendimiento académico**

##### **4.4.1. Antecedentes**

###### ***Pregunta general***

¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario del programa Beca 18 y el rendimiento académico en las universidades públicas de la región?

###### ***Preguntas específicas:***

- ¿Qué relación existe el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos, desde la postulación hasta la culminación de los estudios, con su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno?
- ¿Qué relación existe entre los principales atributos de mayor y menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en universidades públicas de la región?

###### ***Hipótesis general***

La satisfacción del usuario del programa Beca 18 y el rendimiento académico en las universidades públicas de la región guardan relación directa, puesto que a mayor satisfacción con los servicios prestados por el programa Beca 18, se espera mejores niveles de aprovechamiento académico en los Usuarios de la Beca.

###### ***Hipótesis específicas***

- H1: El nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos, desde la postulación hasta la culminación de los estudios, con su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno, guardan relación directa y estadísticamente significativa, debido a que se espera la existencia de asociaciones significativas entre la satisfacción por los procesos de postulación,

preparación, nivelación, estudios regulares y culminación con las notas promedio de rendimiento académico de los usuarios de la Beca.

- H2: Existe relación directa entre los principales atributos de mayor satisfacción y relación inversa entre los atributos de menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno.

### ***Variables de investigación***

V1: Satisfacción del usuario con la postulación

V2: Satisfacción del usuario con la preparación

V3: Satisfacción del usuario con la nivelación

V4: Satisfacción del usuario con los estudios regulares

V5: Satisfacción del usuario con la culminación

V6: Puntaje promedio

### **4.4.2. Prueba de hipótesis 01**

Puesto que la variable V6 (puntaje promedio) tiene un dato atípico (un estudiante tiene puntaje promedio alto), para efectos de la prueba de hipótesis, se ha optado por considerarlo dentro del grupo más próximo (Tabla 10).

Tabla 10

*Muestra de datos típicos y atípicos*

<b>Puntaje promedio (Notas agrupadas)</b>	<b>Muestra con dato atípico</b>	<b>Muestra sin dato atípico</b>
Alto [16-20]	1	0
Medio [12-15]	54	55
Bajo [<12]	13	13
Total	68	68

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada

Ahora se tiene dos grupos de estudiantes dentro de la muestra, 1) estudiantes con bajo puntaje promedio y 2) estudiantes con puntaje promedio regular o medio. De acuerdo a la hipótesis específica 01, si el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 por los servicios recibidos está asociado significativamente con el rendimiento académico, entonces debe verificarse que el grupo con puntaje promedio regular debe mostrar mayor satisfacción promedio en contraste al grupo con bajo puntaje promedio. En este sentido, se esperaba aplicar una prueba t de diferencia de media.

La aplicación de la prueba T implica previamente que las variables a contrastar deban cumplir con la condición de normalidad. En la tabla 11 se muestra que todas las variables, con excepción de Satisfacción del usuario con la postulación, no tienen una distribución normal.

Tabla 11

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov - 1*

	Calificación promedio	Satisfacción del usuario con la postulación	Satisfacción del usuario con la preparación	Satisfacción del usuario con la nivelación	Satisfacción del usuario con los estudios regulares	Satisfacción del usuario con la culminación	
N	68	68	68	68	68	68	
Parámetros normales	Media	12,9838	2,7965	2,6176	3,3971	3,1875	3,0735
	Desviación típica	2,19791	,42593	,57379	,62628	,40375	,49824
Diferencias más extremas	Absoluta	,202	,096	,257	,303	,223	,397
	Positiva	,160	,087	,208	,266	,223	,397
	Negativa	-,202	-,096	-,257	-,303	-,189	-,353
Z de Kolmogorov-Smirnov	1,662	,793	2,119	2,497	1,838	3,273	
Sig. Asintótica. (bilateral)	<b>,008</b>	<b>,556</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,002</b>	<b>0,000</b>	

Fuente: En base a los cálculos estadísticos

Por esta razón, al ver que no se puede aplicar la prueba t de diferencia de medias, se ha optado por la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney para diferencia de grupos,

que es la versión no paramétrica de la habitual prueba t de Student. En este sentido, se definen las hipótesis estadísticas para la toma de decisión:

Ho: El grado de satisfacción del usuario no es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo, es decir, es igual.

Ha: El grado de satisfacción del usuario es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo, es decir, es diferente.

Tabla 12

*Prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney - 1*

Fuente: En base a los cálculos estadísticos

	Satisfacción del usuario con la postulación	Satisfacción del usuario con la preparación	Satisfacción del usuario con la nivelación	Satisfacción del usuario con los estudios regulares	Satisfacción del usuario con la culminación
Promedio de grupo con puntaje medio (12-15)	34,25	34,78	35,15	31,87	32,68
Promedio de grupo con puntaje Bajo (<12)	35,54	33,31	31,73	45,62	42,19
U de Mann-Whitney	344,000	342,000	321,500	213,000	257,500
Sig. asintót. (bilateral)	<b>,758</b>	<b>,731</b>	<b>,530</b>	<b>,005</b>	<b>,026</b>

Como puede observarse en la tabla 12, la hipótesis específica 01 únicamente se cumple para el caso de la satisfacción con los estudios regulares ( $p=0.005$ ). Esto quiere decir que los estudiantes con bajos puntajes tienen mayor satisfacción con los estudios regulares. En los demás casos. No existe diferencia estadística significativa.

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis 02

Siguiendo el mismo criterio de segmentación de la muestra en dos grupos, explicado en la prueba de la hipótesis 01, se procedió a verificar la condición de normalidad de las variables

V7 : Atributos de valor del servicio asociado al acompañamiento

V8 : Atributos de valor del servicio asociado a los procesos

V9 : Atributos de valor del servicio asociado a las herramientas

V6 : Puntaje promedio

Tabla 13

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov - 2*

		Calificación promedio	Atributos de valor del servicio asociados al acompañamiento	Atributos de valor del servicio asociados a los procesos	Atributos de valor del servicio asociados a las herramientas
N		68	68	68	68
Parámetros normales	Media	12,9838	3,4559	3,4412	3,0000
	Desviación típica	2,19791	,50175	,50022	,48868
Diferencias más extremas	Absoluta	,202	,362	,370	,412
	Positiva	,160	,362	,370	,397
	Negativa	-,202	-,317	-,309	-,412
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,662	2,988	3,050	3,395
Sig. asintót. (bilateral)		<b>,008</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>0,000</b>

Fuente: En base a los cálculos estadísticos

Nuevamente se verifica que ninguna de las variables testeadas cumple con la condición de normalidad. Por lo tanto se aplicó nuevamente la Prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney. Las hipótesis estadísticas a constatar son:

Ho: El grado de valoración del usuario no es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo, es decir, son igual.

Ha: El grado de valoración del usuario es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo, es decir, son diferentes.

La regla de decisión es como sigue: Si p-value es menor a 0.05 se rechaza Ho y se acepta H1.

Tabla 14

*Prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney - 2*

	<b>Atributos de valor del servicio asociados al acompañamiento</b>	<b>Atributos de valor del servicio asociados a los procesos</b>	<b>Atributos de valor del servicio asociados a las herramientas</b>
Promedio de grupo con puntaje Bajo (<12)	34,69	37,81	34,08
Promedio de grupo con puntaje medio (12-15)	34,45	33,72	34,60
U de Mann-Whitney	355,000	314,500	352,000
Sig. asintót. (bilateral)	,964	,436	,900

Fuente: En base a los cálculos estadísticos

En la tabla 14, se observa que los valores de Sig, en ningún caso es menor a 0.05, por lo tanto no hay evidencia para rechazar  $H_0$ , por lo tanto se puede decir que el grado de valoración del usuario no es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo, es decir, son igual.

## CONCLUSIONES

- Los beneficiarios están fundamentalmente comprendidos entre 23 a 26 años (94.1%), procedentes de provincias y distritos distintos a la capital de la Región, que viven en casas alquiladas (85.3%) y que vienen cursando mayoritariamente entre el IX y X semestre (91.2%), que en su mayoría tienen en vida a su padre y madre (88.2%) sin embargo, durante la semana viven solos (67.7%). La mayoría de los padres de los estudiantes cuentan con estudios secundarios (44.1%), entre tanto, una proporción significativamente de beneficiarios aduce que sus madres no cuentan con instrucción alguna (36.8%).
- La satisfacción con los estudios regulares ( $p=0.005$ ) y con bajos puntajes tienen mayor satisfacción con los estudios regulares. En los demás casos. No existe diferencia estadística significativa.
- Los resultados de la tabla 5, indican que el grado de valoración del usuario no es distinto entre estudiantes de puntaje medio y bajo (en ningún caso es menor a 0.05). Por lo que se acepta la hipótesis nula. En conclusión, no existe evidencia empírica suficiente para afirmar que existe relación directa entre los principales atributos de mayor satisfacción y relación inversa entre los atributos de menor satisfacción destacados por los usuarios de Beca 18 y su rendimiento académico, en universidades públicas de la región Puno.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar investigaciones al respecto de corte cualitativo para conocer nuevos atributos de satisfacción en los becarios del programa beca 18, así como identificar factores que influyen en el rendimiento académico.
- El programa debe de fortalecer el sistema de tutoría y acompañamiento a los becarios, en vista que es uno de los indicadores que muestra menor nivel de satisfacción, debido a que los beneficiarios tuvieron que trasladarse de lugares distintos a la capital de la región, requieren soporte emocional al encontrarse alejados de sus padres por tiempos prolongados, poco habitual durante su educación básica regular.
- El programa debe de rediseñar el sistema de nivelación en la etapa de preparación, enfatizando el componente de formación general, con la finalidad de mejorar el rendimiento académico en los beneficiarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barros, G. (2010). Herbert A. Simon and the concept of rationality: Boundaries and procedures. *Revista de Economía Política*, 30(3), 2010.
- Berlanga, V. (2014). *La Transición a la Universidad de los estudiantes becados* [Universidad de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/2445/60244>
- Cabrera, P., & Galán, E. (2003). Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Satisfacción Escolar y Rendimiento Académico*, 14(14), 87–97.  
<https://addi.ehu.es/handle/10810/48122>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.).
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hil.
- Chiliquinga, E. (2013). *La consideración como pilar de desarrollo social y económico a las pequeñas y mediana empresas del sector textil de la ciudad de Tucán. (Trabajo de investigación)*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Contraloría General de la República. (2015). *Informe sobre los servicios de control a los programas sociales a cargo del estado - 2014* (p. 139).  
[https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/informes\\_macro/2015/informe\\_programas\\_sociales.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/informes_macro/2015/informe_programas_sociales.pdf)
- Cotler, J. (2016). *Educación Superior e Inclusión Social: Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18* (Pronabec (ed.)). Pronabec.  
[http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/6128/Educación superior e inclusión social un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/6128/Educación%20superior%20e%20inclusión%20social%20un%20estudio%20cualitativo%20de%20los%20becarios%20del%20programa%20Beca%2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- de Hoyos, R., Halsey, R., & Székely, M. (2016). *Ninis en América Latina*.  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/22349/K8423.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Espejo, Y. (2018). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016* [Universidad

- Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF\\_85f41bcbcfded69e5c522f2448c94096](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_85f41bcbcfded69e5c522f2448c94096)
- Estrada, H., & Perea, F. (2008). Los programas sociales en el Perú 1990 – 2007: del alivio a la superación de la pobreza. In *Informe de Coyuntura N.º 026/2007* (Vol. 24, pp. 1–24). Congreso de la República - Unidad de análisis del departamento de comisiones.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2\\_uibd.nsf/86BA8BB7E32BE9780525784E00542271/\\$FILE/DelAlivioalaSuperaciondelaPobreza.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/86BA8BB7E32BE9780525784E00542271/$FILE/DelAlivioalaSuperaciondelaPobreza.pdf)
- Flores, S. (2010). *Procesos Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTEGA. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Fuentes, T. (2004). El estudiante como sujeto del rendimiento académico. *Revista Electrónica Sinéctica*, 23–27.  
<https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/view/265/258>
- Grimaldi, D. (2015). *¿Qué explica el rendimiento académico de los beneficiarios de Beca 18?* (Vol. 1). <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4086>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta). McGraw Hill Interamericana.
- INEI. (2015). *Evolución de la pobreza monetaria 2009-2014. Perú*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/cifras\\_de\\_pobreza/informetecnico\\_pobreza2014.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informetecnico_pobreza2014.pdf)
- Kohler, J. (2013). Rendimiento académico, habilidades intelectuales y estrategias de aprendizaje en universitarios de Lima. *Aptitudes Mentales Primarias-PMA*, 19(2), 277–288. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v19n2/a13v19n2>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.
- Lazo, E., & Mauricio, N. (2015). Satisfacción del programa social Beca 18 y empoderamiento de becarios de la Universidad Continental. [Universidad Nacional

- Del Centro Del Centro]. In *Universidad Nacional Del Centro Del Centro*.  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1846/Tesis  
Márquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1846/Tesis_Márquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Leon, S. (2014). *Sisfoh Sistema de Focalizacion de Hogares*.  
<https://www.youtube.com/watch?v=eforsXKDSyk>
- MEF, & Cooperación alemana - GIZ. (2014). *Presupuesto por Resultados*. Ministerio de Economía y Finanzas.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/ppr/prog\\_presupuestal/brochure\\_PR\\_2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/prog_presupuestal/brochure_PR_2014.pdf)
- Micín, S., Farías, N., Carreño, B., & Urzúa, S. (2015). Beca nivelación académica: La experiencia de una política pública aplicada en una universidad chilena. *Calidad En La Educación*, 189–208. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652015000100007>
- Moral, J. (2006). Predicción del Rendimiento académico universitario. *Perfiles Educativos*, XXVIII, 38–63.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982006000300003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982006000300003)
- Palomar, J., Montes de Oca, S., & Polo, A. (2016). Factores explicativos del rendimiento académico en hijos de inmigrantes mexicanos en Nueva York. *Psicología Educativa*, 22(2), 125–133. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.03.001>
- Palomino, P. (2009). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa*. Universidad Nacional del Altiplano: Programa de Complementación Académica.
- Parodi, C. (2001). *Economía de las Políticas Sociales*. Fondo Editorial del Pacífico.
- Quintana, N. (2006). *Plan de Calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC – UNI. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Ingeniería.
- René, E. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa, Año 2009. (Tesis de doctorado)*. Universidad Nacional de Itapúa.
- Reyes, Y. (2003). *Relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, el auto concepto y la asertividad en*

- estudiantes del primer año de psicología de la UNMSM* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/590>
- Rojas, E. (2017). *Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017. (Trabajo de investigación)*. Universidad César Vallejo.
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial "San Martín" Chiclayo*. [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2708>
- Servat, A. (2011). Medir la satisfacción del cliente, el camino a la eficacia. *Conexionesan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/09/06/medir-la-satisfaccion-del-cliente-el-camino-a-la-eficacia/>
- Silva, Y., & Jiménez, A. (2015). Estudiantes de contextos vulnerables en una universidad de élite. *Revista de Educación Superior*, *xliv*(175), 95–119. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n175/v44n175a5.pdf>
- Solano, L. (2015). *Rendimiento académico de los estudiantes de secundaria obligatoria y su relación con las aptitudes mentales y las actitudes ante el estudio* [Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)]. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Educacion-Losolano>
- Stiglitz, J. E. (2015). *La Gran Brecha*. Taurus.
- Távora, J. (2014). *Financiamiento público de la educación universitaria en el Perú: el caso del programa Beca 18* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5679>
- Tonconi, J. (2010). Factores que influyen en el rendimiento académico y la deserción de los estudiantes de la facultad de ingeniería económica de la Una-puno, periodo 2009 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://ideas.repec.org/a/erv/cedced/y2010i1111.html>
- Vásquez, E. (2013). *Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional* (Vol. 07, Issue 13, pp. 1–131). Universidad del Pacífico.



<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/429?show=full>

Walker, T. (2014). *Cómo ajustar el tamaño de la población un muestreo estadístico.*

[http://www.ehowenespanol.com/ajustar-tamano-poblacion- muestreo-estadistico- como\\_284793/](http://www.ehowenespanol.com/ajustar-tamano-poblacion- muestreo-estadistico- como_284793/)



46	Ing. Química	9	13.64	25	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3				
47	Ing. Geológica	9	12.42	21	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	3	1	3	2	1	3	4	1	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
48	Ing. Topografía.	9	14.32	15	Medio	Medio (11-2)	3	1	3	5	1	4	3	1	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
49	Medicina Veter	10	13.95	7	Medio	Bajo (0-10)	3	1	3	5	1	2	4	2	3	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
50	Ing. Electrónica	9	14	23	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3		
51	Ing. Mecánica	9	14.35	24	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	2	2	4	4	1	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
52	Ing. Agroindust	10	5.38	17	Bajo	Medio (11-2)	4	1	2	5	2	4	2	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3		
53	Ing. Agrícola	10	2.46	10	Bajo	Bajo (0-10)	3	1	3	5	1	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3		
54	Ing. Sistemas	9	15.37	15	Medio	Medio (11-2)	3	1	3	5	1	4	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	Ing. Minas	9	14.32	16	Medio	Medio (11-2)	3	1	3	5	1	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
56	Ing. Minas	9	13.45	20	Medio	Medio (11-2)	4	1	3	5	1	4	1	1	3	0	0	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
57	Ing. Metalurgia	9	11.5	18	Bajo	Medio (11-2)	3	1	3	5	1	4	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
58	Medicina Veter	7	13.74	22	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	3	3	2	4	4	3	2	2	3	1	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	Ing. Minas	8	15	19	Medio	Medio (11-2)	3	1	3	5	2	4	1	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
60	Ing. Agronómico	9	13.3	27	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	4	4	4	4	1	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
61	Ing. Minas	8	12.7	24	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	2	1	4	4	0	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Ing. Metalurgia	7	13.59	23	Medio	Alto (21-27)	3	1	2	5	2	4	2	1	4	4	0	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
63	Ing. Minas	7	13.79	24	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	3	2	3	3	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
64	Ing. Química	9	14.57	23	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	Ing. Agroindust	8	14.67	26	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	
66	Ing. Agrícola	9	13.88	21	Medio	Alto (21-27)	3	1	3	5	1	4	3	2	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
67	Ing. Minas	8	12.96	21	Medio	Alto (21-27)	3	2	3	5	1	3	4	2	3	4	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Ing. Agronómico	9	13.3	27	Medio	Alto (21-27)	3	2	3	5	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3

## Anexo 2. Tablas de frecuencia

Notas agrupadas	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Alto	1	1.5	1.5	1.5
Bajo	13	19.1	19.1	20.6
Medio	54	79.4	79.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Agrupación de créditos	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Alto (21 - 27)	37	54.4	54.4	54.4
Bajo (0 - 10 )	11	16.2	16.2	70.6
Medio (11 - 20)	20	29.4	29.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Edad del beneficiario	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18 a 22 años	1	1.5	1.5	1.5
23 a 26 años	64	94.1	94.1	95.6
27 a más años	3	4.4	4.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Género del beneficiario	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Varón	50	73.5	73.5	73.5
Mujer	18	26.5	26.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Casa propia	3	4.4	4.4	4.4
Casa de familiares	7	10.3	10.3	14.7
Alquilada	58	85.3	85.3	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Vive en: (durante la semana)	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
III - IV	1	1.5	1.5	1.5
V - VI	3	4.4	4.4	5.9
VII - VIII	2	2.9	2.9	8.8



IX - X	62	91.2	91.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Situación de acompañamiento de los padres	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Si, padre y madre	60	88.2	88.2	88.2
Si, solo padre o madre	6	8.8	8.8	97.1
No, ninguno de ellos	2	2.9	2.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Durante la semana vive con su padres.	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Si, con los dos padres	7	10.3	10.3	10.3
Si, solo padre o madre	4	5.9	5.9	16.2
Si, vivo con familiares	11	16.2	16.2	32.4
No, vivo solo	46	67.6	67.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Grado Instrucción del padre de los beneficiarios	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sin instrucción	3	4.4	4.4	4.4
Primaria	21	30.9	30.9	35.3
Secundaria	30	44.1	44.1	79.4
Superior Técnica	13	19.1	19.1	98.5
Superior Universitaria	1	1.5	1.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Grado Instrucción de la madre de los beneficiarios	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Sin instrucción	25	36.8	36.8	36.8
Primaria	24	35.3	35.3	72.1
Secundaria	14	20.6	20.6	92.6
Superior Técnica	5	7.4	7.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con la atención recibida en las oficinas de PRONABEC	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Muy insatisfecho	1	1.5	1.5	1.5
Insatisfecho	1	1.5	1.5	2.9
Ni Insatisf./Ni Satisf.	1	1.5	1.5	4.4
Satisfecho	37	54.4	54.4	58.8



Muy satisfecho	28	41.2	41.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con la página web del programa	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muy insatisfecho	1	1.5	1.5	1.5
Insatisfecho	1	1.5	1.5	2.9
Ni Insatisf./Ni Satisf.	2	2.9	2.9	5.9
Satisfecho	28	41.2	41.2	47.1
Muy satisfecho	36	52.9	52.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con la línea gratuita	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muy insatisfecho	7	10.3	10.3	10.3
Insatisfecho	24	35.3	35.3	45.6
Ni Insatisf./Ni Satisf.	12	17.6	17.6	63.2
Satisfecho	25	36.8	36.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el proceso de la presentación de documentos	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfecho	4	5.9	5.9	5.9
Ni Insatisf./Ni Satisf.	7	10.3	10.3	16.2
Satisfecho	54	79.4	79.4	95.6
Muy satisfecho	3	4.4	4.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el desarrollo del examen	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfecho	3	4.4	4.4	4.4
Ni Insatisf./Ni Satisf.	29	42.6	42.6	47.1
Satisfecho	35	51.5	51.5	98.5
Muy satisfecho	1	1.5	1.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con la recepción de resultados obtenidos	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	------------	---------	---------------	--------------------



Insatisfecho	2	2.9	2.9	2.9
Ni Insatisf./Ni Satisf.	9	13.2	13.2	16.2
Satisfecho	51	75.0	75.0	91.2
Muy satisfecho	6	8.8	8.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con la movilización	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muy insatisfecho	1	1.5	1.5	1.5
Insatisfecho	6	8.8	8.8	10.3
Ni Insatisf./Ni Satisf.	29	42.6	42.6	52.9
Satisfecho	30	44.1	44.1	97.1
Muy satisfecho	2	2.9	2.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el curso de nivelación	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muy insatisfecho	1	1.5	1.5	1.5
Insatisfecho	1	1.5	1.5	2.9
Ni Insatisf./Ni Satisf.	9	13.2	13.2	16.2
Satisfecho	53	77.9	77.9	94.1
Muy satisfecho	4	5.9	5.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con los recursos otorgados por el programa	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ni Insatisf./Ni Satisf.	5	7.4	7.4	7.4
Satisfecho	31	45.6	45.6	52.9
Muy satisfecho	32	47.1	47.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el soporte brindado por el programa para el desarrollo de sus estudios	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ni Insatisf./Ni Satisf.	3	4.4	4.4	4.4
Satisfecho	39	57.4	57.4	61.8
Muy satisfecho	26	38.2	38.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el desempeño del gestor local	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent



Insatisfecho	1	1.5	1.5	1.5
Ni Insatisf./Ni Satisf.	1	1.5	1.5	2.9
Satisfecho	48	70.6	70.6	73.5
Muy satisfecho	18	26.5	26.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el soporte brindado por la institución educativa	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ni Insatisf./Ni Satisf.	4	5.9	5.9	5.9
Satisfecho	51	75.0	75.0	80.9
Muy satisfecho	13	19.1	19.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con el desempeño del tutor	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Insatisfecho	1	1.5	1.5	1.5
Ni Insatisf./Ni Satisf.	6	8.8	8.8	10.3
Satisfecho	49	72.1	72.1	82.4
Muy satisfecho	12	17.6	17.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción del usuario con la etapa de culminación	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ni Insatisf./Ni Satisf.	6	8.8	8.8	8.8
Satisfecho	51	75.0	75.0	83.8
Muy satisfecho	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: que los responsables sean y estén capacitados y experimentados	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Poco Importante	1	1.5	1.5	1.5
Importante	29	42.6	42.6	44.1
Muy importante	38	55.9	55.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: Al Apoyo de PRONABEC en la inserción laboral	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Poco Importante	1	1.5	1.5	1.5



Importante	38	55.9	55.9	57.4
Muy importante	29	42.6	42.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: El Trato por parte de colaboradores de PRONABEC	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Indiferente	1	1.5	1.5	1.5
Importante	37	54.4	54.4	55.9
Muy importante	30	44.1	44.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: La comunicación entre usuario y programa PRONABEC	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Importante	46	67.6	67.6	67.6
Muy importante	22	32.4	32.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: La Claridad de Información que existe en PRONABEC	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Importante	48	70.6	70.6	70.6
Muy importante	20	29.4	29.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: El cumplimiento con desembolso de abonos de PRONABEC	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Indiferente	1	1.5	1.5	1.5
Importante	32	47.1	47.1	48.5
Muy importante	35	51.5	51.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: El cumplimiento con el pago de matrícula y pensión que realiza PRONABEC.	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Importante	48	70.6	70.6	70.6
Muy importante	20	29.4	29.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: Los convenios que establece PRONABEC con instituciones de prestigio	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	------------	---------	---------------	--------------------



Nada importante	2	2.9	2.9	2.9
Poco Importante	4	5.9	5.9	8.8
Indiferente	3	4.4	4.4	13.2
Importante	51	75.0	75.0	88.2
Muy importante	8	11.8	11.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: Los requisitos de selección que establece PRONABEC	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Poco Importante	1	1.5	1.5	1.5
Indiferente	2	2.9	2.9	4.4
Importante	55	80.9	80.9	85.3
Muy importante	10	14.7	14.7	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Atributos de mayor o menor satisfacción: La forma o facilidad para comunicación y reporte	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Poco Importante	1	1.5	1.5	1.5
Indiferente	2	2.9	2.9	4.4
Importante	57	83.8	83.8	88.2
Muy importante	8	11.8	11.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Anexo 3. Cuadro de Operacionalización de variables para la Hipótesis 1

Variable	Dimensión	Indicadores	Categorías	Índice	Instrumento	
Satisfacción del usuario	Postulación	1. Satisfacción con la atención recibida en las oficinas de PRONABEC	0=Muy insatisfecho 1= Insatisfecho 2=NI-NS 3=Satisfecho 4=Muy satisfecho	% de satisfacción en la postulación	Encuesta estructurada	
		2. Satisfacción con la página web del programa.				% de satisfacción en la preparación
	Preparación Nivelación	3. Satisfacción con la línea gratuita		7. Satisfacción con la movilización	% de satisfacción en la nivelación	Encuesta estructurada
		4. Satisfacción durante la presentación de documentos		8. Satisfacción con el curso de nivelación		
		5. Satisfacción para el desarrollo del examen		9. Satisfacción con los recursos otorgados por el programa		
Estudios regulares	6. Satisfacción para recepción de resultados	10. Satisfacción con el soporte brindado por el programa para el desarrollo de sus estudios		% de satisfacción en los estudios regulares	Encuesta estructurada	
	11. Satisfacción con el desempeño del gestor local	12. Satisfacción con el soporte brindado por la institución educativa				
	13. Satisfacción con el desempeño del tutor.	13. Satisfacción con el desempeño del tutor.				
Rendimiento académico	Culminación	14. Satisfacción con la etapa de culminación		% de satisfacción en la culminación	Encuesta estructurada	
	Promedio de notas	15. Puntaje obtenido en promedio de notas por semestre.	1=Bajo <12] 2=Medio [12-15] 3=Alto [16-20]	Nivel de rendimiento o académico	Registro de notas	

Anexo 4. Cuadro de Operacionalización de variables para la Hipótesis 2

Variable	Dimensión	Indicadores	Categorías	Índice	Instrumento
Atributos de valor del servicio	Atributos asociados al acompañamiento	16. Responsables capacitados y experimentados 17. Apoyo en inserción laboral 18. Trato por parte de colaboradores	0= Nada importante 1= Poco Importante 2= Indiferente 3= Importante 4=Muy importante	Índice de atributos de acompañamiento	Encuesta estructurada
	Atributos a los procesos	19. Comunicación entre usuario y programa 20. Claridad de Información con desembolso de abonos 21. Cumplimiento con el pago de matrícula y pensión. 22. Convenios con instituciones de prestigio 23. Requisitos adecuados de selección y reporte.		Índice de atributos de proceso	Encuesta estructurada
	Atributos asociados a las herramientas	24. Requisitos adecuados de selección y reporte. 25. Facilidad para comunicación y reporte.		Índice de atributos asociados a las herramientas	Encuesta estructurada
Rendimiento académico	Promedio de notas	26. Puntaje obtenido en promedio de notas por semestre.	1=Bajo <12] 2=Medio [12-15] 3=Alto [16-20]	Nivel de rendimiento académico	Registro de notas