



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Procesos educativos universitarios y satisfacción de los beneficiarios
del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ruiz Ruiz, Juan Ramón (ORCID: 0000-0002-6254-2169)

ASESOR:

Dr. Keller Sanchez Davila (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, quien, como guía de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer para mi formación personal y profesional. A mis padres, Ramón y Martha, por demostrarme y darme siempre su amor, cariño, apoyo incondicional. A mi esposa Karito y mi hija Zoe Emilia, personas que iluminan mi vida, acompañándome en este camino con paciencia y mucho amor. A mis hermanas Yoco y Gema, las amo infinitamente hermanitas. A mis compañeros de grupo, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Juan Ramón

Agradecimiento

El agradecimiento a la Universidad César Vallejo, a mis profesores por el apoyo en cada curso.

Juan Ramón

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 20 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 20 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 21 |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 21 |
| 3.5. Procedimientos..... | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 24 |
| 3.7. Aspectos éticos | 24 |
| IV. RESULTADOS..... | 25 |
| V. DISCUSIÓN..... | 29 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 34 |
| REFERENCIAS..... | 35 |
| ANEXOS | 40 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. | 25 |
| Tabla 2. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. | 26 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad | 27 |
| Tabla 4. Relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021 | 27 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de dispersión entre los procesos educativos universitarios y la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec..... | 28 |
|---|----|

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 34 estudiantes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de procesos educativos es muy malo en un 26%. Asimismo, el nivel de satisfacción de los beneficiarios es satisfecho en un 32%; concluyendo que existe relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,982 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05, además solo el 96.53% de los procesos educativos universitarios influye en la satisfacción de los beneficiarios.

Palabras clave: Procesos, satisfacción, becario, educación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the university educational processes with the satisfaction of the Pronabec beneficiaries at the San Martin National University, 2021, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was From 34 students, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of educational processes is very bad in 26%. Likewise, the level of satisfaction of the beneficiaries is 32% satisfied; concluding that there is a relationship between university educational processes with the satisfaction of Pronabec beneficiaries at the San Martin National University, 2021, because the pearson correlation coefficient obtained a value of 0, 982 that indicates a high positive correlation and the The bilateral significance level is equal to 0.000 and this value is less than 0.05, in addition only 96.53% of the university educational processes influence the satisfaction of the beneficiaries.

Keywords: Processes, satisfaction, fellow, education.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos, tiende a ser algo muy importante al momento de decidir por una casa de estudios para recibir una formación académica de calidad; sin embargo, la calidad de este servicio, está determinado por el interés de estas entidades y empresas para mejorar sus procesos educativos con la finalidad de lograr la eficiencia en los procedimientos orientados a prestar los servicios. Sin embargo, la calidad del servicio educativo tiende a ser subjetivo o de acuerdo al enfoque de cada estudiante, pues existen algunos que mencionan que, es mejor recibir presiones dentro del proceso de formación, que garantice la adquisición de conocimientos esenciales y necesarios para cuando se desempeñe en el campo laboral, mientras que, por otro lado, existen los estudiantes que ponderan como mejores a aquellas casas de estudio cuyos parámetros para la aprobación de los cursos pueden ser con una nota mínima aprobatoria que tiende a ser baja. (Nobario,2018, p.17).

En Latinoamérica, para alcanzar la calidad educativa, en la presente las organizaciones buscan talento humano productivo, con aptitud de examinar, crear, innovar y emprender; frente a las adversidades, las personas deben desarrollar sus propias habilidades para tener una voz crítica en el desarrollo de las organizaciones. La formación académica tiene un rol muy importante; en este sentido, cada perfil profesional determina los conocimientos que un individuo cuenta para afrontar a sus competidores y a la vez los valores inculcados que se obtienen durante todo el proceso de educación en la universidad son admitidos para diferenciarse de los demás y estar acorde a lo estudiado (Garbanzo,2018, p.3). A lo expuesto por el autor, lo más trascendental del perfil son las habilidades que se obtuvo al momento de egresar para comprender los diferentes problemas que existe en cada paso que se da, en este mundo muy cambiante.

En las instituciones educativas del Perú, para argumentar a los nuevos desafíos de formación profesional debemos tener nuevos mecanismos en cuanto a la calidad de este servicio, practicar una nueva forma de enseñanza con los equipos actualizados, así motivar a los estudiantes que obtén por

dicha entidad, si los educandos no reciben lo planteado por la institución de acuerdo a sus enseñanzas. Esto traerá consecuencias negativas y no estarán motivados para seguir sus estudios, esta problemática traería consigo un abandono de las casas de estudio por parte de los estudiantes, y los que aun asisten no estarán motivados para rendir académicamente por la falta de caracterización por su institución de estudio (Pronabec, 2019, p.1), de la cual los estudiantes no podrán estar y competir en el ámbito laboral por las exigencias que esta tiene, tenemos que buscar la forma que los egresados puedan ser competitivos para lograr tener profesionales de primer nivel y esta sea reflejado en los cambios tecnológicos que tengamos en todas nuestras industrializaciones, la cual genere un cambio en nuestra economía y tengamos más inversión para los demás planes que tenga nuestro país en bienestar de todos los ciudadanos.

Las casas de estudio que se enfocan en satisfacer las necesidades de los estudiantes, tienen la responsabilidad de desarrollar procesos de valor que ayuden a mejorar la calidad de las prestaciones, comprometiéndose con la formación profesional eficiente de sus alumnos; asimismo, de analizar las necesidades de los alumnos y los diferentes problemas que puedan estar atravesando, de modo que se ayude a garantizar que todos los ingresantes logren finalizar su formación, reduciendo los índices de deserción a causa de factores relacionados a la calidad del servicio brindado o la exigencia aplicada. (Ramos, 2020. p.3)

Entre las causas que generan insatisfacción de los beneficiarios del programa nacional de becas y créditos educativos de la provincia de San Martín se encuentran respecto a la calidad de servicios que presentan las organizaciones académicas, pues estas resultan ineficaces con limitación de contenidos y estrategias necesarias para conseguir el desarrollo de habilidades, destrezas, competencias y conocimientos óptimos en los estudiantes; presentando horarios inadecuados, comunicación entre docentes-alumnos así como alumnos-administrativos muy limitada y deficiente, infraestructuras inadecuadas, para el desarrollo de actividades académicas, entre otros aspectos desfavorables que se encuentran en la

entidad los cuales generan insatisfacción en los estudiantes beneficiarios, perjudicando así su participación en distintas actividades artísticas, culturales y educativas que contribuyen en su formación estudiantil, por ende, el propósito de la investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los beneficiarios del programa nacional de becas y créditos educativos de la provincia de San Martín, 2020.

Una vez descrita la problemática de estudio, se formuló el **Problema general**, ¿Cuál es la relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021? Como **problemas específicos**, ¿Cuál es el nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021?

El estudio se justificó por **conveniencia**, pues ayudó a mejorar el proceso educativo universitario buscando siempre a la satisfacción plena de los educandos y que los presupuestos asignados sean utilizados de manera eficiente. **Relevancia social**, un adecuado proceso educativo universitario permitió brindar al estudiante una mejor educación que conllevara creando así profesionales con los conocimientos necesario para desempeñarse en el ámbito laboral de manera adecuada, demostrando en todo momento sus habilidades y competencias. **Valor teórico**, se brindó un aporte a la comunidad científico, en la medida que se describirán cada variable de estudio, además que estos aportarán conceptos e información relevante a las mismas. **Implicancias prácticas**, pues con los aportes de conocimientos realizados, se mejoró la satisfacción en los estudiantes, contribuyendo a que se brinden mejores estándares de calidad en los servicios educativos. **Utilidad metodológica**, se hizo uso del método científico para el desarrollo de la investigación, así mismo, los instrumentos de recolección de datos podrán servir como base para futuras investigaciones.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**, determinar la relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San

Martin, 2021. Como **objetivos específicos**, Identificar el nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. Analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.

Como **hipótesis general**; Hi: Existe relación significativa entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. Ho: No existe relación significativa entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. Como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, es buena. H2: El nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se menciona a Sánchez, M.; García, J.; Steffens, E. y Hernández, H. (2018), *Estrategias pedagógicas en procesos de enseñanzas y aprendizajes en la Educación Superior incluyendo TICs*. (Artículo científico). Universidad de la Costa, Colombia. Investigación tipo aplicada, diseño no experimental, población y muestra fue revisión documental, la técnica fue la revisión documental y el instrumento fue la guía de documentos. Concluyó que: los resultados de la investigación ayudaron a determinar que el desarrollo de las estrategias orientadas a mejorar la calidad en las labores pedagógicas, tienen un alto potencial para mejorar los procesos de enseñanza en los diferentes centros educativos, las cuales inician por capacitar al personal encargado de impartir los conocimientos dentro de las aulas, los cuales ayudan a garantizar una formación académica de calidad, que dota a los estudiantes la capacidad para enfrentar los diferentes retos laborales que se le presenten.

Bravo, M. y Aviles, V. (2020), *Influencia de los procesos de educación productividad de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí*. (Artículo científico). Recimundo, Manabí. Tipo básica, no experimental, población y muestra fue la observación de los estudiantes, la técnica fue la revisión de documentación y el instrumento fue la guía de documentos. Concluyó que: después de llevar a cabo el análisis a la información recopilada, se determinó que las instituciones objeto de estudio presentan problemas para gestionar la calidad de los servicios educativos brindados hacia los estudiantes, los cuales están dados por la falta de una gestión administrativa que ayude a deslindar las responsabilidades de los colaboradores y docentes dedicados a la orientación de los alumnos dentro de las aulas, por lo tanto, estos no presentan los conocimientos necesarios para impartir un aprendizaje significativo y sobre todo actualizado.

Román, J. (2020), *La educación superior en tiempos de pandemia: Una visión desde dentro del proceso formativo*. (Artículo científico). Universidad José Vasconcelos de Oaxaca, México. Tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue documentación, la técnica fue la observación y el

instrumento fue el análisis documental. Concluyó que: la entidad analizada cumple con los requisitos de calidad exigidos por la población usuaria de los servicios educativos, los cuales se basan en la adaptación de procesos con alto potencial para instruir a los estudiante en base a una formación útil para su vida profesional, de modo que las enseñanzas impartidas sean útiles para tener éxito en el competitivo mercado laboral, destacándose por su alto rendimiento; por lo tanto, la entidad analizada, contribuye a la sociedad mediante la entrega de un servicio educativo de calidad capaz de generar desarrollo mediante la formación de profesionales competitivos.

A nivel nacional se menciona, Cieza, J.; Castillo, A.; Garay, F. y Poma, J. (2018), *Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana*. (Artículo científico). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue de 188 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: se encontró que un total de 73,4% de estudiantes encuestados, se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios educativos brindados por la facultad analizada, asimismo, se conoció que la infraestructura de no es la más adecuada para el desarrollo de las actividades de estudio y otras actividades relacionadas con la preparación profesional de los estudiantes; asimismo, se determinó que, la entidad no posee una buena capacidad de respuesta para hacer frente a las necesidades de sus estudiantes, de modo que se gesta la insatisfacción; por lo tanto, no existen correlaciones que ayuden a vincular a las variables analizadas, a excepción con la dimensión edad que al final no es muy significativa.

Paredes, Y. (2018), *Satisfacción de los beneficiarios de servicios de agua potable y disposiciones sanitarias, Sajsani-comunidad campesina de Chatuma, Provincia-Chucuito, periodo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Tipo descriptivo, no experimental, población y muestra de 80 jefes de familia entre varones y mujeres, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de haber obtenido un coeficiente de asociación igual a 0.612 en el procedimiento denominado Kendall, se determinó que, las relaciones entre estas variables son de tipo

positivas y a la vez significativas, con lo cual es pertinente considerar que mientras mejores sean los niveles de satisfacción expresados por los usuarios del recurso básico, mejores serán las actividades orientadas al mejoramiento de las disposiciones que ayuden a obtener un servicio de calidad considerando que se trata de un servicio elemental que ayuda a mejorar la calidad de vida de la población usuaria.

Castro, R. (2020), *Modelo de articulación en procesos de gestión para el servicio educativo en la I.E. Juan Pablo Vizcardo, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Tipo aplicada, diseño no experimental, población de 758, muestra de 90 estudiantes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: se identificó que la mayoría de los estudiantes tenía una percepción media sobre algunos indicadores como: participación de los padres de familia, colaboración de los agentes educativos, gestión comunitaria, administrativa e institucional; así como inseguridad de desenvolverse en un nivel superior, escaso acompañamiento directivo a los docentes y una mejor relación con los estudiantes; resultó necesario aplicar el modelo de articulación de los procesos de gestión para el servicio educativo.

A nivel local, se menciona a Ipanaque, Y. (2020), *Gestión del programa Techo Propio y satisfacción de los beneficiarios, Tarapoto, periodo 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 20 beneficiarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: ante la presencia de un valor de correlación de 0.991, se determinó que, las variables poseen una relación directa y al mismo tiempo alta, por lo que, mientras mejor se gestione el programa orientado a incentivar la construcción de viviendas, mejores serán los niveles de satisfacción en los beneficiarios de este servicio; por lo tanto, procedió a realizar la aceptación del planteamiento realizado en la hipótesis nula, con lo cual se afirma la presencia de correlaciones y al mismo tiempo son altas, por lo que las variaciones serán proporcionales casi perfectas.

Pinchi, R. (2019), *Calidad de vida y satisfacción de los beneficiarios en programas sociales, Lamas, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo correlacional, no experimental, población y

muestra de 150 beneficiarios, técnica fue la encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: con la presencia de un valor de correlación igual a 0.659, se determina la existencia de relaciones positivas en un nivel medio, entre las variables estudiadas, con lo cual se determina que las variaciones que se realice dentro de la variable orientada a la mejora de la calidad de vida, más satisfechos estarán los beneficiarios del servicio social; por lo tanto, a nivel teórico se establece que, cuanto mejor sea el desempeño de los procesos que conlleven a generar bienestar en la población, más altos podrán ser los niveles de satisfacción en el público, como resultado de la entrega de los factores que son necesarios para desarrollar las condiciones de una vida digna.

Alegría, K. (2018), *Gestión del programa techo propio y satisfacción de los beneficiarios residenciales de Las Lomas de Cacatachi, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo no experimental, de diseño transversal, población de 79 viviendas, muestra de 44, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, después de haber calculado el coeficiente de correlación, se determinó que, este es igual a 0.880, con el cual se determina que a mejor calidad de gestión en el programa social, mejores serán los niveles de satisfacción en los colaboradores, con lo cual se evidencia que las variables abordadas, guardan relación positiva y al mismo tiempo en un nivel medio, por lo tanto, es necesario que este se desarrolle de manera eficiente con el interés de no solo generar satisfacción, sino también desarrollo social.

En lo que respecta a las teorías que guardan relación al tema, se menciona la variable **procesos educativos universitarios**, UNESCO (2012), lo define como los procesos orientados al desarrollo de las actividades educativas en el nivel universitario, los cuales se realizan con la finalidad de mejorar la calidad del servicio hacia los educandos, mediante la medición del rendimiento y los niveles de satisfacción del usuario en su proceso de formación académica. Sin embargo, SINEACE. (2017) enmarcada a la Ley 28044, indica que la calidad educativa es “la principal herramienta para una formación óptica, es que los ciudadanos alcancen sus metas trazadas para un

mejor desarrollo personal, así tener una buena representación ciudadana y que esta nunca deje de aprender durante la vida.

Gazzola y Pires (2008), agrega: “los procesos de aprendizajes de la educación universitaria, tienen que estar de acuerdo a una formación óptica que los involucrados estén encargados de impartir conocimientos y capacidades en el desarrollo de sus habilidades y valores”. De otro lado Ortiz, Rendon, y Atehortúa (2012), añade que la entidad o institución que dé el primer paso en el logro de una adecuada gestión permitirá cumplir con las metas trazadas para cada persona, y así tener mejor talento humano, que estos se conviertan en la estrategia fundamental para una empresa en el desarrollo de sus actividades. Seguidamente Matienzo (2016), en estos momentos la educación es lo más primordial para cada país o provincia, el colegio está en la búsqueda de una educación de calidad, ya que es el soporte de un desarrollo social, político y económico, claro está que primero debe existir una educación de calidad, que este acorde con los objetivos de la educación y planificar como se desarrollarán las clases durante todo el periodo de estudio, en el cumplimiento de las normas establecidas por el ministerio de educación.

León (2001), hace mención los diferentes procesos educativos que son básicos para la mejora en la educación, esto ayudara que las enseñanzas y aprendizajes sean la mejor oportunidad para tener un logro en el rendimiento académico, de las cuales la educación estén alineados a los estándares de calidad, las mismas sean posibles tanto para las personas o comunidad y así puedan estar al tanto de cómo funciona y como esta su infraestructura de cada escuela si cuenta con los servicios básicos y de recreación de los estudiantes para poder hacer uso de estas instalaciones y seguir con sus aprendizajes que les implantaran de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación.

Tal es así que Ramsden (2007), menciona que los procesos de enseñanza al nivel superior tiene que ser de forma dinámica para un mejor entendimiento de los educandos, las cuales sirva como ejemplo de experimento y poder enfocarse lo que el mundo está haciendo en materia de educación, se espera lograr el nivel más alto en la enseñanza superior y que esto no sea complicada

al momento de enseñar, ver la forma adecuado de llegar al alumno con el uso de nuevas metodologías que implante el profesor, de tal forma ellos sean participes con la institución para alcanzar las metas trazadas. Según la Ley Universitaria N° 30220 (2014), la cual fue promulgada en busca de apoyar los criterios de calidad que tiene la educación universitaria y a restablecer algunas normas de la autonomía universitaria, para la creación de nuevas casa de estudio donde menciona en su artículo primero, que el fin de la ley es mejorar la calidad en la educación superior para formar profesionales de primer nivel y así garantizar un mejor desarrollo laboral, de las cuales los principios de esta ley es respaldar la educación de calidad. Así mismo dicha ley brindan los criterios y principios que se debe evaluar, acreditar y certificar a las universidades, para llegar a la calidad de la enseñanza de este fin, la cual se describe en el artículo 30 del capítulo V.

Para, Menesses (2007), en el camino de enseñanza y aprendizaje, las evaluaciones son un factor a tener en cuenta, la cual ayudara a tener conocimientos para una mejor toma de decisiones para el área educativa. La evaluación es el “proceso que consiste en la definición y obtención de la información útil del comportamiento de las alternativas de decisión” (p. 40). La enseñanza planteada, ayudara a conocer si se pudo obtener los objetivos planeados que se tuvo al principio. Asimismo, Lirón (2010), afirma que muchas investigaciones que las enseñanzas alcanzan en un mejor nivel de aprendizaje cuando se da en edades tempranas ya que es más fácil formar a un niño que a un adulto, por tal motivo se debe priorizar tener una adecuada base de formación y así tener un futuro de individuos bien capacitados con conocimientos adecuados para seguir mejorando en cuestión de educación. Las entidades involucradas que tienen que ver con esta materia son todas de la sociedad desde los padres de familia hasta los directores administrativos que tienen en su encargatura de dicho plantel.

Mora (2014), son lineamientos de la acción educativa en concordancia con los fines que establecen los lineamientos del gobierno. La definición de currículos básicos para todas las carreras educativas, a las cuales se les añade las innovaciones y las características propias de cada universidad o región.

Asignación de recursos que garanticen una inversión mínima por estudiante no solo el acceso a la educación, sino los elementos complementarios como la salud, provisión de materiales educativos y la alimentación. Además, Astín (2016), que centra su enfoque en el proceso educativo, planteando que la educación tiende a provocar, incentivar y efectuar cambios para la creación de valor agregado en el sentido de enriquecimiento de saberes para la transformación de un escenario, haciendo que el individuo se convierta en protagonista del cambio en pro de la construcción de un destino propio y futuro profesional.

Vincenzi (2013), sostiene que, el desarrollo de procesos orientados a la mejora del desarrollo en la gestión educativa, es de suma importancia, pues considerando que esta es la encargada de proporcionar los conocimientos necesarios para incentivar una sociedad eficiente con capacidades para generar cambios de valor en el lugar que se encuentren, de manera que sea un aliado para el crecimiento económico sostenido en las bases de una educación de calidad donde se busque el perfeccionamiento continuo de los procesos que ayudan a fortalecer el servicio.

Seguidamente Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (2006), sostiene que el fortalecimiento de los procesos educativos, debe partir de la necesidad de las poblaciones y entidades para proporcionar servicios de calidad a la población, mediante la impartición de conocimientos que ayuden a desarrollar personas con valores y un alto criterio de ética para el desarrollo de la sociedad. Según la Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior – RIACES (2004), sostiene que, la calidad desde una perspectiva de servicios, se concede como la agregación de atributos que hagan diferente al servicio brindado, no solo en apariencia sino también en rendimiento, pues debe buscar que este tenga un impacto positivo sobre la población a la cual se está extendiendo el servicio; por lo tanto, en cuanto a los procesos educativos, estos deben desarrollarse bajo estándares de calidad superior, que busquen mejorar la calidad de servicio, buscando el desarrollo integral de la sociedad desde una perspectiva individual, a través de la formación de calidad individual de cada persona.

Dimensiones de los procesos educativos universitarios, según La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2012), da a conocer las siguientes dimensiones, **Autonomía:** Consiste en la capacidad que posee el proceso para ofrecer soluciones pertinentes en el momento adecuado que se requiera por parte de los usuarios de educación universitaria. Asimismo, consiste en la responsabilidad de impartir conocimientos de valor hacia los usuarios, realizando actividades de investigación que ayuden a mejorar la calidad de vida de las poblaciones. **Democracia:** Consiste en que esta debe ser extendida para toda la comunidad estudiantil en las casas de estudio universitarios, fomentando un ambiente de fraternidad para con todos los participantes del proceso, mediante la instauración de procedimientos sostenibles capaces de producir resultados significativos para el desarrollo de la comunidad en general. **Calidad:** consiste en el desarrollo de procesos eficientes direccionados a la mejora de los resultados en cuanto a los procesos educativos de las entidades dedicadas a impartir conocimiento de nivel universitario a sus estudiantes, de esta manera garantizar que, al finalizar el proceso, hayan adquirido los conocimientos necesarios para hacerle frente a un mundo laboral tan competitivo. **Formación integral:** es todo aquel proceso orientado a fortalecer de manera integral las habilidades, conocimientos y valores de los estudiantes, con la finalidad de implantar una formación integral capaz de producir resultados satisfactorios en cualquier campo que la persona se desempeñe. **Universidad virtual:** para que una universidad pueda considerarse como virtual, es necesario la implementación diversos recursos que ayuden a trasladar las enseñanzas presenciales a través de internet y haciendo uso de los recursos digitales, para lo cual es necesario, además, que se encuentre aliado con profesionales concedores del desarrollo de estos procesos de manera virtual.

Para la segunda variable se menciona la **satisfacción del beneficiario**, según Muñoz (2013), se define como las diferentes reacciones y sensaciones positivas que experimentan los beneficiarios de un programa o servicio, los cuales deben estar dentro de los estándares que rige los lineamientos de los diversos programas, asimismo, que estos se encuentren en función de las

necesidades de la población. Además, según Hurtado, Vásquez y Zapata (2012), la satisfacción de los beneficiarios, suele estar en función a la calidad de servicio recibido, el cual debe cumplir con las especificaciones dadas en los lineamientos que rigen la entrega del servicio.

Para Quijada (2016), señala también que el cliente, usuario o beneficiario es la persona más importante para la Institución ya que ella presenta, a la empresa, sus necesidades para que sean satisfechas; la labor es conocerlas para satisfacerlas no solo para satisfacción del cliente o beneficiario sino también de la empresa o institución que ofrece los productos. Por lo tanto, es necesario pensar que el cliente o beneficiario no depende de la empresa o de la institución que ofrece el producto sino la empresa o institución dependen de él.

Arreigo (2005), sostiene que, una de las herramientas que poseen los gobiernos para mejorar la satisfacción de los beneficiarios, es la recopilación de información en torno a sus necesidades, con la finalidad de recoger todas las inquietudes que aquejan a la población, para que, se tenga un panorama amplio al momento no solo de decidir las ayudas que se les llevará, sino que también ayudará a mejorar la precisión de la estrategia a utilizar para llegar de una mejor manera. Asimismo, Hernández y Medina (2014), afirman que, el análisis de la satisfacción de los usuarios o beneficiarios, es de suma importancia debido a que ayuda a determinar si las estrategias aplicadas para la mejora de la realidad social, han sido las adecuadas para producir resultados de acuerdo a las planeaciones o si es necesario realizar cambios en la misma a fin de perfeccionar las técnicas para generar mayor satisfacción como objetivo central del proceso.

Hernández (2011), sostiene que, el beneficiario, puede definirse como aquella persona o grupo de personas que reciben la ayuda de una entidad estatal u otra organización, las cuales se diferencian por las necesidades que presentan. Por lo tanto, es necesario que cuando se entregue un apoyo o beneficio social, este tenga un alto nivel de eficiencia en cuanto a rendimiento, de modo que pueda ayudar a mejorar la situación de la persona. Para Fernández (2015), la satisfacción, consiste en estado de ánimo que puede ser

temporal, el cual es experimentado por las personas luego de adquirir un bien o servicio con la finalidad de satisfacer sus necesidades, por lo tanto, de acuerdo a como haya sido el nivel de eficiencia para cubrir esa necesidad, se dará el nivel de satisfacción en público.

Seguidamente Bardales (2017), menciona que, Todos estos campos deben ser debidamente llenados por los postulantes y luego verificados por el responsable de Pronabec, la información debe ser veraz y verificable. Para el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2012-2016), discurre que el nivel de satisfacción se mide por lo general de acuerdo a lo que pueda satisfacer las expectativas, la solución propuesta a la problemática que se atraviesa, en tal sentido, la satisfacción de los beneficiarios de Pronabec, responde a lo que se ha hecho o realizado este programa con ellos mismos, pudiendo obtener de declaraciones propias por parte de los estudiantes que están cursando sus estudios superiores subvencionados por Beca 18.

La satisfacción de los beneficiarios; según los autores Rubio y Uribe (2013), es la conformidad que obtienen acerca de un bien o servicio percibido, la cual puede definirse por la calidad que recibe en ello, es así que el beneficiario resultará satisfecho al encontrarse conforme con lo que recibe caso contrario presentará insatisfacción, presentando de igual manera congruencia con lo especificado por la norma ISO 9000:2000, la cual define satisfacción como una sensible respuesta por parte de beneficiarios de programas sociales de acuerdo con la calidad de servicio percibido, lo cual a la vez genera complacencia pues ello le permite satisfacer sus necesidades. La satisfacción de los beneficiarios se alcanza cuando las entidades dan lo mejor de sí para cumplir las expectativas de los usuarios, en el caso de los programas sociales, estos van dirigidos a las personas más vulnerables, es por ello que por lo general ostentan satisfacción, ya que esto supone un apoyo externo, el cual puede ser medido de acuerdo a los objetivos que posee dicho programa, determinando si viene cumpliendo los estándares de calidad.

De acuerdo con el autor Matsumoto (2014), la satisfacción de los beneficiarios, puede medirse y determinarse aplicando el modelo servqual 1988, con el cual se logrará conocer en qué medida los beneficios se

encuentran satisfechos, resultando importante para conocer su bienestar y realizar acciones al respecto ante deficiencias encontradas. Es importante que las entidades gubernamentales evalúen los niveles de satisfacción que experimentan los beneficiarios de los programas sociales, a fin de conocer aspectos desfavorables y que estos sean mejorados. Los programas sociales que presenta el gobierno para la población, son muy importantes para contribuir con el desarrollo socioeconómico de la población, es por ello que debe ser adecuadamente controlado y vigilado por las autoridades competentes, de manera que pueda ser cumplida su naturaleza y objetivo para el cual fueron creados. Las actividades de control efectuadas a los programas sociales deben realizarse diligentemente, evitando la desviación de los fondos públicos a fines indebidos y poco productivos.

Seguidamente Ticono (2015), sostuvo que la satisfacción de los beneficiarios de algún programa que brinda el esta está determinada por la calidad de las prestaciones que efectúe el gobierno a través de sus programas, pues en muchas ocasiones los programas pueden parecer atractivos, pero estos no garantizan un buen servicio en la población, tal es el caso de los programas de servicio educativos, donde en muchas ocasiones el servicio si se efectúa, pero este no cuenta los estándares de calidad que se requiere, pudiendo el estudiante adquirir mejores estándares en lugares distintos. Las entidades públicas deben desarrollar acciones de control de manera objetivo en los programas sociales propiciando que se desarrollen idóneamente y recaigan los beneficios a las personas que de verdad lo merecen, pues en muchas ocasiones este aspecto presenta una problemática, puesto que los beneficiarios no son las personas para la cual son dirigidos dichos programas, obteniendo beneficios, personas que cuentan con solvencia suficiente y quitando la oportunidad a aquellas personas de verdad lo necesitan y requieren de dichos beneficios para salir adelante o mejorar las condiciones de vida en que coexisten.

De la misma manera, los autores Kipes & García (2010), indican que la satisfacción de los beneficiarios se ve influenciada por la calidad de los servicios que perciben, y de acuerdo a sus percepciones, debido a que la

determina su conformidad, respecto a lo que percibe definiendo su satisfacción. Asimismo, la satisfacción de los beneficiarios es un aspecto que tiene en cuenta los niveles de satisfacción y el rendimiento recibido por los individuos, de los cuales los niveles de satisfacción se conocen a partir del cumplimiento de sus expectativas, por lo cual las entidades deben brindar lo que prometen, pues en gran medida, a ello se encuentra en función sus expectativas; por otro lado el rendimiento percibido, es lo que en verdad recibe y para que le es útil, entonces al complacerse ambos aspectos, el beneficiario obtendrá o no satisfacción.

Por otro lado, el autor Ramos (2016), menciona que la satisfacción de los individuos es un aspecto muy importante para la creación de una buena imagen institucional, es por ello que las entidades deben evaluar recurrentemente la medida en que los usuarios satisfacen sus necesidades, a partir de la percepción de los servicios que brindan, pues esto contribuirá que puedan tener buenas referencias de la entidad, garantizando su desarrollo y crecimiento adecuado; en el caso del sector público, la satisfacción de los usuarios o beneficiarios resulta un aspecto elemental, debido que por su naturaleza, tal como lo establece la carta magna, el gobierno debe brindar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades y carencias poblacionales, es por ello que a través de sus diferentes programas y beneficios sociales que brinda al pueblo, debe realizarlo de la mejor manera posible, objetando que resulte productivo y beneficioso, contribuyendo a la mejora en la calidad de vida de las personas y propiciando su bienestar.

De acuerdo con Arrascue y Segura (2016), la satisfacción que obtienen los usuarios o beneficiarios de un servicio resulta de un proceso cognitivo realizado por el individuo, donde compara la información del rendimiento que percibe con sus expectativas que tenían antes de recibirlo, entonces el contraste de ambos aspectos determina su satisfacción, donde el rendimiento percibido es lo que en realidad recibe el individuo por parte de la entidad como el servicio que presta, con sus respectivas características que determinan su calidad, influyendo en la satisfacción del individuo, de acuerdo si estas satisfacen sus expectativas, que antes de percibirlo tenía. Ello quiere decir

que las entidades deben propiciar porque los servicios que brindan o prestan tengan altos estándares de calidad para así conseguir que los beneficiarios satisfagan sus expectativas y puedan mejorar las condiciones que desarrollan su vida.

Según, Andina (2015), la Beca 18 es un programa social brindado por el estado peruano, el cual tiene una cobertura a nivel nacional, permitiendo a miles de jóvenes beneficiarse de él para acceder a la educación de manera gratuita; el programa Beca 18, es un beneficio que contribuyó y sigue contribuyendo a que muchas personas tengan acceso a los servicios de educación lo cual no hubiese sido posible de no haber existido dicho beneficio o programa social. Los programas sociales fueron creados por el gobierno con la finalidad de brindar apoyo a la población más vulnerable, es por ello que las erogaciones monetarias deben efectuarse con el debido control, propiciando que los beneficios alcancen a las personas que en verdad lo necesitan. Las actividades de control son muy importantes en el sector público, pues con ello se garantiza la buena utilización de los recursos públicos, evitando que estos se desperdicien o mal utilicen ocasionando perjuicio para con las personas beneficiarias.

Seguidamente el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010), los beneficios sociales que otorga el gobierno a través de un aserie de programas, resultan muy benéficos para aquellas personas que en verdad lo necesitan, es así que deben ser adecuadamente planificados a fin de que los beneficios sean generalizados en la población y se obtengan buenos resultados mejorando así las condiciones en que viven las personas. Los programas sociales por su naturaleza atienden situaciones críticas que se presentan en la sociedad, brindando beneficios a grupos humanos que presentan condiciones socioeconómicas paupérrimas y a aquellas víctimas de daños en físicos y sociales, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la Ley N.º 28592 en su art. 50º. Según, Demanov y Eklöf (2001), sostiene que, la medición de la satisfacción de un beneficiario de un servicio proporcionado por el estado, es una forma de conocer si se está gestionando esta

herramienta de una manera adecuada y, decidir a continuidad o cambio de la estrategia elegida para el desarrollo del proceso.

En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción de los beneficiarios, el autor Muñoz (2013), menciona 4 funciones que se enlazan con la satisfacción del usuario, como primera dimensión: **Confianza**; Es un valor generado por un individuo que se encuentra presente en la interacción que realiza con otra persona, grupo, empresa u organización, la cual determina su comodidad y bienestar en el lugar y las condiciones en que se encuentre, lo la confianza determina el comportamiento justificable de una persona en el lugar en que se encuentre, permitiendo el intercambio de sensaciones y expectativas. Las personas presentan confianza asociándola con la seguridad que demuestra la situación, personas o entidad. La confianza es un aspecto importante y determinante en la satisfacción de las personas, puesto que supone su comodidad ante cada situación en la que se encuentra, mejorando la interactividad con otras personas u organizaciones.

Como segunda dimensión: **Expectativas**; las cuales son nociones que espera percibir una persona o usuarios al momento de adquirir un bien o servicio, es decir que las expectativas son supuestos formulados en la mente de los consumidores de algún bien o servicio las cuales pueden o ser satisfechas cuando lo adquieren, dependiendo de que los productos percibidos se encuentren de acuerdo a las expectativas. Cuando una persona satisface sus expectativas, este experimenta un grado de bienestar, el cual puede influir en su comportamiento, actitud o estado de ánimo en su desenvolvimiento. Es importante que las entidades satisfagan adecuadamente las expectativas de las personas, pues de esta manera podrán crear una buena imagen en la mente de las personas, lo cual pueden lograrlo brindando bienes o servicios que se encuentren de acuerdo a las expectativas que este tenía sobre su calidad.

Como tercera dimensión: **Valor percibido**; es el rendimiento que reciben las personas adquirentes de un bien o servicio, es decir es lo que en realidad perciben, en lo cual pueden experimentar la calidad que posee y las condiciones en que se encuentra, influyendo en su comportamiento de

acuerdo a la satisfacción de sus expectativas y/o necesidades. Para que un individuo pueda satisfacer sus expectativas, el rendimiento percibido debe ser igual o superior a ellas, es así que las entidades deben prometer sus productos acordes con lo que entregarán, caso contrario no lograrán satisfacer a sus consumidores, teniéndolos insatisfechos y decepcionados. Como cuarta dimensión: **Calidad técnica y funcional**; son características que presenta un bien o servicio, de acuerdo a estándares que otorga la sociedad, la cuales le permiten determinar la satisfacción de los individuos adquirentes de dichos bienes o servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

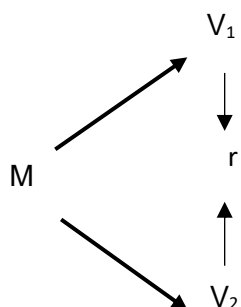
Tipo de estudio

El presente estudio, es de tipo básica, debido a que recolecta la información para que posteriormente se realice la comprobación de las hipótesis, pero no se llega a la manipulación o modificación de ninguna de las variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2018, p. 29)

Diseño de investigación

Presenta un diseño no experimental, debido a que no se lleva a cabo la experimentación de las variables y sus demás elementos; asimismo, es de corte transversal, sostenido en que la toma de datos o información sobre las variables a través de la muestra, se llevarán a cabo en un solo momento, sobre las cuales se realizarán los procedimientos estadísticos correspondientes. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 158).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Procesos educativos universitarios
- V2** = satisfacción de los beneficiarios.
- r** = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Variable 1: Procesos educativos universitarios

Variable 2: satisfacción de los beneficiarios.

Nota: La matriz de operacionalización de las variables está en los anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 34 estudiantes de la beca permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto 2020.

Criterios de selección

En la presente investigación no se contó con criterios ni de inclusión ni exclusión, debido a que los estudiantes se les brindan seguimiento continuo y por ser la población pequeña.

Muestra: La muestra será tipo censal, ya que se tomó el total de la población para la muestra de estudio, es decir los 34 estudiantes.

Muestreo: No probabilístico, debido a que se trabajó con el total de la población, no existiendo margen de error.

Unidad de análisis: Fue un estudiante de los programas de Pronabec de la Universidad Nacional de San Martín.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica a aplicar para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, es decir se utilizó una encuesta por cada variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Instrumento

El instrumento para medir la variable procesos educativos universitarios fue el cuestionario que fue elaborado por el mismo autor, dicho instrumento se basó en el autor Gonzales (2018), el cual busca recabar la información sobre las variables analizadas. El cual consta de 20 enunciados, dividido en 5 dimensiones, con una escala de medición ordinal con valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4= casi siempre, 5= siempre, para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = muy malo (rango de 20 - 36), 2= malo (rango de 36 -52), 3= regular (rango de 52 - 68), 4= bueno

(rango de 68 a 84), 5= muy bueno (rango de 84 a 100), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

El instrumento para medir la variable de satisfacción de los beneficiarios fue el cuestionario que fue elaborado por el mismo autor, dicho instrumento Se basó en el autor Lazo & Mauricio (2019), teniendo como objetivo recolectar información acerca de la variable. El cuestionario está estructurado en 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones, la primera estará conformada por 4 ítems, la segunda estará conformada por 4 ítems, la tercera estará conformada por 4 ítems y la cuarta conformada por 4 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= A veces, 4= casi siempre, 5= siempre, para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = muy insatisfecho (rango de 16 - 29), 2= insatisfecho (rango de 29 -42), 3= indiferente (rango de 42 - 54), 4= satisfecho (rango de 54 a 67), 5= muy satisfecho (rango de 67 a 80), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

Validez

Para la determinación de la validez de los cuestionarios, se realizó mediante el procedimiento de juicio de expertos, el cual estuvo compuesto por 3 profesionales que conocen el tema.

| Variable | N° | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|------------------------------------|----|--------------|---------------------|-----------------------------|
| Procesos educativos universitarios | 1 | Metodólogo | 4.8 | Se recomienda su aplicación |
| | 2 | Especialista | 4.6 | Validó para su aplicación |
| | 3 | Especialista | 4.4 | Coherente y aplicable |
| Satisfacción de los beneficiarios | 1 | Metodólogo | 4.8 | Se recomienda su aplicación |
| | 2 | Especialista | 4.6 | Validó para su aplicación |
| | 3 | especialista | 4.4 | Coherente y aplicable |

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del análisis del Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de procesos educativos universitarios

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 34 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 34 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,984 | 20 |

Análisis de confiabilidad satisfacción de los beneficiarios del Pronabec

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 34 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 34 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,981 | 16 |

3.5. Procedimientos

Se partió de la determinación de la realidad del problema que presenta el objetivo de estudio, mediante el método empírico de la observación; seguidamente, se realizó la incorporación de estudios relacionados a las variables, en calidad de antecedentes, de la misma forma, para la construcción del marco teórico, sustrayendo información relevante desde fuentes primarias y secundarias; asimismo, se procedió a estructurar los cuestionarios utilizados para recolectar la información

perteneciente a la muestra en función a las variables, el cual fue aplicado después de haber recibido la autorización de la entidad, el cual se hizo efectivo previa orientación a los encuestados sobre cómo responder a las interrogantes; con la información obtenida se realizó el análisis estadístico correspondiente para determinar la relación entre las variables y así comprobar las hipótesis, para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó el análisis estadístico de los datos, haciendo uso de la estadística descriptiva mediante la determinación de las medidas de tendencia, dispersión, etc., mientras que, para dar respuesta a las hipótesis, se utilizó el coeficiente de Pearson, el cual utiliza valores en un intervalo de entre -1 y 1 para representar los valores de correlación encontrados.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se establece de acuerdo a los principios éticos internacionales como el de **justicia**; brindando las mismas oportunidades de participación a los que formaron parte del estudio. **Respeto**; desarrollando respeto a cada uno de los que participaron en el estudio. **Benevolencia**; Buena voluntad o afecto hacia personas sobre las que se tiene autoridad, donde se respetó los derechos de autor y propiedad intelectual, se trató de manera justa a todos los participantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.

Tabla 1.

Nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.

| Escala | Intervalos | F | Porcentaje |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|
| Muy Malo | 20 – 36 | 9 | 26% |
| Malo | 36 – 52 | 7 | 21% |
| Regular | 52 – 68 | 8 | 24% |
| bueno | 68 – 84 | 8 | 24% |
| Muy Bueno | 84 - 100 | 2 | 5% |
| | | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín.

Interpretación:

En la tabla uno se observa el nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, que tiene un nivel muy malo correspondiente a un 26%, representado por 9 estudiantes universitarios, seguido de un nivel regular en un 24% el mismo que corresponde a 8 estudiantes universitarios, así mismo se observa un nivel bueno en un 24%, el mismo que corresponde a 8 estudiantes universitarios, seguido de un nivel malo en un 21% que corresponde a 7 estudiantes universitarios y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 5% el mismo que corresponde a 2 estudiantes universitarios.

4.2. Satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.

| Escala | Intervalos | f | Porcentaje |
|------------------|------------|----|------------|
| Muy Insatisfecho | 16 – 29 | 7 | 21% |
| Insatisfecho | 29 – 42 | 7 | 21% |
| Indiferente | 42 – 54 | 7 | 21% |
| Satisfecho | 54 – 67 | 11 | 32% |
| Muy Satisfecho | 67 - 80 | 2 | 5% |
| | | 34 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín.

Interpretación:

En la tabla dos se observa el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, que tiene un nivel satisfecho correspondiente a un 32%, representado por 11 estudiantes universitarios, seguido de un nivel muy insatisfecho en un 21% el mismo que corresponde a 7 estudiantes universitarios, así mismo se observa un nivel insatisfecho en un 21%, el mismo que corresponde a 7 estudiantes universitarios, seguido de un nivel indiferente en un 21% que corresponde a 7 estudiantes universitarios y finalmente se tiene un nivel muy satisfecho en un 6% el mismo que corresponde a 2 estudiantes universitarios.

4.3. Relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Procesos Educativos universitario | ,936 | 34 | ,047 |
| Satisfacción de los Usuarios | ,961 | 34 | ,251 |

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación.

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente Shapiro-wilk el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson.

Tabla 4. *Relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021*

| | | Procesos educativos universitario | Satisfacción de los usuarios |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Procesos educativos universitario | Correlación de Pearson | 1 | ,982** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 34 | 34 |
| Satisfacción de los usuarios | Correlación de Pearson | ,982** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 34 | 34 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

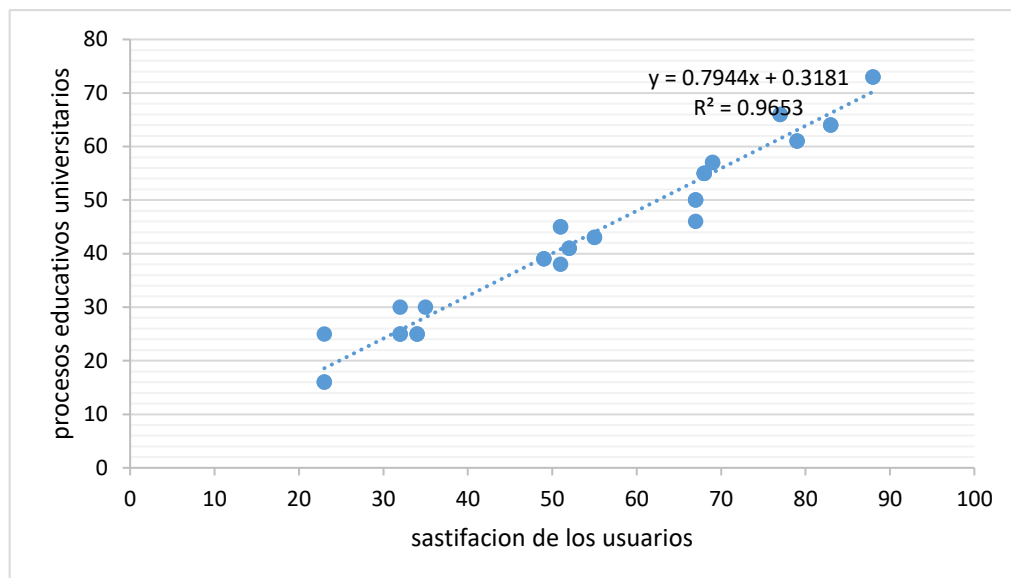


Figura 1. *Diagrama de dispersión entre los procesos educativos universitarios y la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec.*

Interpretación

Se contempla la correlación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,982 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021. Además, solo el 96.53% de los procesos educativos universitarios influye en la satisfacción de los beneficiarios.

V. DISCUSIÓN

En este acápite, se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos con los resultados de las investigaciones citadas teniendo así que el nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, tiene un nivel muy malo correspondiente a un 26%, seguido de un nivel regular en un 24%, así mismo se observa un nivel bueno en un 24%, seguido de un nivel malo en un 21% y finalmente se tiene un nivel muy bueno en un 5%, dichos resultados se debe a que el beneficiario percibe cierto grado de capacidades para alcanzar sus metas por parte de Pronabec, les incentivan a seguir estudiando al beneficiario, la institución por medio de sus plataformas convoca a los estudiantes para ser beneficiarios de las diferentes becas, existe participación de las demás instituciones ligadas a los temas educativos, existe una adecuada formación de valores en los estudiantes becados, las estrategias empleadas por Pronabec para hacer el seguimiento a los estudiantes y se promueve por medio de sus plataformas virtuales la no deserción de los estudiantes, dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Sánchez, García, Steffens y Hernández (2018), quienes mencionan que los resultados de la investigación ayudaron a determinar que el desarrollo de las estrategias orientadas a mejorar la calidad en las labores pedagógicas, tienen un alto potencial para mejorar los procesos de enseñanza en los diferentes centros educativos, las cuales inician por capacitar al personal encargado de impartir los conocimientos dentro de las aulas, los cuales ayudan a garantizar una formación académica de calidad, que dota a los estudiantes la capacidad para enfrentar los diferentes retos laborales que se le presenten.

Además, Bravo y Avilés (2020), mencionan que después de llevar a cabo el análisis a la información recopilada, se determinó que las instituciones objeto de estudio presentan problemas para gestionar la calidad de los servicios educativos brindados hacia los estudiantes, los cuales están dados por la falta de una gestión administrativa que ayude a deslindar las responsabilidades de los colaboradores y docentes dedicados a la orientación de los alumnos dentro de las aulas, por lo tanto, estos no presentan los conocimientos necesarios para impartir un aprendizaje significativo y sobre todo actualizado y finalmente,

Román (2020) refiere que la entidad analizada cumple con los requisitos de calidad exigidos por la población usuaria de los servicios educativos, los cuales se basan en la adaptación de procesos con alto potencial para instruir a los estudiante en base a una formación útil para su vida profesional, de modo que las enseñanzas impartidas sean útiles para tener éxito en el competitivo mercado laboral, destacándose por su alto rendimiento; por lo tanto, la entidad analizada, contribuye a la sociedad mediante la entrega de un servicio educativo de calidad capaz de generar desarrollo mediante la formación de profesionales competitivos.

Además, se muestra el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, tiene un nivel satisfecho correspondiente a un 32%, seguido de un nivel muy insatisfecho en un 21%, así mismo se observa un nivel insatisfecho en un 21%, seguido de un nivel indiferente en un 21% y finalmente se tiene un nivel muy satisfecho en un 5%, dichos resultados se deben a que el personal es atento y se encuentra preparado, los servicios brindados por Pronabec, los han recibido sin ningún inconveniente y de la mejor manera, con la información que me brindaron antes, durante y después del proceso de postulación a la beca, se han sentido apoyado de manera constante el conocimiento y manejo que tienen los especialistas acerca de las normas y directivas del programa, se sienten satisfecho ya que resuelven cualquier duda que presente, dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Cieza, Castillo, Garay y Poma (2018), quienes manifiestan que se encontró que un total de 73,4% de estudiantes encuestados, se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios educativos brindados por la facultad analizada, asimismo, se conoció que la infraestructura de no es la más adecuada para el desarrollo de las actividades de estudio y otras actividades relacionadas con la preparación profesional de los estudiantes; asimismo, se determinó que, la entidad no posee una buena capacidad de respuesta para hacer frente a las necesidades de sus estudiantes, de modo que se gesta la insatisfacción; por lo tanto, no existen correlaciones que ayuden a vincular a las variables analizadas, a excepción con la dimensión edad que al final no es muy significativa.

Por último, Castro (2020), hace mención que frente a la problemática diagnosticada en la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo y Guzmán del distrito de la Victoria, donde se identificó que la mayoría de los estudiantes tenía una percepción media sobre la algunos indicadores como: participación de los padres de familia, colaboración de los agentes educativos, gestión comunitaria, administrativa e institucional; así como inseguridad de desenvolverse en un nivel superior, escaso acompañamiento directivo a los docentes y una mejor relación con los estudiantes; resultó necesario aplicar el modelo de articulación de los procesos de gestión para el servicio educativo, corroborando lo expuesto por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2012-2016), discurre que el nivel de satisfacción se mide por lo general de acuerdo a lo que pueda satisfacer las expectativas, la solución propuesta a la problemática que se atraviesa, en tal sentido, la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC, responde a lo que se ha hecho o realizado este programa con ellos mismos, pudiendo obtener de declaraciones propias por parte de los estudiantes que están cursando sus estudios superiores subvencionados por Beca 18 y por Demanov y Eklöf (2001), quienes mencionan que sostiene que, la medición de la satisfacción de un beneficiario de un servicio proporcionado por el estado, es una forma de conocer si se está gestionando esta herramienta de una manera adecuada y, decidir a continuidad o cambio de la estrategia elegida para el desarrollo del proceso.

Así mismo se destaca la existencia de una relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, ya que el análisis del coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,982 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), Además solo el 96.53% de los procesos educativos universitarios influye en la satisfacción de los beneficiarios, dichos resultados indican que a mejor desarrollo de los procesos educativos mayor será la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC, ya que se les brindara todas las herramientas necesarias para que desarrollen sus actividades educativas, logrando así que los beneficiarios se sientan satisfechos con los servicios brindados, dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Paredes (2018) quien manifiesta que después de haber obtenido un

coeficiente de asociación igual a 0.612 en el procedimiento denominado Kendall, se determinó que, las relaciones entre estas variables son de tipo positivas y a la vez significativas, con lo cual es pertinente considerar que mientras mejores sean los niveles de satisfacción expresados por los usuarios del recurso básico, mejores serán las actividades orientadas al mejoramiento de las disposiciones que ayuden a obtener un servicio de calidad considerando que se trata de un servicio elemental que ayuda a mejorar la calidad de vida de la población usuaria.

Además, Ipanaque (2020) menciona que ante la presencia de un valor de correlación igual a 0.991, se determinó que, las variables poseen una relación directa y al mismo tiempo alta, por lo que, mientras mejor se gestione el programa orientado a incentivar la construcción de viviendas, mejores serán los niveles de satisfacción en los beneficiarios de este servicio; por lo tanto, procedió a realizar la aceptación del planteamiento realizado en la hipótesis nula, con lo cual se afirma la presencia de correlaciones y al mismo tiempo son altas, por lo que las variaciones serán proporcionales casi perfectas, así mismo, Pinchi (2019). Menciona que con la presencia de un valor de correlación igual a 0.659, se determina la existencia de relaciones positivas en un nivel medio, entre las variables estudiadas, con lo cual se determina que las variaciones que se realice dentro de la variable orientada a la mejora de la calidad de vida, más satisfechos estarán los beneficiarios del servicio social; por lo tanto, a nivel teórico se establece que, cuanto mejor sea el desempeño de los procesos que conlleven a generar bienestar en la población, más altos podrán ser los niveles de satisfacción en el público, como resultado de la entrega de los factores que son necesarios para desarrollar las condiciones de una vida digna, y por último, Alegría, (2018) menciona que después de haber calculado el coeficiente de correlación, se determinó que, este es igual a 0.880, con el cual se determina que a mejor calidad de gestión en el programa social, mejores serán los niveles de satisfacción en los colaboradores, con lo cual se evidencia que las variables abordadas, guardan relación positiva y al mismo tiempo en un nivel medio, por lo tanto, es necesario que este se desarrolle de manera eficiente con el interés de no solo generar satisfacción, sino también desarrollo social.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, ya que el análisis del coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,982 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), además solo el 96.53% de los procesos educativos universitarios influye en la satisfacción de los beneficiarios.

- 6.2. El nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, **es muy malo correspondiente a un 26%**, regular en un 24%, bueno en un 24%, seguido de un nivel malo en un 21% y muy bueno en un 5%, debido a que el beneficiario percibe cierto grado de capacidades para alcanzar sus metas por parte de Pronabec y les incentivan a seguir estudiando al beneficiario.

- 6.3. El nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, **es satisfecho en un 32%**, muy insatisfecho en un 21%, insatisfecho en un 21%, indiferente en un 21% y muy satisfecho en un 5%, debido a que el personal es atento y se encuentra preparado y los servicios brindados por Pronabec, los han recibido sin ningún inconveniente y de la mejor manera.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al responsable del seguimiento de PRONABEC, desarrollar una adecuada formación de valores en los estudiantes becados, y que las estrategias empleadas por Pronabec para hacer el seguimiento a los estudiantes sean oportunas para evitar la deserción de los estudiantes.

- 7.2.** Al responsable Pronabec en la Región San Martín, por medio de sus plataformas convocar a los estudiantes para ser beneficiarios de las diferentes becas, articulando la participación de las demás instituciones ligadas a los temas educativos.

- 7.3.** Al jefe de personal de Pronabec fortalecer a los especialistas en el conocimiento y manejo acerca de las normas y directivas del programa para que el beneficiario cuando sea atendido se sienta satisfecho ya que resuelven cualquier duda que presente

REFERENCIAS

- Alegría, K. (2018). *Gestión del programa techo propio y su influencia en la satisfacción del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Andina, L. (2015). andina.pe: <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=545676>
- Arrascue E y Segura B. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" Chiclayo-2015. Tesis de pregrado para Optar el grado de licenciado en administración. Pimentel-Peru
- Arreigo, M. (2005). Satisfacción residencial. Un análisis psicológico de la vivienda y su entorno. Madrid: Alianza Universidad. <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-420.htm>
- Astin, k. (2016). Educational Quality: Approaches to its measurement. Washington, USA. World Bank.
- Bardales, G. (2017). El Programa Beca 18 como instrumento de igualdad de oportunidades e inclusión social para la realización de la vocación profesional: el caso de los becarios ingresantes a la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL) en 2015. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bartolomé, A., Blanco, O., Hernández, R. y Murguey, V. (2006). Calidad en la enseñanza universitaria (una experiencia institucional). *Geoenseñanza*. 11(2) 163- 173. <http://goo.gl/riL1Rv>
- Bravo, M. y Avilés, V. (2020). *Influencia de los procesos de educación productividad de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí*. (Artículo científico). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Manabí. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/872/1371>
- Castro, R. (2020). *Modelo de articulación en proceso de gestión para el servicio educativo en la Institución Educativa Juan Pablo Vizcardo Guzmán- Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43512/Castro_BRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cieza, J.; Castillo, A.; Garay, F. y Poma, J. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana*. (Artículo científico). Universidad

- Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v29n1/a05v29n1.pdf>
- Demianov, V. y Eklöf, J. (2001). Using aggregate customer satisfaction index challenges and problems of comparison whit special reference to Russia. Proceedings of the 6to TCM World Congress, Saint Petersburg, pág. 315 – 434.
- Fernández, M. (2017). Factores que influyen en el fracaso académico de los estudiantes de “beca 18” de la carrera de negocios internacionales de un Instituto Superior de Comercio Exterior. Lima: Universidad de Piura.
- Gazzola, M. y Pires, K. (2008). Ética profesional y Cultura Organizacional en la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNAC. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Hernandez, E. y Medina, P. (2014). Relación entre clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la Red N° 9 - Callao. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola
- Hernández, P. (2011). La importancia de la Satisfacción del Usuario. México: UNAM
- Hurtado, S., Vásquez, F., & Zapata, H. (2012). Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali. Revista científica. Cali, Colombia.
- Ipanaque, Y. (2020). *Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto-2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51789/Ipanaque_VYL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kipes, L. y García, A. (2010). Satisfacción de los Beneficiarios.
- León, A. (2001). Tungurahua tiene su orgullo en las ‘Pruebas ser’. págs. http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/969923/1/Tungurahua_tiene_su_orgullo_en_las_%E2%80%98Pruebas_ser%E2%80%99.html#.V6PF8fnhDIU.
- http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/969923/1/Tungurahua_tiene_s#.VwbB1_nhDIU
- Ley Universitaria N° 30220. <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>

- Lirón (2010). Desarrollo Cognitivo hasta los seis años de la revista académica semestral, cuadernos de educación y desarrollo vol. 2, Nº 15 mayo 2010. <http://www.eumed.net/rev/ced/15/ylr2.htm>
- Matienzo, P. (2016). Obtenido de <http://docplayer.es/3833789-Influencia-delrendimiento-y-autoconcepto-en-hombres-y-mujeres.html>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf
- Menesses, A. (2007). La autoestima y auto superación: técnicas para su mejora. <http://www.psicologiaonline.com/autoayuda/autoestima/autosuperacion.shtml>.
- Mora, J. (2014). Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias (2da. Edición) Madrid. Editado por el Consejo de Universidades de España.
- Muñoz, J. (2013). Plan de mejoras furto de la evaluación de la calidad de la atención a la diversidad en un centro educativo. La Coruña: Universidad la Coruña.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO) (2012). IX Conferencia Iberoamericana de Educación, "Calidad de la educación: equidad, desarrollo e integración ante el reto de la globalización", La Habana, Cuba 1999. <http://www.oei.es>
- Ortiz, J., Rendon, M. y Atehortúa, J. (2012) Score de Competencias: Cómo Transformar el Modelo de Competencias de su Empresa en un Sistema de Scores asociado a los Procesos Clave de Su Negocio. Madrid, España: Bloomington.
- Paredes, Y. (2018). *Satisfacción de los beneficiarios frente al mejoramiento del servicio de agua potable y disposición sanitaria de excretas en el sector de Sajsani-comunidad campesina de Chatuma- distrito de Pomata- provincia- Chucuito 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33822/paredes_jy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinchi, R. (2019). *Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40726/Pinchi_GRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2012-2016). Plan de Gestión Institucional, del Programa Nacional de Becas y crédito educativo del Ministerio de Educación.
http://www.pronabec.gob.pe/inicio/publicaciones/documentos/pgi_2016.pdf
- Quijada, P. (2016). Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 21, núm. 5, septiembre, 2012, pp. 1244-1261 Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina
- Ramsden, P. (2007). *Learning to Teach in Higher Education*. Londres/Nueva York,: <https://www.taylorfrancis.com/books/9780203507711>
- Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior – RIACES (2004). *Calidad y acreditación en la educación superior.*: <https://riaces.org/>
- Román, J. (2020). *La educación superior en tiempos de pandemia: Una visión desde dentro del proceso formativo*. (Artículo científico). Universidad José Vasconcelos de Oaxaca, México.
- Rubio, G. y Uribe, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies*. Tolima: Sello Editorial Universidad del Tolima.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=5350242&query=satisfacción>
- Sánchez, M.; García, J.; Steffens, E. y Hernández, H. (2018). *Estrategias pedagógicas en procesos de enseñanza y aprendizaje en la Educación Superior incluyendo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. (Artículo científico). Universidad de la Costa, Colombia.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n3/0718-0764-infotec-30-03-00277.pdf>
- SINEACE.(2017). Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-educacion-superioruniversitaria/>

- Ticono B. (2015). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional de la P.N.P. Luis Nicasio Sáenz. Trabajo de Tesis. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Vincenzi, A, (2013). Educación superior universitario: calidad percibida y satisfacción de los egresados. (Disertación doctoral). Universidad de Coruña.
+: <http://goo.gl/ZZOzWI>

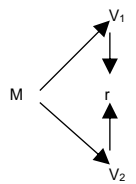
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|---|-----------------------------|---|--------------------|
| V1: Procesos educativos universitarios | La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), define: El proceso de educación universitaria como: “Nivel alcanzado en la realización de los objetivos educativos”. Esto supone la existencia de niveles en el logro de la calidad educativa, lo que nos remite a la medición o valoración de la calidad para determinar dichos niveles | El proceso educativo universitario es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a la formación profesional y desarrollo intelectual. Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores | Autonomía | <ul style="list-style-type: none"> • Grado de libertad percibida en la gestión educativa • Grado de capacidades para alcanzar sus metas | Ordinal |
| | | | Democracia | <ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación ciudadana para la toma de decisiones • Grado de participación en la política de la universidad | |
| | | | Calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Grado de planificación de los programas de capacitaciones • Grado de investigación de los docentes y estudiantes | |
| | | | Formación integral | <ul style="list-style-type: none"> • Grado de formación de valores en los estudiantes • Grado de las estrategias de gestión educativa | |
| | | | Universidad virtual | <ul style="list-style-type: none"> • Estado del nivel de digitación de la biblioteca virtual • Grado del continuo desarrollo de la inteligencia artificial | |
| V2: Satisfacción de los beneficiarios | Muñoz (2013), menciona que la satisfacción se define como el grado en el cual una determinada sociedad, sector social, grupo o familia, busca satisfacer sus necesidades humanas fundamentales. | La satisfacción del beneficiario es uno de los resultados más importantes de la prestación de un servicio. Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores | Confianza | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio confiable y accesible • Personal atento, presentable y bien preparado • Servicios recibidos sin inconvenientes | Ordinal |
| | | | Expectativas | <ul style="list-style-type: none"> • Innovación y visión de futuro • Adecuación a las necesidades del usuario • Información clara | |
| | | | Valor percibido | <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los actores • Preferencia de los beneficiarios por el servicio | |
| | | | Calidad técnica y funcional | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el servicio ofrecido • Satisfacción de los beneficiarios | |

Matriz de consistencia

Título: Procesos educativos universitarios y satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|-----------|-------------|------------------------------------|-----------|------------|---------|--------------------|-------------------------------|---------------------|-----------|--------------|-----------------|-----------------------------|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>determinar la relación entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021</p> <p>objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los procesos educativos universitarios con la satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de procesos educativos universitarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, es buena.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021, es buena.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño de investigación. Diseño no experimental de corte transversal y diseño Correlacional.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 20px; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1= Procesos educativos universitarios</p> <p>V2= Satisfacción del beneficiario</p> </div> </div> | <p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 34 estudiantes de la beca permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto 2020</p> <p>Muestra</p> <p>34 estudiantes</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Procesos educativos universitarios</td> <td style="text-align: center;">Autonomía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Democracia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Formación integral</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del beneficiario</td> <td style="text-align: center;">Universidad virtual</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confianza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Expectativas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valor percibido</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Calidad técnica y funcional</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Procesos educativos universitarios | Autonomía | Democracia | Calidad | Formación integral | Satisfacción del beneficiario | Universidad virtual | Confianza | Expectativas | Valor percibido | Calidad técnica y funcional | |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procesos educativos universitarios | Autonomía | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Democracia | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Calidad | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Formación integral | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción del beneficiario | Universidad virtual | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Confianza | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Expectativas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Valor percibido | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad técnica y funcional | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Procesos educativos universitarios

Datos generales:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de los procesos educativos universitarios. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| Escala de medición | | Escala de conversión | |
|--------------------|--|----------------------|---|
| Nunca | | Muy malo | 1 |
| Casi nunca | | Malo | 2 |
| A veces | | Regular | 3 |
| Casi siempre | | Bueno | 4 |
| Siempre | | Muy bueno | 5 |

| | | Escala | | | | |
|---------------------------|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Autonomía | | | | | | |
| 1 | Pronabec le brinda libertad y autonomía para el desarrollo de sus actividades educativas | | | | | |
| 2 | Considera que los colaboradores tienen autonomía para tomar ciertas decisiones que benefician al estudiante. | | | | | |
| 3 | Percibe cierto grado de capacidades para alcanzar sus metas por parte de Pronabec | | | | | |
| 4 | Consideras que el personal de Pronabec les incentivan a seguir estudiando al beneficiario. | | | | | |
| Democracia | | | | | | |
| 5 | Consideras que Pronabec comunica de las becas existentes a la ciudadanía en general. | | | | | |
| 6 | Pronabec por medio de sus plataformas convoca a los estudiantes para ser beneficiarios de las diferentes becas. | | | | | |
| 7 | Existe participación de las demás instituciones ligadas a los temas educativos. | | | | | |
| 8 | Las demás instituciones incentivan al estudiante a participar en las becas brindadas por el estado. | | | | | |
| Calidad | | | | | | |
| 9 | Como consideras el grado de organización de los programas de capacitaciones | | | | | |
| 10 | Como consideras las capacitaciones brindadas al estudiante por parte de Pronabec | | | | | |
| 11 | Como consideras el grado de investigación de los docentes y estudiantes | | | | | |
| 12 | Consideras que Pronabec incentiva al estudiante a realizar investigaciones. | | | | | |
| Formación integral | | | | | | |
| 13 | Como consideras la formación de valores en los estudiantes becados. | | | | | |
| 14 | Como consideras la aceptación de los estudiantes respecto a los beneficios recibidos por Pronabec | | | | | |
| 15 | Como consideras a las estrategias de gestión educativa brindadas por Pronabec | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 16 | Como calificas las estrategias empleadas por Pronabec para hacer el seguimiento a los estudiantes. | | | | | |
| Universidad Virtual | | | | | | |
| 17 | Como consideras los sistemas virtuales de información de Pronabec | | | | | |
| 18 | Pronabec promueve por medio de sus plataformas virtuales la no deserción de los estudiantes. | | | | | |
| 19 | Como calificas el apoyo brindado por Pronabec para el desarrollo tecnológico por parte del estudiante | | | | | |
| 20 | Pronabec promueve la creación de nuevos aportes tecnológicos por parte del estudiante | | | | | |

Gonzales (2018), optimización de procesos educativos en el E.E.E.S.

Cuestionario: satisfacción de los beneficiarios

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción de los beneficiarios. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| Escala de medición | | Escala de conversión | |
|--------------------|--|----------------------|---|
| Nunca | | Muy insatisfecho | 1 |
| Casi nunca | | Insatisfecho | 2 |
| A veces | | Indiferente | 3 |
| Casi siempre | | Satisfecho | 4 |
| Siempre | | Muy satisfecho | 5 |

| Confianza | | Escala | | | | |
|------------------------------------|--|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El proceso que se siguió para obtener la beca, fue transparente. | | | | | |
| 2 | Considera adecuado el lanzamiento anual de Pronabec. | | | | | |
| 3 | Cuando realice los trámites en Pronabec siento que el personal es atento y se encuentra preparado. | | | | | |
| 4 | Los servicios brindados por Pronabec, los he recibido sin ningún inconveniente y de la mejor manera | | | | | |
| Expectativas | | | | | | |
| 5 | Con la información que me brindaron antes, durante y después del proceso de postulación a la beca, me sentí apoyado de manera constante. | | | | | |
| 6 | Con el conocimiento y manejo que tienen los especialistas acerca de las normas y directivas del programa, me siento satisfecho ya que resuelven cualquier duda que presente. | | | | | |
| 7 | Con el desempeño que Pronabec ha mostrado otorgando becas desde su aparición y durante estos años me siento satisfecho. | | | | | |
| 8 | Con la manera como nos comunican y solicitan apoyo los especialistas, para alguna actividad que realizará Pronabec, estoy predispuesta a apoyar. | | | | | |
| Valor percibido | | | | | | |
| 9 | Pronabec financia sus estudios universitarios en su totalidad hasta finalizar la beca | | | | | |
| 10 | Con las instalaciones y los ambientes internos del local principal de Pronabec; para la atención al público, es la adecuada. | | | | | |
| 11 | Me siento conforme con los equipos y muebles que utilizan los especialistas para brindar la debida atención. | | | | | |
| 12 | Con el desempeño que tienen los diversos especialistas de Pronabec para brindar el servicio, me siento a gusto. | | | | | |
| Calidad técnica y funcional | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Con el registro y manejo que tiene Pronabec sobre mis datos personales, me siento confiado. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Con la interacción establecida con mi tutor, para fines de orientación en temas académicos y/o emocionales, me siento acompañado. | | | | | |
| 15 | Con la manera como los especialistas de Pronabec realizan el seguimiento a los distintos becarios, me siento a gusto. | | | | | |
| 16 | En cuanto a la exactitud en la información que me brindaron en Pronabec cuando lo solicite, me genero confianza. | | | | | |

Lazo & Mauricio (2019), Satisfacción del programa social Beca 18 y empoderamiento de becarios de la Universidad Continental

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Procesos Educativos Universitarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Ruiz Ruiz, Juan Ramón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos educativos universitarios. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos educativos universitarios. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos educativos universitarios. | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 98 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excellente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO, SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tirapeto 08 de JUNIO de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomendados Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los Beneficiarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Ruiz Ruiz, Juan Ramón

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL DOCUMENTO ES ADECUADO, SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
5

 Tarapoto, 08 de JUNIO de 2021


Ivo M. Encomendados Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 9134 - CELAM

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Procesos Educativos Universitarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Ruiz Ruiz, Juan Ramón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos educativos universitarios. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos educativos universitarios. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos educativos universitarios. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 4 de junio de 2021

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los Beneficiarios

Autor (s) del instrumento (s) : Ruiz Ruiz, Juan Ramón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 4 de junio de 2021



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Procesos educativos universitarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Ruiz Ruiz, Juan Ramón.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Procesos educativos universitarios. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a los hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Procesos educativos universitarios. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Procesos educativos universitarios. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 44 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021


 ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCENTE
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay

Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo

Especialidad : Magister en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de los beneficiarios

Autor (s) del instrumento (s) : Ruiz Ruiz, Juan Ramón.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los beneficiarios. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 44 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021



Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Programa Nacional
de Becas y Crédito
Educativo

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CONSTANCIA

La Directora de Sistema Administrativo II de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo,

HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Juan Ramón Ruiz Ruiz**, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada "**Procesos educativos universitarios y satisfacción de los beneficiarios del Pronabec en la Universidad Nacional San Martín, 2021**" en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Moyobamba, 07 de julio del 2021

Mg. Lic. Vilha Raquel Cárdenas Inuma

Directora de Sistema Administrativo II de la Unidad de
Coordinación y Cooperación Regional San Martín.
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Base de datos estadísticos

| Procesos educativos universitarios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------|----|----|----|-------------|------------|----|----|----|--------------|---------|-----|-----|-----|--------------|--------------------|-----|-----|-----|--------------|---------------------|-----|-----|-----|-------------|-------|
| N° | Autonomía | | | | | Democracia | | | | | Calidad | | | | | Formación integral | | | | | Universidad Virtual | | | | | TOTAL |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | SUBTOTAL D1 | p5 | p6 | p7 | p8 | SUBTOTAL D2. | p9 | p10 | p11 | p12 | SUBTOTAL D3. | p13 | p14 | p15 | p16 | SUBTOTAL D4. | p17 | p18 | p19 | p20 | SUBTOTAL D5 | |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 51 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 67 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 23 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 34 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 79 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 77 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 88 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 83 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 55 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 49 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 69 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 51 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 67 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 23 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 51 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 67 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 23 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 32 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 68 |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 34 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 79 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 52 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 77 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 88 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 83 |
| 32 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 55 |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 49 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 69 |

| satisfacción de los beneficiarios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|------|------|------|---------------|--------------|------|------|------|--------------|-----------------|-------|-------|-------|--------------|-----------------------------|-------|-------|-------|----------------|-------|--|
| N° | Confianza | | | | | Expectativas | | | | | Valor percibido | | | | | Calidad técnica y funcional | | | | | TOTAL | |
| | pr 1 | pr 2 | pr 3 | pr 4 | SUBTOTAL . D1 | pr 5 | pr 6 | pr 7 | pr 8 | SUBTOTAL D2. | pr9 | pr1 0 | pr1 1 | pr1 2 | SUBTOTAL D3. | pr1 3 | pr1 4 | pr1 5 | pr1 6 | SUBTOTAL L D4. | | |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 45 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 50 | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 16 | |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 55 | |
| 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 1 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 61 | |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 41 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 66 | |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 73 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 | |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 43 | |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 39 | |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 57 | |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 | |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 38 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 46 | |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 25 | |
| 19 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 30 | |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 55 | |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 45 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 50 | |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 16 | |
| 24 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 | |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 55 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|----|
| 26 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 25 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 1 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 61 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 41 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 66 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 73 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 64 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 43 |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 39 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 57 |