



Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los  
beneficiarios de la Universidad Privada del Norte,  
Cajamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Fidel Alamiro Castañeda Mendoza

ASESOR

Dr. Orlando Alarcón Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

PERÚ-2018

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**ANGELICA YULIANA SOBRINO OLEA**  
**PRESIDENTE**



---

**TANIA YASELY MENDOZA BANDA**  
**SECRETARIO**



---

**ORLANDO ALARCON DIAZ**  
**VOCAL**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fidel Alamiro Castañeda Mendoza con DNI N° 27930295, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de posgrado de la Universidad “César Vallejo”, con la tesis titulada Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi propia elaboración.
2. Se ha respetado las normas dadas por la universidad para la elaboración de trabajos de investigación, así como las normas internacionales APA sexta edición.
3. La tesis no ha sido presentada en anterior oportunidad para obtener grado alguno.
4. Los datos presentados son el producto de la investigación realizada.

Por la presente asumo cualquier responsabilidad, sanción y consecuencia derivada de la presentación de esta información.

Chiclayo, agosto de 2018

Firma:



DNI: 27930295

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes, quienes siempre confiaron en mi persona, y me dieron todo su apoyo incondicional para avanzar en mi formación profesional.

A mi esposa Emelina y mis hijos, de quienes recibí su comprensión y apoyo en todo momento.

El autor

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor Dr. Orlando Alarcón Díaz, por sus acertadas orientaciones en la realización del presente estudio

A la Universidad César Vallejo, por ser una casa superior de estudios que siempre se interesa por la superación profesional y pone al alcance de la clase social más mayoritaria del Perú la continuidad de la formación en servicio de los diferentes profesionales de nuestra patria.

A los estudiantes de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte por ser la participación voluntaria al contestar los instrumentos de investigación, sin lo cual no habría sido posible poder ejecutar la presente investigación.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada “Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca - 2018”.

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional y se realizó en la ciudad de Cajamarca, específicamente con los estudiantes de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte.

Espero que el presente estudio sea evaluado valorando el esfuerzo realizado para desarrollar dicha investigación. Es más, estoy dispuesto a aceptar su veredicto al presente Informe de Investigación, así como levantar las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su mejoramiento. Es propicia la oportunidad para expresar mi sincero agradecimiento a ustedes señores miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de esta prestigiosa Universidad “César Vallejo”, por todas las orientaciones y conocimientos compartidos en el proceso de mi formación profesional. Finalmente, pongo a disposición de la ciudadanía esta investigación y acepto sugerencias de aquellas personas que quieren que este trabajo mejore.

El autor

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

### **CAPÍTULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

1.1.	Realidad problemática	14
1.2.	Trabajos previos	21
1.3.	Teorías relacionadas al tema	23
1.4.	Marco conceptual	30
1.4.	Formulación del problema	34
1.5.	Justificación del estudio	35
1.6.	Hipótesis	35
1.7.	Objetivos	36
1.7.1.	Objetivo general	36
1.7.2.	Objetivos específicos	36

### **CAPÍTULO II**

#### **MÉTODO**

2.1.	Diseño de investigación	38
2.2.	Variables	38
2.2.1	Operacionalización de variables	38
2.3.	Población y muestra	39
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40

2.5.	Validez y confiabilidad	41
2.6.	Métodos de análisis de datos	41
2.7.	Aspectos éticos	44

**CAPÍTULO III  
RESULTADOS**

3.1.	Descripción de los resultados	46
------	-------------------------------	----

**CAPÍTULO IV  
DISCUSIÓN**

60

**CAPÍTULO V  
CONCLUSIONES**

65

**CAPÍTULO VI  
RECOMENDACIONES**

67

**CAPÍTULO VII  
REFERENCIAS**

69

**ANEXOS**

Base de datos Pronabec	75
Base de datos	80
Instrumentos	85
Validación de Instrumentos	92
Autorización de Publicación	101
Acta de Originalidad	102
Reporte de turnitin	103

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Población	40
Tabla 2	Muestra	47
Tabla 3	Calidad de los servicios directos	48
Tabla 4	Calidad de los servicios indirectos	50
Tabla 5	Nivel de calidad de la variable servicios de Pronabec	51
Tabla 6	Cálculo de estadísticos	52
Tabla 7	Dimensión económica	54
Tabla 8	Dimensión académica	55
Tabla 9	Satisfacción de los beneficiarios	56
Tabla 10	Estadísticos	58
Tabla 11	Correlación de variables	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad de los servicios directos	47
Figura 2	Calidad de los servicios indirectos	49
Figura 3	Servicios de Pronabec	50
Figura 4	Dimensión económica	51
Figura 5	Dimensión académica	53
Figura 6	Satisfacción de los beneficiarios	54

## **RESUMEN**

El propósito de esta investigación fue determinar la correlación de los servicios de PRONABEC y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, para la cual se ha seguido con los procedimientos básicos de la investigación descriptiva correlacional.

La población corresponde a 280 estudiantes distribuidos en los ciclos octavo noveno y décimo de las diferentes carreras profesionales de la Universidad Privada del Norte de donde se extrajo una muestra intencionada correspondiente al 42.31 % de la población, a la cual se le aplicó dos instrumentos de investigación consistente en dos encuestas, una para la variable servicios de PRONABEC, y la otra encuesta para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que recibe, por parte de este programa.

De los resultados obtenidos se puede concluir que existe una correlación altamente significativa entre estas dos variables, observándose también un buen nivel de los servicios de PRONABEC y un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de la Universidad Privada del Norte.

Palabras clave

Servicios-PRONABEC-satisfacción-beneficiarios

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the correlation of PRONABEC services and the level of satisfaction of students of the University private from the North, Cajamarca, which has been followed with the basic investigation procedures descriptive correlational.

The population corresponds to 280 students distributed in cycles eighth ninth and tenth of the different careers of the Universidad Privada del Norte where extracted an intentional sample corresponding to 42.31% of the population, which is you He applied two instruments of research consisting of two surveys, one for the variable PRONABEC services, and another survey to measure the level of satisfaction of students with respect to the services you receive from this program.

From the results it can be concluded that there is a highly significant correlation between these two variables, noting also a good level of services of PRONABEC and a high level of satisfaction by the students of the University Private North.

Key words

Services-PRONABEC-satisfaction-beneficiaries

## **CAPITULO I**

## 1.1. Realidad problemática

El problema educativo no deviene de cambios y toma de decisiones recientes de los últimos gobiernos de turno, sino que en todos los niveles educativos ha venido agudizándose profundamente en función de la poca atención de las autoridades educativas y el desinterés y la parsimonia por parte de docentes y padres de familia en lo que se refiere a la educación básica, la misma que a decir de (Díaz, 2014); en el caso de la calidad educativa la educación tiene tres escollos que superar y que en verdad son difíciles, como la inequidad en términos de aprendizaje, pues hay regiones que son la otra cara de la moneda en términos de calidad educativa, caso Moquegua y Loreto, siendo la primera tres veces mejor que la segunda; el segundo escollo se refiere al divorcio que presenta el nivel superior y lo que necesita el mercado laboral, lo que ocasiona el exceso de profesionales en carreras que en verdad están saturadas o es muy difícil conseguir trabajo; y por último se encuentra la ineficiencia en la capacidad de gasto que tienen los funcionarios y ejecutivos del sector, pues, todos los años se presenta un reembolso al tesoro público del presupuesto asignado al sector educación.

El PRONABEC desde un enfoque de inclusión social y de responsabilidad social para el acceso a la educación, desde el año 2012 mediante la Beca Especial de Gestión de la Cooperación Nacional - Beca Perú, promueve el acceso a la educación superior a poblaciones pertenecientes a sectores económicamente vulnerables y de buen rendimiento académico, mediante la captación y administración transparente de becas donadas por instituciones educativas superiores públicas y privadas cooperantes. Así al mes de noviembre del 2016, Beca Perú ha otorgado 2 384 becas a adolescentes, jóvenes y adultos con limitados recursos económicos y buen rendimiento académico. (PRONABEC, 2017)

Ello hace ver que dentro de la política de inclusión social el Estado se encuentra propuesto en realizar esfuerzos por dar la oportunidad a “talentos” que muchas veces se perdían o no llegaban a superarse por falta de oportunidades económicas, en este sentido entonces se está trabajando con ese objetivo de ofertar las condiciones básicas a los estudiantes de escasos recursos económicos para que puedan alcanzar un mejor estándar educativo y profesional.

Por otra parte, según López (2008) también se encuentra el gasto que ejerce el estado en cada uno de los estudiantes de educación superior en Latinoamérica, el mismo que en “promedio por estudiante (USA \$2380) es mucho menor al de los países desarrollados. Además, mientras en América Latina en una muestra de 12 países los gastos gubernamentales promedio en educación varían entre el 2,5 y el 3,5% del PIB en los países de la OCDE este gasto promedio es del 4,5%.”

Por otra parte, la democratización de la educación superior ha venido siendo un problema que se tenía que enfrentar y darle cierta solución, pues en general esta educación solamente estaba destinada en su mayoría a las clases sociales de nivel medio hacia arriba y el acceso que tenían las clases sociales bajas era muy escaso, por ello es que a partir de los años 90 hacia adelante se va dando un giro importante, dando la oportunidad a jóvenes y señoritas de escasos recursos económicos a tener acceso a las universidades e institutos de educación superior, tal es así que “Brasil, México y Venezuela, en el transcurso de las gestiones de gobierno del siglo XXI, podríamos ubicarlos en un continuo que, extendido entre los polos renovación-continuismo, da cuenta de Venezuela y México, ocupando respectivamente los extremos y de Brasil y Argentina, en las posiciones intermedias”; en el caso de Venezuela por una política de índole socialista se identificó con los grupos sociales de menores recursos y mediante programas sociales focalizados se dio la oportunidad que los jóvenes y señoritas de educación básica continuaran sus estudios superiores en instituciones universitarias e institutos creados específicamente para ellos, con ello se incrementó considerablemente la matrícula en educación superior en este país, sin embargo como ya se dijo anteriormente existen dudas respecto a la calidad de los aprendizajes, lo que puede revertir en una reducción de los objetivos democratizantes propuestos como una política de estado.(Chiroleu, 2011)

Esta democratización justamente viene dada con los servicios que está dando el estado a los estudiantes para que puedan asumir con éxito su formación académica superior y llegar a ser profesionales capaces de mejorar la capacidad productiva de nuestra patria, la misma que necesita de profesionales innovadores creativos y con propuestas permanentes las que hagan cambiar para mejor el volumen de producción de bienes y servicios de y poder competir con otros estados

que no se contentan solamente con la exportación de materias primas o de una transformación media, sino por el contrario le dan valor agregado a sus productos generando mayores y mejores divisas para sus países, en ese contexto es que PRONABEC, está empeñado en brindar las condiciones o servicios para que nuestra juventud alcance con éxito sus objetivos, y forme parte de la población económicamente activa y que se enmarque dentro de la superación y progreso, con lo que estaría mejorando su perfil socioeconómico particular y de igual manera estaría contribuyendo directamente a un mejor índice de desarrollo social y económico de nuestra patria.

Desde su creación, el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – Pronabec ha tenido el objetivo de mejorar el capital humano de la sociedad peruana. Para ello, promueve las distintas competencias y habilidades de sus becarios, inversión fundamental para cualquier país que desee alcanzar un crecimiento económico sostenido. Según la Organización Mundial de la Salud, el 2,13% de la población posee una inteligencia por encima del promedio. Esto quiere decir que en nuestro país hay más de 700 mil personas de alto potencial intelectual distribuidas en todos los segmentos socioeconómicos, los que posibilitan o limitan su acceso a una educación de calidad (Aguilar, 2013, p. 7).

En un escenario de grandes desigualdades, el Pronabec permite que personas de un elevado rendimiento académico, pero con escasos recursos económico tengan la oportunidad de progresar profesionalmente en organizaciones de reputación educativa, no obstante, este proceso tiene que concluir con la incorporación del graduado al mercado laboral, en este escenario, el Pronabec incluye las distintas acciones que la entidad gestiona y fomenta para permitir la admisión del becario egresado al mundo del trabajo.

A pesar de los importantes avances realizados en el Perú en términos de reducción de la pobreza, la discusión sobre la desigualdad social sigue siendo importante en el debate académico y de políticas públicas, especialmente en educación. Según la evidencia, hay una relación recíproca entre educación superior y pobreza en nuestro país (Castro et al., 2011; Salazar-Cóndor et al., 2015). Las investigaciones afirman que las barreras económicas, sociales, culturales y las dinámicas de poder y exclusión dentro del espacio educativo dificultan el ingreso y permanencia de miles de jóvenes en la educación superior (Román, 2016, p. 2).

La realidad subsistente confirma que acceder a la educación, en especial, a la educación superior está circunscrito por un conjunto de elementos asociados a

peculiaridades sociales y demográficas como por ejemplo proceder de familias pobres o muy pobres. En el Perú, las desigualdades sociales y económicas se coluden trayendo consigo que muchos conciudadanos subsistan en condiciones de inseguridad y precariedad.

El acceso a la educación superior les permite a estos estudiantes movilizarse socialmente y, frecuentemente, escalar en sus aspiraciones laborales y de vida. Sin embargo, los jóvenes no son receptores irreflexivos del proceso educativo. Ellos experimentan de forma distinta la educación superior y utilizan mecanismos que les permiten iniciar y continuar su educación. La experiencia de estos jóvenes, como actores de un “proceso de inculcación” del sistema educativo, es importante para comprender la forma en la que la educación superior podría estar reforzando desigualdades y desincentivando la cohesión social. Si bien estos jóvenes no están prohibidos físicamente de entrar a instituciones de educación superior, según la literatura, sufren de otras exclusiones o pasan por procesos totalmente distintos a los de sus pares que provienen de contextos familiares más afines al ambiente académico o intelectual (Román, 2016, p. 2).

Sin embargo, a la fecha, todavía no nos hemos puesto a preguntarnos si en verdad los servicios que presta PRONABEC guardan estrecha relación con la satisfacción que tienen los beneficiarios de este programa o por el contrario algo está fallando, lo que podría ser motivo de una evaluación posterior del programa para que se mejore y de esta manera se brinde mejores servicios, los mismos que irían directamente en beneficio de los beneficiarios y por ende podría reflejarse en otros indicadores como un mejor nivel de aprendizaje de los estudiantes reducción de la deserción, etc.

Un beneficiario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad que satisfacer y que utiliza o utilizará recursos o servicios para cubrirla. En su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios (Hernández, 2011, p. 13).

En este escenario y en direccionalidad, acaso, primaria, satisfacer implica gratificar una aspiración y como consecuencia, satisfacción se concibe como el ejercicio de complacer una insuficiencia o una esperanza y la esencia de los servicios del Pronabec de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca es la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios,

en el entendido de que tenerlos contentos a ellos, no es sino, un aspecto muy relevante en el marco de los servicios que ofrece, teniendo en cuenta que el bienestar y el fastidio constituyen las discreciones de valor de los seres humanos respecto a la eficacia de la atención adoptada y de sus resultados.

En la actualidad, los estudios de satisfacción de beneficiarios externos revisten gran importancia, fundamentalmente en un mundo de competencia globalizada, donde la ventaja competitiva entre una organización y otra la define en buena medida, el buen servicio al cliente externo mediante relaciones interpersonales agradables y sistemáticas, entregas rápidas y oportunas, y la atención siempre comprensiva ante cualquier tipo de inquietud o reclamación que el comprador señalara. En este sentido, es que puede plantearse en reiteración que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes constituye, en buena medida, la base del éxito de la empresa, sobre todo en los últimos años, donde la fortaleza de las organizaciones modernas radica, fundamentalmente y cada vez más, en su capacidad de generar nuevos conocimientos y adaptarlos a sus condiciones para poner a disposición de sus clientes nuevos o mejorados productos y/o servicios. (Hernández & Medina, 2014, p. 7).

Todo beneficiario es una persona distinta con gustos y preferencias diferentes y con deseos de ser cumplidos por ello, que se debe poner a su alcance servicios que respondan a esas exigencias y diversidades para poder atenderlas y contar con ellos como usuarios que demuestren fidelidad.

La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. Philip Kotler, lo define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño es menor antes las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Por el contrario, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado". Con ello, podemos acordar que un cliente satisfecho se determina cuando el valor y los rendimientos superan o igualan las necesidades y expectativas. Otro concepto que brindan los autores Hill y Jones es la satisfacción del cliente visto desde el punto de vista de cumplir con el cliente en tiempo oportuno, es decir, el "logro de una capacidad de respuesta de los clientes, el tiempo que se requiere para entregar un producto o servicio (a mayor tiempo, mayor insatisfacción del cliente) (Fernández, 2015, p. 33).

El Pronabec ofrece opciones para elegir la carrera profesional, la cuales definidas por sus indicadores: número de carreras a las cuales postuló el becario, cantidad de opciones académicas que tuvieron los ex becarios,

número de institutos a los cuales postuló el becario, razones para no postular a un instituto. Todos estos campos deben ser debidamente llenados por los postulantes y luego verificados por el responsable de PRONABEEC, la información debe ser veraz y verificable (Bardales, 2017)

Proceso de otorgamiento de becas, de acuerdo a Rodríguez (2017), Está centrado en una de las modalidades de financiamiento de la educación superior, que implica el financiamiento no reembolsable para el acceso, permanencia y culminación de los estudios superiores de beneficiarios en situación de pobreza y pobreza extrema y alto rendimiento académico (p, 19).

Los subprocesos operativos son: Planificación: Consiste en planear, diseñar y programar el proceso de otorgamiento de Becas, tipo de beca, considerando las características de los beneficiarios y trazar las actividades, el alcance, ámbito, presupuesto. Aprobación: Consiste en la revisión y aprobación de las líneas directrices, que define el marco legal para la operatividad oficial de la Beca. Convocatoria: Orientada a atraer al mayor número de potenciales beneficiarios a los componentes de becas. La responsabilidad recae en los órganos operativos. Las convocatorias, de acuerdo a su naturaleza, deben acercarse lo mayor posible a los potenciales beneficiarios, por ello, imagen institucional y comunicaciones tiene competencia en las comunicaciones nacionales, las oficinas regionales, competencia regional y local en los procesos de convocatoria. La convocatoria se realizará a través del portal institucional del Ministerio de Educación y diferentes medios de comunicación masiva en el país. Las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local también brindarán información sobre la convocatoria. Selección: Orientada a un sistema de concurso. La selección objetiva busca escoger a los beneficiarios más idóneos para el componente Becas, y están determinados según las modalidades de las becas y la población por atender. Seguimiento de los becarios y monitoreo institucional: Centrado en la consecución positiva de sus estudios; se analizan los riesgos de fracaso académico y deserción o abandono de la carrera, así como dirigir las acciones pertinentes de tutoría y apoyo al becario.

En este contexto es que la presente investigación pretende establecer el nivel de correlación que se presenta entre los servicios de PRONABEC con la

satisfacción de los beneficiarios pertenecientes a la Universidad Peruana del Norte, Sede Cajamarca.

## **1.2. Trabajos previos**

Román (2016), la tesis de maestría titulada: “Trayendo de vuelta al individuo: los soportes externos en el proceso de inserción y permanencia en la educación superior de los becarios y becarias de beca 18” tuvo como objetivo principal:

Analizar la configuración de los soportes externos y estrategias utilizadas por los y las becarias al momento de experimentar la educación superior, es una investigación de carácter cualitativo. Este tipo de metodología permite recuperar la perspectiva del sujeto social (Forni, 2013, p. 9). De esta forma, se busca entender los procesos de los individuos desde su propia experiencia, resaltando la relevancia de sus soportes, que es, según Martuccelli (2007a), “la primera dimensión social del individuo.”, la muestra de estudio la conforman 10 becarios entrevistados, 4 son hombres y 6 mujeres, quienes tienen entre 19 y 24 años (el 40% tiene 19 años de edad). Asimismo, 5 son de Lima y Callao y 5 de otras regiones, específicamente Ancash, Pasco, Huancavelica y Junín.

Todos los becarios tienen el castellano como lengua materna; sin embargo, hay 4 estudiantes que han aprendido el quechua como segunda lengua (o también como lengua materna), ya sea para comunicarse con sus padres, quienes también hablan la lengua, o por necesidad de su propio contexto.

Los instrumentos que se utilizaron para el recojo de información fueron las entrevistas semi-estructuradas, y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron se llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados sugieren que los soportes informales, o relacionados a sus comunidades, familias y amigos, así como sus características personales, son las herramientas que les permiten a los becarios insertarse y permanecer en la universidad con mayor facilidad.

Las herramientas otorgadas por el programa Beca 18 perpetúan una relación inestable, contradictoria y conflictiva con el Estado. Si bien los becarios están agradecidos por la oportunidad otorgada por el programa, no siempre se sienten apoyados o cuidados por este, reforzando la insatisfacción y poca credibilidad que tiene el Estado peruano.

Esta situación es comparable con la universidad, cuyas facilidades son bien recibidas por los becarios, pero cuyo espacio y comunidad universitaria no termina por de construir las desigualdades en el capital social, económico y cultural entre estos y el resto de los miembros de la universidad.

En esta línea, Bardales (2017), la tesis de maestría titulada “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” y las conclusiones a las que se llegó fueron:

La gestión que realizan algunos funcionarios locales de Beca 18 con los gobiernos locales para transportar a los becarios a las capitales de provincia, donde se realizaban los exámenes descentralizados, e incluso para traerlos a Lima a rendir el examen de admisión en la IES correspondiente.

La gestión que realizan algunos funcionarios locales de Beca 18 con los gobiernos locales para ofrecer a los postulantes la preparación preuniversitaria correspondiente a través de academias municipales, donde incluso se orienta al postulante en la elección de la carrera profesional.

Los factores que impiden que el Programa Beca 18 logre generar oportunidades equitativas en la elección de la carrera profesional son:

La priorización de los niveles de productividad regional para la financiación de carreras elegibles recorta muchísimo las opciones para elegir la carrera que los beneficiarios consideren más acorde a sus intereses vocacionales.

El recorte en la oferta de carreras financiadas que opera el Programa para los postulantes de la “modalidad especial”, de acuerdo a criterios arbitrarios, que resulta en un mayor estrechamiento del espectro de posibilidades para los postulantes de los grupos más excluidos.

El Programa Beca 18 logra conseguir un alto grado de efectividad en la “modalidad ordinaria”, debido a que mantiene intacta la oferta de carreras financiadas para los postulantes de esta modalidad, quienes tienen mayores posibilidades de elegir la carrera profesional que desean en la IES de su preferencia.

La capacidad de adaptación a la carrera profesional por parte de los becarios que cuentan con más de una faceta vocacional para explotar.

Los factores que permiten que los becarios accedan en condiciones de equidad a información de calidad sobre el Programa Beca 18 y sobre las características de las carreras profesionales son:

Beca 18 no cuenta con una Estrategia Nacional Informativa, con su correspondiente presupuesto, ni con sistemas unificados ni protocolos definidos para informar a los potenciales postulantes sobre los requisitos de postulación, las carreras profesionales que financia, la oferta académica de las IES o las características de las carreras profesionales que el postulante desconoce.

El asesoramiento que se le brinda al postulante es insuficiente y se realiza de manera informal, pues el Programa no cuenta con un área especializada en orientación vocacional o en asistencia psicológica para los potenciales beneficiarios, pues asume que esta es responsabilidad de otros actores: las IES, las instituciones educativas, secundarias, los gobiernos locales o algún otro.

El Programa no logra informar con suficiente anticipación a los postulantes sobre las fases del proceso de selección debido a una insuficiente focalización del segmento interesado en la información; en tales condiciones es muy difícil que pudieran haberse preparado a conciencia para rendir su examen y analizar con tiempo suficiente las implicancias de las decisiones que están tomando.

Igualmente, Cotler (2016), realizó una investigación para el Ministerio de Educación titulada “Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18”, cuyos resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

El programa Beca 18 es una iniciativa que articula como política de Estado, por primera vez en la historia del Perú, las nociones existentes entre el desarrollo e inclusión social y el acceso a la educación, a partir de la inserción de los sectores en condiciones económicas adversas en la educación superior. Si bien es cierto que los principales objetivos de inclusión social e impacto sobre la pobreza son considerados como observables en el mediano y largo plazo, el estudio revela que podemos observar los efectos inmediatos que ha tenido el programa sobre la calidad de vida de los jóvenes becarios.

Los becarios, tutores y gestores entrevistados reconocen el valor y esfuerzo realizado desde el Estado por brindar oportunidades educativas a jóvenes peruanos que no hubieran podido financiar su educación superior de otra manera.

Los jóvenes son conscientes del valor intrínseco del programa y la posibilidad que ellos tienen de mejorar su calidad de vida, la de sus familias y sus comunidades. Los estudiantes se sienten representantes de sus familias, comunidades y regiones, y evalúan su experiencia en relación al beneficio personal, familiar y comunitario que este supone.

La información brindada por el Pronabec y el SISFOH no es clara, accesible, ni coherente. Los becarios y sus familiares reportan problemas sistemáticos en el acceso al sistema de focalización de hogares reportado por el MIDIS. Las oficinas de atención se encuentran muy lejos y las municipalidades presentan limitaciones para realizar el proceso de focalización de forma adecuada. Hay una falta de información precisa, clara y oportuna sobre los requisitos y procedimientos para la focalización.

Estos problemas de comunicación también se dan en la introducción constante y poco informada de cambios en el programa, especialmente en lo que refiere a los derechos, las obligaciones y procedimientos que los becarios desarrollan con el programa. Además, la poca claridad frente a las facilidades que las instituciones educativas deben proveer para el trabajo de los gestores, lo cual origina espacios muy divergentes entre las diferentes instituciones educativas y que, en última instancia, afectan de forma importante el trabajo de seguimiento y acompañamiento a los becarios.

Dentro del programa, los becarios están expuestos a los constantes cambios del Pronabec, tanto con respecto a las facilidades brindadas por la beca, así como con los requerimientos solicitados por esta. Esto tiene un costo emocional y físico (de tiempo) para los becarios, quienes deben aceptar y acostumbrarse a esta situación, a pesar de sus reclamos. Por lo tanto, existe una sensación general de inestabilidad e incertidumbre que se traduce en angustia emocional y que dificulta, de por sí, su experiencia educativa. Por esta razón, se recomienda que los cambios introducidos por el programa deban ser paulatinos, conversados y validados con los becarios y gestores. De esta forma, se consolida la credibilidad del programa.

De la misma manera, Rodríguez (2016), en su tesis doctoral titulada “Correlación entre gestión del programa beca 18 e inclusión social en universidades de Lima metropolitana en el año 2016”: Las conclusiones a las cuales se llegó fueron:

El programa Beca 18 ha implementado diversas estrategias que han sido evaluadas por los becarios. En tal sentido un 52% de los becarios manifiesta encontrarse satisfecho por el acceso a las becas del programa Beca 18 permite la equidad en la Educación Superior Universitaria a nivel nacional durante el 2016 y un 55% sostiene estar muy satisfecho por los mecanismos de acompañamiento psicológico y pedagógico brindados por la tutoría.

La apreciación general de todo el Programa Beca 18 se encuentra en el nivel de satisfecho tal cual lo indica el 62% y el 75% de los becarios se encuentran totalmente de acuerdo con el otorgamiento de becas por el programa Beca 18 realmente permite que jóvenes en condición de pobre y extrema pobreza y con alto rendimiento académico acceden a la Educación Superior Universitaria; este sentido el 63% de los becarios se encuentra satisfecho en referencia a la información y orientación necesaria por parte del Programa Beca 18, siendo una alternativa importante para la lucha contra las limitaciones en el acceso a la Educación Superior Universitaria.

El Programa Beca 18 permite que jóvenes en condición de pobreza y extrema pobreza logren alto rendimiento académico en la Educación Superior Universitaria; consiguientemente se logra su inclusión social en tanto en Programa Beca 18 constituye una alternativa importante para la lucha contra las limitaciones en el acceso a la Educación Superior Universitaria.

La correlación entre Gestión del Programa Beca 18 e inclusión social es positiva, en tal sentido se prueba la incidencia de una gestión basada en la participación de la sociedad civil, mecanismo de transparencia, seguimiento por gestores de las actividades administrativas permiten que casi la totalidad de becarios manifiesten encontrarse satisfechos con el otorgamiento de becas por el Programa Beca 18 y permitiendo que jóvenes de condición pobre y extremadamente pobre y con alto rendimiento académico acceden a la Educación Superior, convirtiéndose el Programa en una estrategia de gestión

del Gobierno eficaz en la promoción de la juventud que no cuenta con los medios necesarios para acceder a la Educación Superior Universitaria.

Beltrán (2015), en la investigación a solicitud de PRONABEC titulada “Filtraciones y Subcoberturas en el Programa Beca 18 de PRONABEC”, tuvo como objetivo: estimar los errores de focalización, filtración y subcobertura, del Programa Beca 18 en su modalidad ordinaria, así como determinar la potencial brecha de atención que se pueda generar en los próximos años. Las conclusiones a las cuales se llegó fueron:

Las cifras de filtración y subcobertura calculadas pueden distinguir ambos problemas diferenciando por sexo, carrera y región del postulante. Así se pone en evidencia que las postulantes mujeres tienen mayor filtración, pero menor problema de subcobertura, que las carreras de Ingeniería y Tecnologías enfrentan mayor subcobertura mientras que las de Ciencias de la salud y psicología mayor filtración, y que el problema de subcobertura es más importante para los postulantes de provincias.

El flujo de becarios potenciales caerá continuamente en los próximos años debido a la reducción de la pobreza y del egreso de la secundaria en colegios públicos, nuestros dos principales factores en el proceso de proyección

Fernández(2017), en la tesis de maestría titulada “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. Luego del tratamiento de resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

Los estudiantes del programa “Beca 18” del IV ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del Instituto Superior de Comercio Exterior-ADEX, no poseen hábitos de estudio adecuados, situación que constituye uno de los factores principales que influyen en su fracaso académico. Evidencias de esta aseveración es el escaso número de horas semanales dedicadas por los estudiantes semanalmente, lo que, según los expertos, está por debajo de la media recomendada. Además, se suma el método de estudio utilizado en la mayoría de los estudiantes del programa de “Beca 18”, de “memorización al pie de la letra”, método que, según expertos, citados anteriormente, solo sirve para rendir un examen dentro de las 24 horas, posterior a ello, se pierde hasta en un 80% lo memorizado, lo que no le permitirá, al estudiante, crear una base de conocimientos, lo suficientemente sólida, para su posterior utilización en asignaturas de mayor complejidad.

Los estudiantes del programa de “Beca 18” del IV ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del Instituto Superior de Comercio Exterior-ADEX, poseen, principalmente, las siguientes dificultades de estudio; 1. La cantidad

de trabajos dejados en clase para su desarrollo posterior, y 2. La falta de esfuerzo por parte de los estudiantes, dificultades que constituyen entre los factores principales que influyen en su fracaso académico. Evidencias de esta aseveración es el resultado obtenido de la encuesta aplicada, donde encontramos un reconocimiento, por parte de los estudiantes, de la aceptación de un bajo nivel de esfuerzo, utilizado en el desarrollo de sus habilidades académicas. Así como, la atribución a la cantidad de trabajos de investigación, dejados por los profesores en clase para su desarrollo y entrega posterior. Lo que afecta, directamente, a la disponibilidad de tiempo para la dedicación del estudio de las asignaturas y que afecta, además, el desarrollo de sus hábitos de estudio y lectura.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

La presente investigación se sustenta en las siguientes teorías:

#### **1.3.1. Teoría de las expectativas de Vroom**

Marrugo & Pérez (2012) afirman que:

La teoría de las expectativas desarrollada por Vroom define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular. En esta teoría se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo. A partir de la teoría de Vroom, antes mencionada se entiende que un objeto puede tener: Valor Intrínseco: resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio. De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de conseguirlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo. Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo. Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias tangibles como el dinero, sobre todo cuando el dinero funciona como un “instrumento” para obtener los resultados deseados (p. 23).

La teoría de las expectativas recomienda que los usuarios configuran sus posibilidades en lo que significa el desenvolvimiento de las cualidades del producto o servicio, a priori a la realización de la operación. Una vez que se origina dicha adquisición y se emplea el producto o servicio, el interesado coteja las expectativas de las peculiaridades de los cuales, con el desempeño objetivo sobre el particular, utilizando un registro de la forma “mejor o peor que”. Se origina una contrariedad positiva si el producto o servicio es excelente, en tanto que una incoherencia

negativa si es peyorativo de lo deseado. Una sencilla ratificación de las expectativas se genera en instancias de que el ejercicio del producto o servicio resulta tal y como se esperaba. La comparecencia del usuario se aguarda que se acreciente cuando las diferencias positivas aumenten.

La teoría de las expectativas reconoce que no existe un principio universal para explicar lo que motiva a los individuos con las cosas que valoran como positivas. Además, la teoría de las expectativas destacan los comportamientos esperados, ¿saben los empleados lo que se espera de ellos y como serán evaluados? Por último, la teoría tiene que ver con las percepciones. La realidad es irrelevante. Las propias percepciones de los individuos sobre el desempeño, las recompensas y los resultados de los objetivos, no los resultados mismos, determinarán su motivación (nivel de esfuerzos)” (Marrugo& Pérez, 2012) .

La teoría de las expectativas remarca las ventajas o los estímulos, motivo por el cual, la Universidad Privada del Norte de Cajamarca necesita reflexionar respecto a que las recompensas que brinden se circunscriban a las aspiraciones de los beneficiarios para que ofrezcan un servicio de calidad a los clientes y que éstos, obviamente, se sientan satisfechos, considerando que el interés de cada usuario maximice la complacencia deseada. Destaca que los administradores requieren entender las causales por las que los beneficiarios creen que algunos resultados son atractivos o no lo son. La apreciación del capital humano de la entidad respecto a elementos como el desenvolvimiento y las compensaciones que son los que tienen implicancia concluyente en la estimulación de los mismos y función de ello estriba el grado de voluntad que cada uno se asigne en la institución que permita lograr los propósitos formulados por el Pronabec gestionado por la Universidad.

### **1.3.2. Teoría de la satisfacción del cliente**

Si bien, hasta la fecha no hay consenso en la forma de medir la satisfacción del cliente, hay tres facetas que aparecen constantemente en las investigaciones de las últimas tres décadas. La más común tiene que ver con la confirmación o la desconfirmación de las expectativas previas. La segunda es la idea de comparar el producto de una empresa con la versión ideal que el cliente tiene de ese producto, con independencia de que tal producto exista o no. La tercera faceta es el nivel acumulativo de satisfacción cuando se tomaban en cuenta todas las interacciones, la experiencia total del cliente

con la empresa a lo largo del tiempo (Fornell, 2008, citado por, Rodríguez, 2014, p. 16).

Es trascendente señalar que a partir de cierto análisis se infiere que la satisfacción de los usuarios es subjetiva con sustanciales diferencias entre las personas y no se puede percibir directamente y la valoración que se le asigne puede cambiar en función de la realidad y, entonces, la satisfacción se vería perjudicada por las circunstancias oscilantes y consecuentemente la estimación de satisfacción haría lo propio, en el sentido de que todos indicadores se encuentran en subyugados al contexto y nada es absoluto y todo es relativo.

Los estudios de satisfacción del cliente, beneficiario o usuario resultan muy relevantes debido a que las organizaciones están cambiando sus estilos de gestión y por lo tanto se han visto obligadas a propiciar acciones que les permita satisfacer las necesidades de sus beneficiarios ofreciendo mejoras de calidad.

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos. Estos resultados serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios como veremos a continuación. (<http://bibing.us.es/>).

### **1.3.3. Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef**

Max-neef /1998) propone una comprensión de la estructura y dinámica de aquellos aspectos de las actividades sociales denominados «sistema económico» desde la perspectiva de la atención de las necesidades humanas básicas, incluidas dentro del marco social y ecológico, la estructura institucional, la existencia de grupos sociales y su interconexión en lo económico y político, así como la urdimbre cultural que da sentido desde un imaginario social radical, a la totalidad sistémica

en que se inscriben las relaciones de los seres humanos y la de éstos con la naturaleza y la historia.

En cuyo contexto, un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. El desafío consiste en que políticos, planificadores, promotores y, sobre todo, los actores del desarrollo sean capaces de manejar el enfoque de las necesidades humanas, para orientar sus acciones y aspiraciones. El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar la calidad de vida de las personas, la cual dependerá de las posibilidades que tengan éstas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. (Max-neef, 1998).

El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción. Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura.

Max-Neef (1998) refiere que:

Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. De la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Las estructuras sanadoras, la previsión y los protocolos de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección.

La correlación asociativa entre necesidades y satisfactores es reducida. Un satisfactor puede favorecer paralelamente a la satisfacción de diferentes necesidades o, al revés, una necesidad puede demandar de diferentes satisfactores para ser satisfecha. Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias.

Valga un ejemplo como ilustración. Cuando una madre le da el pecho a su bebé, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción

simultánea para sus necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si el bebé es alimentado de manera más mecánica. Habiendo diferenciado los conceptos de necesidad y de satisfactor, es posible formular dos postulados adicionales. Primero: Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades (Max-Neef, 1998)

En tal sentido bajo este marco la aptitud para satisfacer una necesidad constituye una fuerza motivadora que da lugar a una respuesta conductual de los beneficiarios de los servicios que ofrece el Pronabec en la Universidad Privada del Norte de Cajamarca

En lo económico, el sistema de dominación sufre actualmente cambios profundos, donde inciden de manera sustancial la mundialización de la economía, el auge del capital financiero con su enorme poder concentrador, la crisis del Estado de Bienestar, la creciente participación del complejo militar en la vida económica de los países, y los múltiples efectos de las sucesivas oleadas tecnológicas en los patrones de producción y consumo. Nos debatimos en un agotador insomnio que nos impide la lucidez imprescindible para enfrentar con vigor e imaginación nuestros problemas. Nos hemos convertido, en cambio, en una especie de somnolientos administradores de una crisis a la que intuimos imposible de resolver por nuestros propios medios. Esta somnolencia en que nos hace desembocar la crisis de la utopía se manifiesta con muchos rostros: el derrotismo, la desmovilización, la abulia, el individualismo exacerbado, el miedo, la angustia y el cinismo. (Max-neef, 1998).

### **1.3.2. Teoría del control de la calidad de Ishikawa.**

Ishikawa, (1986): "Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón".

De acuerdo con Ishikawa (1986):

El control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico". Expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc." Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

El cliente es lo más importante.

Hay que prevenir, no corregir.  
Reducir costos y desperdicios en general.  
Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.  
Participación e involucramiento de todos los miembros.  
Hay que trabajar en equipo.  
Medir resultados.  
Dar reconocimientos.  
Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.  
Instituir programas de capacitación.  
Crear conciencia de la necesidad.

El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados

Ishikawa (1986) refiere que:

Hacemos control de calidad cuando producimos artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones. Esto sencillamente no basta. Los consumidores no siempre estarán satisfechos con un producto que cumpla las normas. Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Se debe hacer hincapié en la orientación hacia los consumidores. Se requiere que los requisitos del consumidor sean de primordial importancia. Se debe tener en cuenta a los consumidores al momento de diseñar un producto. Se debe prever los requisitos y las necesidades de los consumidores. El consumidor es el rey. Es él quien tiene el derecho de escoger los productos. En términos amplios, calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas, incluyendo los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos. Calidad en todas las manifestaciones (<https://jrvargas.com>).

En este ámbito, el Pronabec de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca necesita esforzarse siempre para ofrecer un servicio de calidad, a sus beneficiarios.

### **1.4.1. Marco conceptual**

#### **1.4.1. Los servicios del PRONABEC**

El programa social PRONABEC, que significa Programa Nacional de Becas y Crédito educativo nace específicamente como una propuesta del gobierno de Ollanta Humala en el periodo de 2011 al 2016, es decir es reciente en el tiempo pero que tiene una cobertura a nivel nacional, tal es así que según Cotler (2016):

Ollanta Humala Tasso, instauró en octubre de 2011 el programa Beca 18, dirigido por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec) del Ministerio de Educación. Este programa tiene por objeto promover la capacitación de jóvenes provenientes de las capas más pobres a fin de que emprendan un proceso de movilidad social conjuntamente con sus familiares. Hoy en día, alrededor de 50 mil jóvenes gozan de esta oportunidad de inclusión social en el ámbito educativo. (p.6)

Este número de beneficiarios naturalmente al año 2018 se ha incrementado toda vez que se sigue convocando jóvenes y señoritas con estudios secundarios concluidos y que cumplan con las condiciones que ese establece para acceder a este tipo de beneficios, mientras que los que ha promocionado de las instituciones de educación superior son en un número menor a los que han accedido en estos dos últimos años.

Se debe entender que este programa se sustenta en un principio que entre líneas se mencionó anteriormente, es decir: mientras el estado incluya o deje incluir a su población tendrá mayores o menores oportunidades de crecimiento, de allí que desde esta afirmación si se quiere crecer entonces se debe pensar en la equidad en los diferentes indicadores que miden el crecimiento de un estado y uno de ellos es precisamente el acceso a la educación superior.

Las condiciones para ser beneficiario de PRONABEC: Ser peruano, tener hasta 22 años cumplidos, como máximo, al 31 de diciembre de 2016.Excepto: - REPARED: sin límite de edad. FF.AA.: hasta 30 años cumplidos, como máximo, al 31 de diciembre de 2016.Haber terminado la educación secundaria entre los años 2013 y 2017 (excepto FF.AA. y REPARED). Haber estudiado toda la educación secundaria en una Institución Educativa Pública o Privada que tenga convenio con el Ministerio de Educación en el territorio nacional. Acreditar alto rendimiento académico. Haber ingresado a una IES y a una carrera elegible. Encontrarse en situación de pobreza, según el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), para

los postulantes a las modalidades Ordinaria y EIB. Estas son las condiciones deben cumplir los que estudiantes para postular y ser beneficiarios de PRONABEC, toda vez que está dirigido a los jóvenes y señoritas que se encuentran en una situación de pobreza y que evidencian buenos calificativos en educación secundaria.(Universia, 2017)

El Programa Nacional Beca 18 ofrece a estudiantes en situación de riesgo y pobreza becas integrales que incluyen la inscripción, matrícula, pensión de enseñanza, materiales de estudio, idioma, gastos de alimentación y movilidad local, alojamiento, tutoría, seguro médico y titulación de los beneficiarios.

Todos los solicitantes deberán ser egresados de educación secundaria de instituciones educativas públicas y/o privadas, estar en condición de pobreza y tener un alto rendimiento académico en sus años de estudio.

Los interesados podrán inscribirse en la modalidad ordinaria o en la especial. En el primer caso, se requiere que sean de nacionalidad peruana, tengan entre 16 y 22 años y hayan concluido quinto de Secundaria en los años escolares 2012 a 2017. No deberán haber cursado estudios superiores y, entre los documentos a presentar, tendrán que contar con una constancia de admisión a la universidad o instituto que hayan elegido para estudiar una carrera profesional técnica o universitaria.

Por su parte, en el caso de la modalidad especial, el Estado priorizará a los jóvenes del ámbito rural y urbano marginal a los provenientes de las zonas fronterizas, de VRAE y a los pertenecientes a comunidades nativas, afroperuanas y alto andinas.

Asimismo, se consideran como casos especiales a los afectados por la violencia política, así como aquellos que hayan egresado de Secundaria en situación de riesgo o abandono. Por su parte, también podrán solicitarla los licenciados del Ejército y las Fuerzas Armadas, entre 18 y 30 años de edad como máximo.

Al obtener esta oportunidad, los estudiantes seleccionados se comprometen a trabajar en empresas públicas durante sus primeros tres años y lograr ser insertados en el mercado laboral, informando a PRONABEC y de esa manera cumplir con el Compromiso de servicio al Perú.

## **1.4.2. Servicios del PRONABEC**

### **Exámenes descentralizados y gratuitos**

Hasta antes de la creación de Beca 18, el acceso a la educación superior para la clase social de menores recursos era impensables, pues aparte de ser onerosos porque en situaciones en que se encuentra la clase pobre de nuestro país donde muchas de las veces una familia no llega a al sueldo mínimo, entonces desgraciadamente no era posible que los hijos de estas familias puedan ni siquiera postular y menos ingresar, toda vez que es una competencia, con el programa Beca 18, además de financiar el costo de la inscripción se hace el seguimiento de los estudiantes, que cumplen los estándares que se exige y se los motivó a seguir estudiando con exámenes descentralizados de tal manera que puedan tener la oportunidad de superarse.

### **Selección de beneficiarios según prioridad regional de carreras postulantes**

Como ya se dijo anteriormente en educación superior excede la demanda que la oferta toda vez que egresan jóvenes y señoritas de educación secundaria en una cantidad mucho mayor que las que pueden albergar las universidades e institutos, en ese sentido Beca 18, tiene en cuenta para acceder lo siguiente: Rendimiento académico en la educación secundaria, condición socioeconómica, prioridad regional de la carrera postulante.

### **Selección de instituciones de calidad**

Tratándose de una inversión por parte del estado peruano, necesariamente se debe prever las características de las IES que deben albergar a los estudiantes beneficiarios, éstos deben cumplir con ciertos estándares que garanticen una buena formación académico profesional a los estudiantes, vale decir deben encontrarse acreditadas en el caso de los institutos y en el caso de las universidades las carreras profesionales deben encontrarse acreditadas y además el programa se reserva una evaluación interna para que estas IES puedan tener la oportunidad de albergar a los estudiantes dentro de su formación académico profesional, y de esta manera queden como instituciones elegibles.

## **Asignación de cuotas de becas regionales**

Para lograr una distribución de las becas bajo el principio de descentralización de las oportunidades, Beca 18 elabora una metodología de asignación de cupos a nivel regional. Esta metodología tiende a considerar no solo las características potenciales de la región, tanto como la demanda potencial o población en proceso de inclusión a la educación superior, sino también indicadores que ponen en evidencia el desarrollo competitivo, laboral y económico de la región. En este sentido, el cupo de becas asignado a una región refleja las dinámicas internas.

## **Diagnóstico de demandas y potencialidades regionales**

No se puede asignar vacantes a cada una de las regiones desde gabinete, estas necesariamente responde a un diagnóstico regional en lo que respecta a las necesidades y el tipo de profesionales que necesita cada región, si bien es cierto cada profesional al salir de una universidad puede trabajar en cualquier lugar del país y fuera de él, sin embargo existe una tendencia a desempeñarse dentro de la región a la que pertenece, en tal sentido, se debe respetar las características de cada región para brindar en sí un mejor servicio y los profesionales que egresen puedan conseguir una fuente de empleo o generarse de acuerdo a su innovación y creatividad personal.

## **Enfoque de calidad en los procesos**

La búsqueda de la calidad es el camino de la excelencia. En términos de políticas públicas, la calidad se traduce en un gasto eficiente de la inversión social y en un impacto efectivo de dicha intervención. En materia de becas, el Perú recién entra en la escena internacional con Beca 18, debido a ello busca optimizar sus procesos, en especial los ligados a la convocatoria y a la selección de beneficiarios inspirándose en estándares reconocidos a nivel internacional (ISO 9001).

## **Captación focalizada de postulantes**

Se tuvo en cuenta informes de INEI a nivel distrital. A partir de acá se consideró 3 niveles que debían cumplirse, así como hogares en condición de pobreza residentes en un distrito: distritos con más del 50% de hogares en

condición de pobreza (Prioridad 1); distritos con un porcentaje de 25% a 49,9% de hogares en condición de pobreza (Prioridad 2); y distritos con el 25% o menos de hogares en condición de pobreza (Prioridad 3). Esta priorización se realizó con el objetivo de impulsar una captación “focalizada” de la población en proceso de inclusión a la educación superior, para que las instituciones puedan implementar los exámenes de admisión o implementen sus procesos de convocatoria.

### **Ciclo 0 de nivelación**

No todos los estudiantes vienen con el logro de las capacidades en las diferentes áreas académicas (especialmente en las básicas, vale decir matemática y comunicación), en consecuencia, se ha previsto un ciclo 0 el mismo que responde a una nivelación académica de todos los estudiantes para que empiecen en igualdad de condiciones y no tengan problemas fuertes de carácter de rendimiento académico dentro de su formación básica y profesional.

### **Tutoría permanente**

Trabajar con una población vulnerable, aun a pesar del alto rendimiento académico que presente esta población, representa un reto particular a un programa de becas. Más si se consideran algunos determinantes en la educación superior del Perú, como el hecho de reunir la oferta formativa en la capital del país lo cual implica una movilización de los beneficiarios desde sus zonas de origen hasta sus zonas de estudio. Para evitar problemas ligados al desarraigo o deserciones o fracasos tempranos, tanto como para potenciar las a los beneficios de Beca 18, se ha edificado un sistema de tutoría permanente cuyas líneas de acción se iluminan en una metodología de acción preventiva, o mejor: predictiva. Así, a partir de una evaluación inicial, que cubre los aspectos académicos y socioafectivos, se agrupa a los beneficiarios según nivel de riesgo: alto, medio y bajo; para luego implementar estrategias, tanto individuales como grupales, de seguimiento e intervención específicas a las demandas y potencialidades de los jóvenes

#### **1.4.3. Satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC**

El nivel de satisfacción por lo general se mide de acuerdo a lo que pueda satisfacer sus expectativas, la solución propuesta a la problemática que se

atraviesa, en ese sentido entonces, la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC, responde a lo que pueda haber hecho o realizado este programa con ellos mismos y se lo puede obtener de sus propias declaraciones de los estudiantes que están cursando sus estudios superiores subvencionados por Beca 18.

Así se tiene las siguientes declaraciones de los beneficiarios de Beca 18:

Alcanzando metas. Beneficiarios de la región Puno del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec) lograron su objetivo de ser profesionales con Beca 18. Ellos culminaron sus estudios en diferentes instituciones superiores gracias a las becas integrales que ganaron por concurso años atrás, por lo que uno de los jóvenes graduados es Edgar Moroccoire Quispe, procedente de la carrera técnica Computación e Informática del Instituto Unitek (Juliaca). Él es natural de la provincia de Macusani, lugar donde sus padres se dedican a la agricultura y ganadería. (PRONABEC, 2018) declaró que:

“Gracias a su apoyo he podido concluir mi carrera y conseguir un buen empleo. Ahora trabajo en el soporte y mantenimiento de computadoras, pero quiero seguir estudiando y progresando. Mi nueva meta es ser ingeniero de sistemas”.(PRONABEC, 2018)

Por su parte, la Jefa de Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Puno, Maribel Álvarez, destacó el poder transformador del Pronabec en la vida de los jóvenes: “Las becas no solo impactan de forma individual, sino que también transforman la vida de sus familias, mejorando su calidad de vida y aportando al desarrollo de la región”.(PRONABEC, 2018)

Estas apreciaciones personales, constituyen un buen indicador de la satisfacción de este estudiante con el apoyo directo que ha recibido de PRONABEC, y demuestra de alguna manera que se le ha brindado la oportunidad de cambiar radicalmente su forma vida, la misma que no habría sido posible sin el apoyo recibido mediante este programa.

Por otra parte, la ex primera dama cuando se encontraba en ejercicio de sus funciones, declaró que:

El programa Beca 18 es sinónimo de calidad y viene obteniendo un creciente reconocimiento internacional, dado que prioriza la superación personal de los becarios y contribuye a que ellos alcancen la preparación necesaria para contribuir al progreso de sus comunidades de origen y del Perú, destacó hoy la Primera Dama, Nadine Heredia. (Andina, 2015)

Así mismo mencionó que:

Gracias a Beca 18 los jóvenes beneficiarios se sienten parte de los procesos productivos del país, de la economía de sus familias, de la mejora de sus comunidades. "Se sienten orgullosos y orgullosas de formar parte de un programa de calidad". (Andina, 2015)

De igual manera aseveró:

"Para mí es un gran gusto que sepan aprovechar esta oportunidad que tienen en sus manos, porque hay personas que ven las oportunidades pasar, pero ustedes las han tomado y las están trabajando día a día con sus valores, con el espíritu de superación que ustedes tienen, pensando en ustedes, pero también en sus familias". (Andina, 2015)

Estas apreciaciones personales de funcionarios, y de políticos, así como de estudiantes, de alguna manera hacen ver que este programa si está encajando dentro de las expectativas de los jóvenes y señoritas que no tienen el acceso a la educación superior por sus propios medios y que por lo tanto se ven satisfechos con la oportunidad que le está brindando el estado en financiar íntegramente sus estudios superiores y de esta manera llegar a ser profesionales.

Ahora también constituye un indicador de satisfacción tanto académica como económica el reducido número de estudiantes que han abandonado sus estudios superiores donde según declaraciones de ellos mismos mencionan haberlo hecho por situaciones familiares, es decir tener ciertas dificultades en poder alejarse de sus familias.

Mencionado específicamente el porcentaje de deserción de beca 18 ha llegado en el año 2014 fue del 5%. (PRONABEC, 2018)

#### **1.4.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario**

##### **Confianza**

Es la dimensión de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas. (Mejías & Manrique, 2011)

“Es la expectativa de una parte (persona, grupo, empresa) acerca de un comportamiento éticamente justificable en una relación de intercambio económico de mutua reciprocidad” (Hosmer, 1995). Buena voluntad de depender del socio del intercambio económico con base en las expectativas de lo que se ha pagado en relación con el beneficio que obtendrá la parte que ha confiado (Sanz, Ruiz & Pérez, 2009)

##### **Expectativas**

Nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

Perspectiva, visión o anhelo de llevar a cabo o lograr un objetivo establecido

Las expectativas se relacionan con el comportamiento, reflejando la actitud o estado de ánimo que determina o acompaña la conducta del agente económico<sup>6</sup>. Este comportamiento es el que se intenta representar en los modelos financieros de decisión, valoración o predicción como base para la interpretación y elaboración de una teoría a partir de la estructura lógica deducida o de los resultados estimados. (Ceballos, 2010)

##### **Valor percibido**

Para (Schifman y Kanuk, 2010:8). “Es el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que, consideran, satisfarán sus necesidades”. Se refiere a actos, acciones, relaciones de los individuos en la búsqueda de obtener y usar bienes y servicios, o sea productos, que permitan satisfacer sus necesidades (Fisher, 1997). El estudio de las formas en que el consumidor toma sus decisiones de compra de productos que le permitan satisfacer sus necesidades y deseos” (Atoche, 2010)

Grado de preferencia que una persona tiene por un producto o servicio” (Robles y Alcérreca, 2000:39). En tanto, el valor determina el constructo social de precio justo. “Se refleja en el máximo precio que una persona estaría dispuesta a pagar por el bien dada la percepción de sus características” (Robles y Alcérreca, 2000:39). Así el valor es, a su vez, una variable interviniente respecto a la intensidad de las necesidades. (Gallegos, 2016)

## **Calidad técnica y funcional**

Constituye el conjunto de principios y de estrategias que intentan movilizar a la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste, por tanto, el personal necesita solucionar satisfactoriamente las quejas de los usuarios, así como ofreciendo el servicio que el cliente espera, siendo importante, para el efecto, que la entidad conozca los intereses y necesidades de los interesados, permitiendo que se sientan seguros al ejecutar sus negocios, prestando un servicio satisfactorio en relación con otras empresas. El cliente debe observar mejoras en el servicio brindado y que sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados

### **1.5. Formulación del problema.**

¿Cuál es el nivel de relación que se presenta entre los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca?

### **1.6. Justificación del estudio.**

Reconociendo que la problemática de las desigualdades sociales y económicas, aun todavía son fuertes en nuestra patria y que los programas sociales como PRONABEC, tratan democratizar el acceso a la educación superior de jóvenes y señoritas que si no hubiera este programa, no podrían llegar a un centro superior de estudios, y que, si es verdad este programa social desde su análisis particular está cumpliendo con brindar los mejores servicios a los beneficiarios, sin embargo falta consultar directamente a los beneficiarios del programa sobre su nivel de satisfacción, para determinar si en verdad existe una correlación directa y positiva entre estas dos variables, vale decir: si los servicios de PRONABEC se asocian a las expectativas de su beneficiarios, y en este caso, de los estudiantes de la Universidad Privada del Norte.

Por lo que una vez que se establezca el nivel de correlación entre estas dos variables se podrán tomar decisiones más pertinentes para brindar un mejor servicio. Por otra parte, esta investigación se convertirá en una fuente de consulta para otras investigaciones que tengan que ver con esta problemática.

## **1.7. Hipótesis**

### **Hipótesis de investigación**

Existe una relación significativa, entre los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

### **Hipótesis estadísticas**

$H_0: \rho = 0$ : No existe relación significativa entre los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

$H_1: \rho \neq 0$ : Existe relación significativa entre los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Dónde:

$\rho$  = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

## **1.8. Objetivos.**

### **1.8.1. Objetivo general**

Determinar la correlación entre los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de calidad de los servicios de PRONABEC a los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Precisar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

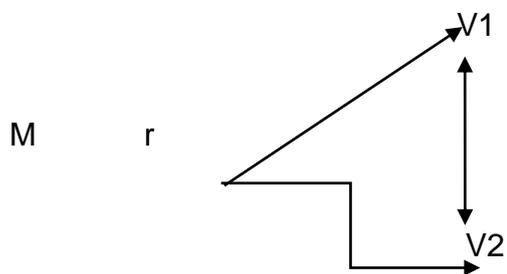
Comparar la calidad del servicio del Pronabec y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.



## CAPÍTULO II MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio plantea la aplicación de diseño de una investigación pre experimental descriptiva correlacional, el cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

V1: Calidad del servicio

V2: Satisfacción del usuario

R: Relación entre variables

## 2.2. Variables

2.2.1. V1: Servicios del PRONABEC

2.2.2. V2: Satisfacción de beneficiarios

## 2.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Técnicas/ Instrumentos
<b>Servicios de PRONABEC</b>	Exámenes descentralizados gratuitos	Financiamiento del costo de inscripción Pago de matrícula	ALTO MEDIO BAJO	Observación  Test
	Selección de beneficiarios	Condición socioeconómica		
	Asignación de cuotas de becas regionales	Hospedaje, alimentación y salud Cupo de becas		
	Diagnóstico de demandas	Movilidad y material de estudio Gastos escolares		
	Captación de postulantes	Profesionales que necesita la región		
	Tutoría permanente	Informes del INEI Sistema de tutoría permanente		

<b>Satisfacción de los beneficiarios</b>	Confianza	Servicio confiable y accesible Personal atento, presentable y bien preparado Servicios recibidos sin inconvenientes		
	Expectativas	Innovación y visión de futuro Adecuación a las necesidades del usuario Información clara		
	Valor percibido	Comportamiento de los actores Preferencia de los beneficiarios por el servicio		
	Calidad técnica y funcional	Mejoras en el servicio ofrecido Satisfacción de los beneficiarios		

**Fuente:** Cuadro elaborado por el investigador

## 2.4. Población y Muestra.

### 2.4.1. Población

La población está conformada por los beneficiarios de la Universidad Privada de Norte Cajamarca, tal como se detalla en la tabla 1:

**TABLA 1  
POBLACIÓN**

Usuarios	Hombres		Mujeres		Total	
	F	%	F	%	F	%
	160	57,69	120	42,31	280	100

**Fuente:** Sistema de Universidad Privada del Norte

### 2.4.2. Muestra.

La muestra ha sido seleccionada en forma aleatoria tal como se detalla en la tabla 2

**TABLA 2**  
**MUESTRA**

Usuarios	Hombres		Mujeres		Total	
	F	%	F	%	F	%
	70	26,92	40	15,38	110	42,31

Fuente: Tabla 1

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.**

### **2.5.1. Técnicas**

#### **Técnica de fichaje**

Orientada a recopilar información teórica que ha permitido encaminar científicamente el trabajo de investigación, en cuyo contexto se empleó:

#### **Fichas bibliográficas**

En estas fichas se registraron los datos suficientes de los libros consultados.

#### **Fichas textuales**

Estas fichas se utilizaron para realizar la transcripción del párrafo de un libro necesario para el óptimo desarrollo de la investigación.

#### **Fichas de comentario**

En estas fichas se anotaron ciertos comentarios de la información recopilada y que el investigador los considera necesarios.

#### **Técnica de campo**

#### **Observación**

La percepción del objeto de investigación se realizó cumpliendo rasgos de objetividad, validez y confiabilidad con la finalidad de obtener información relevante

sobre el desarrollo de los servicios del Pronabec y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

## 2.5.2. Instrumentos

### Cuestionario

Instrumento de recopilación de datos a partir de un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente sobre los hechos de la investigación para su contestación por la muestra del estudio emprendido.

### Test

Instrumento que permitió la comprobación de los objetivos trazados en la investigación y la contrastación de la hipótesis formulada a través del tratamiento de los resultados. Se aplicó el test a la muestra representativa con la finalidad de valorar el nivel de desarrollo de los servicios del Pronabec y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

## 2.6. Validez y confiabilidad

### 2.6.1. Validez

El instrumento ha sido validado por tres expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio y conocedores en temas y/o trabajos de investigación científica, los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

### 2.6.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach

**Estadístico de confiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	20

## 2.7. Métodos de análisis de datos.

La información se organizó en tablas y figuras. Para el efecto del análisis e interpretación de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva utilizando los programas EXCEL y SPSS.

Se aplicaron instrumentos de recolección de información (test). Durante la aplicación del instrumento se recogió valiosa información que se organizó estadísticamente para una mejor interpretación y análisis por parte de la investigadora.

### Estadísticas descriptivas

Distribución de frecuencias: Tablas y figuras

#### Medidas de tendencia central: Media aritmética

##### Media aritmética: $(\bar{X})$

Esta medida se utilizó para obtener el puntaje promedio de la muestra de estudio.

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i}{n}$$

Donde:

$\bar{X}$  = Media aritmética  
 $\Sigma$  = Sumatoria  
 $X_i$  = Valores individuales de variable n  
n = Muestra

#### Medidas de dispersión: Desviación estándar

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde :

S. = Desviación Estándar

$\Sigma$  = Sumatoria

$f_i$  = Frecuencia de las puntuaciones  $X_i$

$X_i$  = Valor individual de la variable

$\bar{X}$  = media aritmética

n = Muestra

### **Coeficiente de variabilidad (CV)**

Esta medida sirvió para determinar la homogeneidad del grupo de estudio

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} \cdot 100$$

Donde:

CV: Coeficiente de variabilidad

S : Desviación estándar

$\bar{X}$  : Media aritmética

100%: Valor constante

### **Análisis paramétrico**

Coeficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$r$  = Relación de dependencia que existe entre las dos variables de estudio

$r > 0$  → Positiva: Directamente proporcional, es decir cuando el valor de una variable aumenta, la otra también aumenta y si el valor disminuye en una en la otra también disminuye

$r < 0$  → Negativa: Dependencia inversa, es decir si el valor de una variable aumenta, el de la otra disminuye

#### Interpretación clásica del coeficiente de correlación:

Coeficiente $r$	Grado de asociación
0,0 ± 0,2	No significativa
± 0,2 ± 0,4	Baja
± 0,4 ± 0,7	Significativa
± 0,7 ± 0,9	Bastante significativa
± 0,9 ± 1,0	Muy significativa

El análisis estadístico se elaboró en Excel y SPSS

## 2.6. Aspectos éticos

La investigación debe tener valor, es decir, aportar con mejoras al bienestar o al conocimiento de la información de la población, el valor social o científico es un requisito ético porque una investigación valiosa utiliza responsablemente los recursos disponibles y evita la explotación de los probados. No debe exponerse a los seres humanos a riesgos o daños potenciales a menos que se espere un resultado valioso. Al evaluar si un protocolo de investigación científica es ético es necesario ocuparse antes que nada de si tiene un valor social.

La validez científica es un principio ético en sí, ya que una investigación mal diseñada, con resultados poco confiables científicamente, no es ética. La metodología debe ser válida, o sea, debe tener un objetivo científico claro que se pueda probar y los investigadores deben ser personas calificadas y con experiencia para llevar a cabo correctamente esta labor. Sin validez científica el estudio no genera conocimiento, no produce beneficio alguno y no justifica que se arriesgue o se dañe a las personas

Responsabilidad individual del investigador. Cada investigador es responsable individualmente de la práctica investigadora la que participa sea ajustada a la legalidad y a los principios éticos que rigen la investigación científica con sujetos humanos. Cada investigador tiene la responsabilidad de asegurar el bienestar de los sujetos participantes en las actividades de investigación.

### **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

### 3.1. Análisis de resultados.

#### 3.1.1. Sistematización por dimensiones de la variable servicio de PRONABEC según los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte

Tabla 3

*Calidad de servicios directos*

Nivel	fi	%
Bajo	4	3.64
Medio	32	29.09
Alto	74	67.27
TOTAL	110	100.00

Fuente: Bases de datos 1

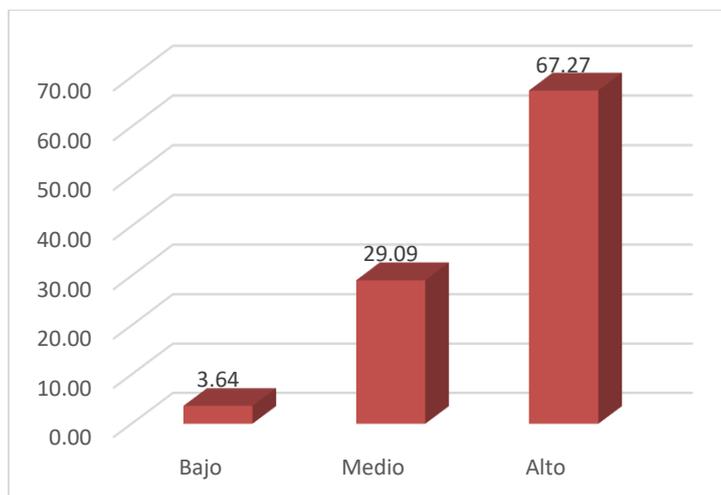


Figura 1: *Calidad de servicios directos*

Fuente: Base tabla 1

Se observa la calidad de servicios en la dimensión servicios directos que ofrece PRONABEC a los beneficiarios, según los encuestados está en un nivel alto con un 67,77%, seguido del nivel medio con un 29,09% y en un nivel de calidad bajo solamente contestan el 3,64%; lo que implica que esta dimensión se está manejando acertadamente por parte de los responsables de PRONABEC en la región de Cajamarca.

Tabla 4

*Calidad de servicios indirectos*

Nivel	fi	%
Bajo	5	4.55
Medio	10	9.09
Alto	95	86.36
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Bases de datos 1

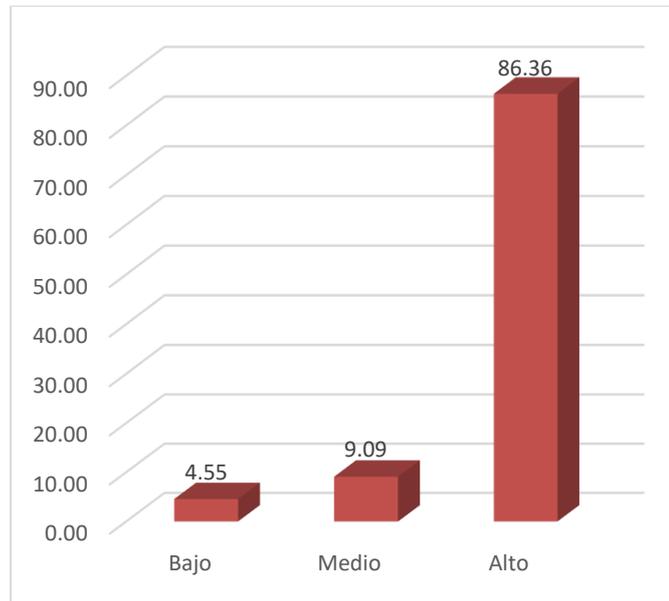


Figura 2: *Calidad de servicios indirectos*

Fuente: Base tabla 1

La calidad de servicios indirectos que ofrece PORNABEC a sus beneficiarios se encuentra en un nivel alto en un 86,36%, seguido del nivel medio con un 9,09%, mientras que el nivel bajo alcanza un reducido 4,55%; por lo que implica que este tipo de servicio es brindado a tiempo a todos los usuarios no habiendo dificultades que ocasionen descontento en la mayoría de los beneficiarios.

Tabla 5

*Nivel de calidad de la variable servicios de Pronabec según los beneficiarios de la UPN*

Nivel	fi	%
Bajo	4	3.64
Medio	29	26.36
Alto	77	70.00
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Bases de datos 1

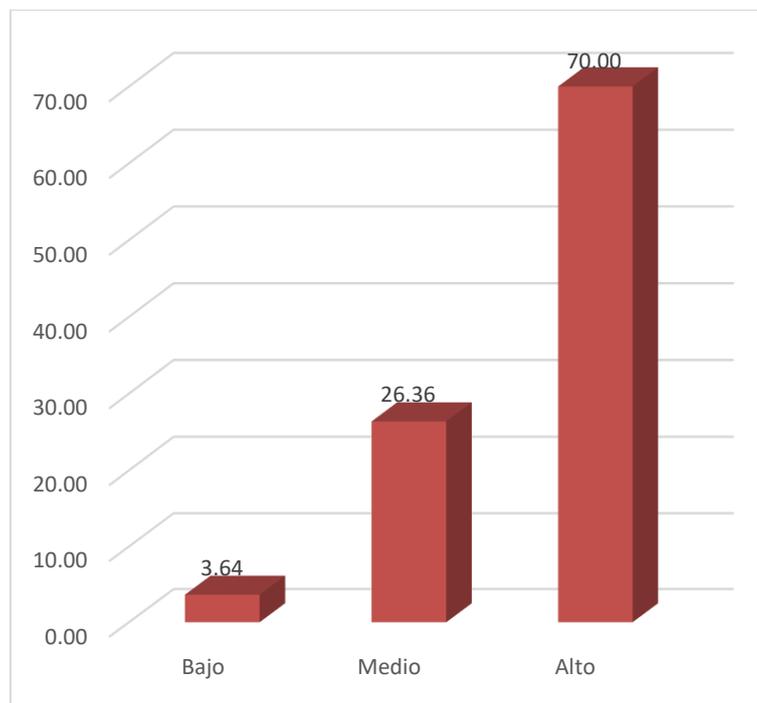


Figura 3: Nivel de calidad de la variable servicios de Pronabec según los beneficiarios de la UPN.

Fuente: Base tabla 1

El comportamiento de la variable es muy similar al de las dimensiones, por lo que una mayoría absoluta del 70,00% indica que la calidad de servicios de PRONABEC está en un nivel alto, y un 26,36% manifiesta que se encuentra en un nivel medio y solamente un reducido 3,64% expresa su descontento ubicándolo en un nivel de calidad bajo; por lo que se puede concluir que la calidad de servicios que ofrece este programa a sus usuarios está siendo coherente con sus expectativas.

Tabla 6

*Calculo de estadísticos descriptivos de la variable calidad de servicios de PRONABEC, según beneficiarios de la UPN.*

	$l$	$x_i$	$f_i$	$X_i \cdot f_i$	$d$	$d^2$	$d^2 \cdot f_i$
20	24	22	3	66	-18.73	350.8129	1052.4387
24	28	26	1	26	-14.73	216.9729	216.9729
28	32	30	2	60	-10.73	115.1329	230.2658
32	36	34	11	374	-6.73	45.2929	498.2219

36	40	38	28	1064	-2.73	7.4529	208.6812
40	44	42	25	1050	1.27	1.6129	40.3225
44	48	46	40	1840	5.27	27.7729	1110.916
Total			110	4480			3357.819
M.A				40.73			
DS							5.53
C.V							13.58

*Fuente: Base de datos 1*

Se observa que el promedio cuantitativo de la variable calidad de servicios de Pronabec a los usuarios de la UPN alcanza 40,73 puntos, con el cual se ubica en un nivel alto de apreciación de los encuestados coincidiendo con lo que declara la mayoría de encuestado en el análisis cualitativo o por niveles, además presenta una dispersión r4elativamente baja la misma que es menor a la tercera parte de la media aritmética, ello ocasiona que se presente una homogeneidad de respuestas en la gran mayoría de los integrantes de la muestra.

### **3.1.2. Sistematización de la variable nivel de satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte.**

Tabla 7

*Nivel de calidad de la dimensión económica*

Nivel	fi	%	
Bajo	5	4.55	
Medio	33	30.00	
Alto	72	65.45	
TOTAL	110	100.00	

Fuente: Base de datos 2

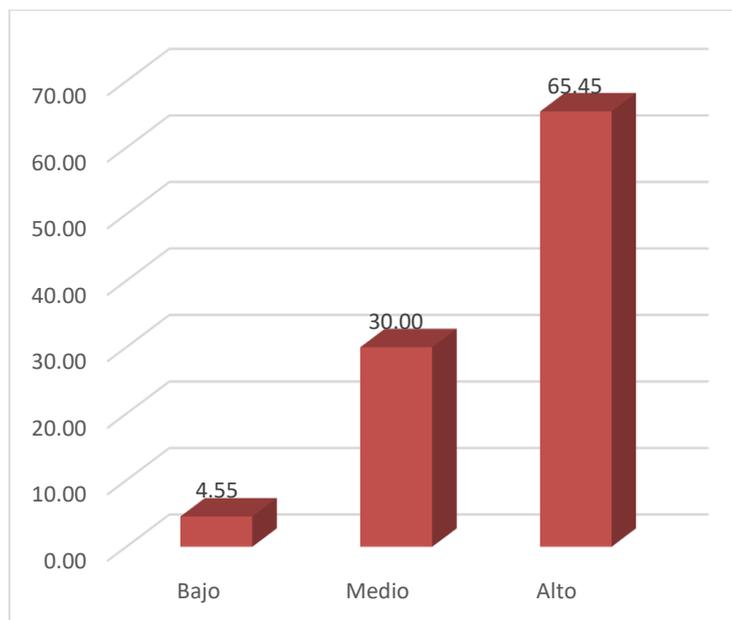


Figura 4: Nivel de calidad de la dimensión económica

Fuente: Base tabla 2

Respecto a la dimensión económica, la mayoría absoluta de usuarios tiene una nivel alto de satisfacción, es decir que los rubros que se consideran son los acertados y se lo dan a tiempo, por lo que un 65,45% de encuestados corrobora esta respuesta, seguida del nivel medio en donde un 30,00% expresan que en la dimensión económica esta se encuentra en un nivel medio, es decir supone que lo asignado (de acuerdo a sus expectativas) no está cubriendo todas sus necesidades, y solamente un 4,55% de encuestado manifiestan un nivel de satisfacción bajo con esta dimensión, ello supone que faltaría una asesoría y explicación más puntual que hacer para el destino de la asignación económica e este pequeño grupo de estudiantes que expresan estas respuestas.

Tabla 8

*Nivel de calidad de la dimensión académica*

Nivel	fi	%
Bajo	4	3.64
Medio	5	4.55
Alto	101	91.82
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Base de datos 2

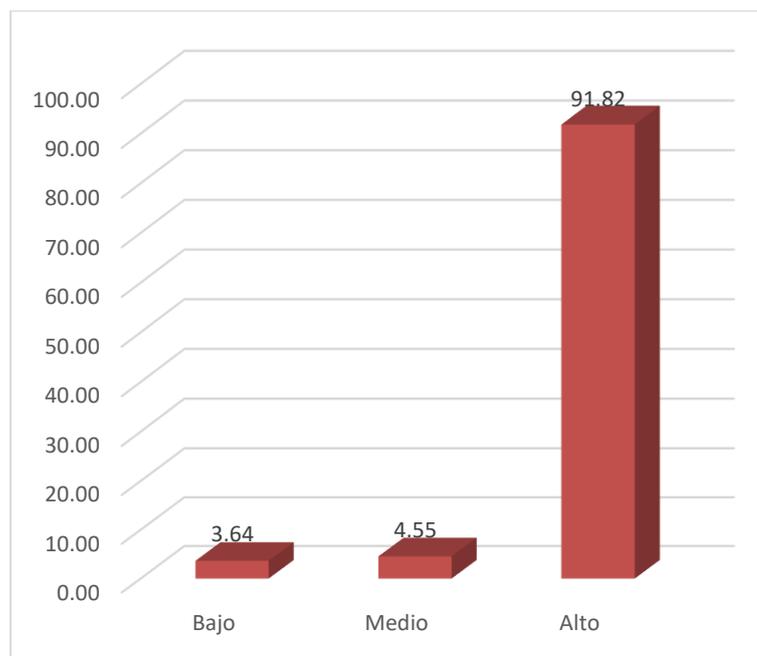


Figura 5: Nivel de calidad de la dimensión académica

Fuente: Base tabla 2

En esta dimensión, prácticamente se presenta un consenso en expresar un nivel de satisfacción alto, por lo que un 91,82% de encuestado expresa se ubica en este nivel y solamente un 4,55% y un 3,64% expresan que su nivel de satisfacción es medio y bajo respectivamente, a la vez implica que los estudiantes están a gusto con la carrera profesional que estudian en la Universidad Privada del Norte, lo que tendría que reflejarse en sus calificaciones sin embargo esto sería materia de otra investigación.

Tabla 9

*Nivel de calidad de la variable satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte.*

Nivel	fi	%
Bajo	5	4.55
Medio	17	15.45
Alto	88	80.00
TOTAL	110	100.00

Fuente: Base de datos 2

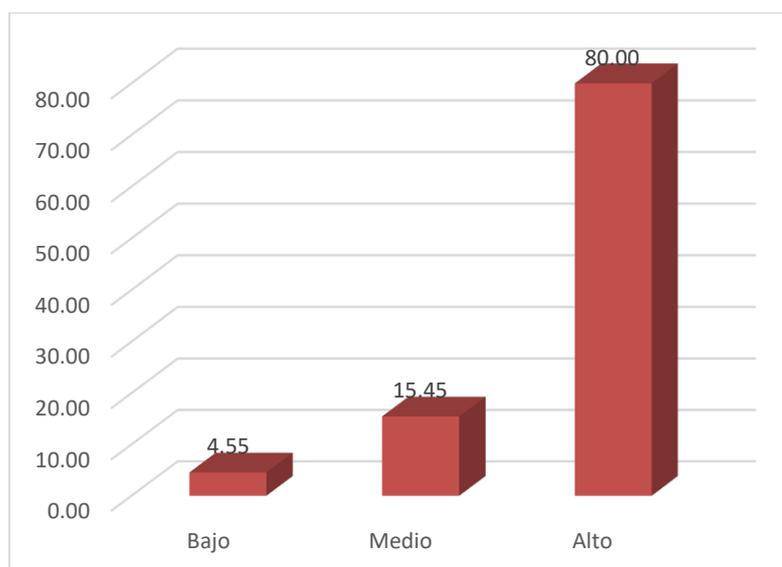


Figura 6: Nivel de calidad de la variable satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte

Fuente: Base tabla 2

Respecto al nivel de calidad de la variable, se puede observar que el 80,00% de encuestados expresan su satisfacción plena con los servicios de PRONABEC, por lo que lo ubican en un nivel alto, seguido del nivel medio, el mismo que llega a un 15,45% de encuestados y por último se encuentra el nivel bajo con un 4,55%; lo que implica que en general los beneficiarios de PRONABEC, están satisfechos en una mayoría absoluta, sin embargo es saludable la consulta puntual que se debe hacer a los estudiantes que de alguna manera expresan un bajo nivel de satisfacción.

Tabla 10

*Calculo de estadísticos descriptivos de la variable satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte.*

	$l$	$x_i$	$f_i$	$X_i \cdot f_i$	$d$	$d^2$	$d^2 \cdot f_i$
24	29	26.5	3	79.5	-23.64	558.8496	1676.5488
29	34	31.5	2	63	-18.64	347.4496	694.8992

34	39	36.5	1	36.5	-13.64	186.0496	186.0496
39	44	41.5	4	166	-8.64	74.6496	298.5984
44	49	46.5	25	1162.5	-3.64	13.2496	331.24
49	54	51.5	46	2369	1.36	1.8496	85.0816
54	59	56.5	29	1638.5	6.36	40.4496	1173.0384
Total			110	5515			4445.456
M.A				50.14			
DS							6.36
C.V							12.69

Fuente: Base de datos 2

Se observa que la variable satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte, alcanza un promedio de 50,14 puntos de un total de 60 puntos por lo que coincide en cierta medida con las respuestas cuantitativas, ya que si se hace una trasmutación se ubica en un nivel alto, además su dispersión es baja, toda vez que es muy inferior a la tercera parte de la media aritmética, llegando a 6,36 puntos, lo que origina un nivel de homogeneidad de respuestas pronunciado llegando a un 12,69%.

### 3.1.3. Contraste de hipótesis

Tabla 11

*Correlación de variables*

		CALIDADPRONABEC	SATISFACION
CALIDADPRONABEC	Correlación de Pearson	1	,562**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	110	110
SATISFACION	Correlación de Pearson	,562**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	110	110

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados se puede precisar que entre la calidad de servicios de PRONABEC, y el nivel de satisfacción de beneficiarios, se presenta una correlación altamente significativa, puesto que la probabilidad  $p$  es igual a 0,000, mucho menor al valor crítico de 0,05, ello implica que entre estas dos variables se presenta una interdependencia directa y positiva.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Luego de la sistematización de los resultados de las variables: servicio de PRONABEC según los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte y nivel de satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte. Tanto por dimensiones y consolidadamente se puede asumir que entre estas dos variables se presenta una correlación altamente significativa positiva y directa, lo que quiere decir que entre las variables analizadas se presenta una interdependencia, es decir que: los cambios que se hagan en una de las variables, estos pueden presentar con variabilidad en la otra variable o viceversa, tal es así que para la presente investigación se llega a una probabilidad bajísima de que ocurra lo contrario, es decir que no haya significancia alguna. Esta afirmación se

puede corroborar con los cálculos realizados en la tabla 9 donde se obtiene una probabilidad de 0.000 que ocurra lo contrario.

En cuanto a las dimensiones se ha podido establecer que el nivel en que se encuentran cada una de ellas para la variable servicio de PRONABEC según los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, la misma que se lo ha subdividido en servicios directos e indirectos, en estas dos dimensiones se pudo evidenciar que los estudiantes de la muestra expresan que se manejan en un nivel alto de cumplimiento con porcentajes de 67,27% y 86,36% respectivamente, y en cuanto a la variable consolidación esta alcanza un nivel alto de cumplimiento según el 70% de estudiantes de la muestra; en lo que se refiere a la otra variable el nivel de satisfacción que sienten los estudiantes respecto a los servicios de PRONABEC, respecto a las dimensiones consideradas como; la dimensión económica y la dimensión académica, en ambas se evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de la muestra, pues para la primera dimensión que es la económica, el nivel alto alcanza un 65% y se consolida como el representativo de la muestra, y la segunda dimensión que es la académica esta llega a un 91.82%; en el nivel alto en cuanto a la variable consolidación se presenta la misma tendencia alcanzando el nivel alto de satisfacción por parte de los beneficiarios de un 80% del total de la muestra, por lo que se puede asumir que los estudiantes están de alguna manera satisfechos con los servicios que brinda PRONABEC, por lo que expresan un alto nivel de cumplimiento y ello a la vez les genera satisfacción.

Toda esta información que se ha obtenido luego de la sistematización de resultados se asocia a las investigaciones:

Bardales (2017), donde en dos de sus conclusiones sostiene que:

Este programa asume compromisos de llegar hasta los domicilios de los beneficiarios para inscribirlos e a este programa para que tengan la oportunidad de seguir estudiando, además de financiarles tanto la inscripción como otros gastos, lo que de alguna manera expresan satisfacción, coincidiendo con los resultados de esta investigación donde también expresan un alto nivel de satisfacción con el apoyo directo de PRONABEC.

De igual manera también guarda relación con la investigación de Cotler (2016), donde en una de sus conclusiones expresa que “El programa Beca 18 es una iniciativa que articula como política de Estado, por primera vez en la historia del Perú, las nociones existentes entre el desarrollo e inclusión social y el acceso a la educación, a partir de la inserción de los sectores en condiciones económicas adversas en la educación superior”, este compromiso por parte del estado hace que los estudiantes expresan un alto nivel de satisfacción cuando se les consulta sobre el nivel de atención y asistencia que tienen del programa PRONABEC, lo que se evidencia en la presente investigación realizada.

De igual manera también se relaciona con otra conclusión de Cotler (2016) que expresa que “los jóvenes son conscientes del valor intrínseco del programa y la posibilidad que ellos tienen de mejorar su calidad de vida, la de sus familias y sus comunidades”, esto a la vez tiene como consecuencia la expresión de satisfacción y aprobación en un alto nivel de las acciones que está realizando PREONABEC, para que ellos tengan la oportunidad de continuar con sus estudios superiores en las universidades, y que si no hubiese habido este programa no habría podido seguir estudiando por que pertenecen a clases sociales con alto índice de nivel de pobreza.

También se relaciona con la investigación de Rodríguez (2016), donde en una de sus conclusiones de la investigación se refiere que “El programa Beca 18 ha implementado diversas estrategias que han sido evaluadas por los becarios. En tal sentido un 52% de los becarios manifiesta encontrarse satisfecho por el acceso a las becas del programa Beca 18 permite la equidad en la Educación Superior Universitaria a nivel nacional durante el 2016 y un 55% sostiene estar muy satisfecho por los mecanismos de acompañamiento psicológico y pedagógico brindados por la tutoría”, esta información corrobora los resultados que sean presentado esta investigación donde coinciden en aprobar con niveles altos de cumplimiento del programa y por ende satisfacción de los becarios.

En tal sentido se puede asumir que esta investigación realizada en diferente periodo de tiempo y con otra población y muestra, presenta coincidencias muy

importantes, lo que de alguna manera se puede asumir que en general los becarios de Beca 18 sienten cambios cualitativos y cuantitativos muy importantes tanto en su dimensión social como su nivel económico toda vez que se les ha dado la oportunidad de integrarse a la población económicamente activa del Perú, lo que no hubiese pasado si no habrían podido tener acceso a este programa por parte del estado.

Todo este argumento es de alguna manera corroborado con la declaración de Edgar Morocchoire Quispe, procedente de la carrera técnica Computación e Informática del Instituto Unitek (Juliaca), donde expresa que “Gracias a su apoyo he podido concluir mi carrera y conseguir un buen empleo. Ahora trabajo en el soporte y mantenimiento de computadoras, pero quiero seguir estudiando y progresando. Mi nueva meta es ser ingeniero de sistemas”..(PRONABEC, 2018); lo que constituye una clara evidencia que este programa llega a las clases socioeconómicas más necesitadas y que los estudiantes lo sienten como una oportunidad única de superación y concreción de sus objetivos y de esta manera mejorar sus condiciones sociales y a la vez poder continuar independientemente con sus capacitaciones para ser profesionales actualizados como lo exige esta era de la globalización y la información virtual.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

#### **Conclusiones**

Los servicios que el Pronabec ofrece a los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca son de calidad en la medida que los ayuda a progresar profesionalmente, fomentando la admisión del becario egresado al mundo laboral, así se demuestra en la tabla 3 donde una mayoría absoluta de 70% de integrantes de la muestra se ubican en este nivel de respuesta, lo que también es corroborado con el promedio cuantitativo de la tabla 4 donde alcanza un puntaje

general de 40,73 de un máximo de 48 puntos, el mismo que es sostenido por una baja dispersión la misma que llega a 5,53.

La satisfacción de los beneficiarios respecto a los servicios que ofrece el Pronabec en la Universidad Privada del Norte de Cajamarca, se encuentra en un nivel alto, en el entendido que se les ha ofrecido la oportunidad de cambiar su forma de vida, lo cual no habría sido posible sin el apoyo recibido por este programa, así se demuestra en la tabla 7 donde el 80% de integrantes de la muestra lo ubican en este nivel, corrobora también la tabla 8 , donde alcanza un puntaje promedio de 50,14, de un total de 60 puntos, lo que también es sostenido por una baja dispersión, la misma que llega a 6,36.

Entre la calidad de los servicios del Pronabec y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca existe una correlación altamente significativa, tal como se demuestra en la tabla 9 de correlación de variables, donde se obtiene una probabilidad  $p$  de 0.000 que es mucho menor al valor crítico de 0.05.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

#### **Recomendaciones**

Se recomienda a los beneficiarios de PRONABEC, obtener los logros propuestos por el programa, para que el Estado continúe con la asignación de presupuesto al PRONABEC para continuar con esta política de atención oportuna a los beneficiarios, y seguir atendiendo a personas talentosas de bajos recursos económicos y buen rendimiento académico.

Se recomienda a la Universidad Privada del Norte, Cajamarca que prosiga con la consulta permanente a los beneficiarios de PRONABEC, ya que de esta

manera se pueden realizar mejoras en la atención a los beneficiarios y de esta manera contribuir a los logros propuestos por el PRONABEC.

Se exhorta a la Universidad Privada del Norte Cajamarca, trabajar coordinadamente en tutoría con los beneficiarios del programa, porque de esta manera se conoce sus necesidades, dificultades académicas y emocionales para ser tratadas oportunamente y de esta manera sientan una mayor satisfacción para la continuidad de sus estudios superiores y por ende el logro de los resultados propuestos por PRONABEC.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS

#### Referencias

- Abranowski, A. (febrero de 1 de 2000). *quadernsdigitals.ne*. Recuperado el 20 de octubre de 2017, de [http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=buscador.VisualizaResultadoBuscadorIU.visualiza&seccion=8&articulo\\_id=3739&PHPSESSID=dfce69783dec150cfa5d89403acdc83a](http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=buscador.VisualizaResultadoBuscadorIU.visualiza&seccion=8&articulo_id=3739&PHPSESSID=dfce69783dec150cfa5d89403acdc83a)
- América, L. (2013). *Impacto de los Estilos de Liderazgo en el Clima Institucional de Bachillerato de la Unidad educativa maría Auxiliadora de Riobamba*. Riobamba: Universidad Politécnica Salesiana.

- Andina. (3 de marzo de 2015). Obtenido de andina.pe:  
<http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=545676>
- Arciniega, L. (2009). *¿Cuál es la influencia de los valores del trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional?* México: Trillas.
- 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.
- Beltrán, A. (2015). *Filtraciones y Subcoberturas en el Programa Beca 18 de PRONABEC*. Lima: PRONABEC.
- Calvo, L. (17 de marzo de 2009). Obtenido de  
<https://es.slideshare.net/lauracalvo/la-importancia-del-juego-en-la-educacion>
- Chiroleu, A. (2011). *La educación superior en américa latina: ¿problemas insolubles o recetas inadecuadas?* Brasilia: Universidad de Brasilia.
- Cotler, J. (2016). *n estudio cualitativo de los becarios del programa beca 18*. Lima: AVC PUBLICIDAD YARE.
- Cruz, A. (2013). *Perogramas sociales y perpectivas desde la mirada de los pueblos indígenas y con el desarrollo de la identidad*. Lima: MIDIS.
- Datos macro. (16 de marzo de 2014). *www.datosmacro.com*. Recuperado el 25 de marzo de 2018, de  
<https://www.datosmacro.com/estado/gasto/educacion/finlandia>
- definicionyque. (12 de enero de 2014). *definicionyque.es*. Obtenido de  
<http://definicionyque.es/nivel-socioeconomico/>
- Erlinda, H. (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.

- 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.
- Gómez, L. (2006). *Problemas que aquejan al sistema educativo peruano*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hada, E. (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.
- Hada, E. (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.
- Ipsos. (3 de julio de 2007). Obtenido de [www.ipsos.com](http://www.ipsos.com): [https://www.ipsos.com/sites/default/files/publication/2009-11/MKT\\_Data\\_NSE\\_Peru\\_2007.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/publication/2009-11/MKT_Data_NSE_Peru_2007.pdf)
- Jiménez, A. (2 de febrero de 2017). [www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia](http://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia). Recuperado el 23 de abril de 2018, de <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/estas-son-las-teorias-economicas-imperantes-en-el-mundo>
- Jiménez, A. (2 de febrero de 2017). [www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia](http://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia). Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/estas-son-las-teorias-economicas-imperantes-en-el-mundo>
- Jiménez, A. (2 de febrero de 2017). [www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia](http://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia). Recuperado el 23 de abril de 2018, de <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/estas-son-las-teorias-economicas-imperantes-en-el-mundo>
- Jiménez, Aurelio. (2 de febrero de 2017). [www.elblogsalmon.com](http://www.elblogsalmon.com). Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/estas-son-las-teorias-economicas-imperantes-en-el-mundo>

- Jiménez, S. Y. (2009). *Nuevas formas y nuevos contextos*. Castilla: Universidad de Castilla - La Mancha.
- López. (2001). *Teorías motivacionales*. México: Mc. Graw Hill.
- Lucunza, A. (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos*. Argentina: Universidad nacional de San Luis.
- Matute, G. (2008). *Programas sociales en el Perú*. Lima: GTZ.
- Medina, A. (19 de marzo de 2002). *pepsic.bvsalud.org*. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Muñoz, J. (14 de enero de 2009). Recuperado el 26 de marzo de 2018, de [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_14/JOSE%20MARIA\\_MUNOZ\\_1.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_14/JOSE%20MARIA_MUNOZ_1.pdf)
- Muñoz, J. (14 de enero de 2009). *archivos.csif.es*. Recuperado el 26 de marzo de 2018, de [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_14/JOSE%20MARIA\\_MUNOZ\\_1.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_14/JOSE%20MARIA_MUNOZ_1.pdf)
- 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.
- Niño, E. (5 de marzo de 2015). *prezi.com*. Recuperado el 20 de octubre de 2017, de [https://prezi.com/ncqgfl\\_1-ey5/el-companerismo/](https://prezi.com/ncqgfl_1-ey5/el-companerismo/)
- Orellana, O. (2003). *Enseñanza aprendizaje y la medición constructivista*. Limma: Universidad Mayor de San Marcos.
- Pérez, J. (12 de abril de 2008). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/rendimiento-academico/>
- Polo, A. (2017). *Problemas en el diseño e implementación de la Política de otorgamiento de becas a cargo del PRONABEC, que afectaron la permanencia de becarios, entre los años 2012 y 2015*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

PRONABEC. (2 de febrero de 2018). Obtenido de [http://www.pronabec.gob.pe/noticia/np\\_02022018-BENEFICIARIOS-DE-LA-REGION-PUNO-ALCANZAN-SU-SUENO-DE-SER-PROFESIONALES.html](http://www.pronabec.gob.pe/noticia/np_02022018-BENEFICIARIOS-DE-LA-REGION-PUNO-ALCANZAN-SU-SUENO-DE-SER-PROFESIONALES.html)

Reyna, D. (2004). *La calidad educativa y el clima institucional*. Chimbote: Universidad San Pedro.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Rodríguez, M. L. (2008). *La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva*. México: Octaedro.

Rodríguez, V. (2016). *Correlación entre gestión del programa beca 18 e inclusión social en universidades de Lima metropolitana en el año 2016*. Arequipa: Universidad San Agustín.

Rodríguez, Y. (2016). *Correlación entre gestión del programa beca 18 e inclusión social en universidades de Lima metropolitana en el año 2016*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín.

Rodríguez, Y. (2016). *Correlación entre gestión del programa beca 18 e inclusión social en universidades de Lima metropolitana en el año 2016*. Arequipa: Universidad San Agustín.

Román, A. (2016). *Trayendo de vuelta al individuo: los soportes externos en el proceso de inserción y permanencia en la educación superior de los becarios y becarias de beca 18*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Saccca, J. (2010). *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

SD, Radio. (26 de agosto de 2016). <http://radiorsd.pe>. Recuperado el 12 de setiembre de 2017, de <http://radiorsd.pe/noticias/docente-acusa-de-maltrato-psicologico-director-de-colegio-de-chachapoyas>

- Shujel. (16 de marzo de 2012). *www.blog-emprendedor.info*. Obtenido de <http://www.blog-emprendedor.info/que-es-la-administracion-de-calidad-total-tqm/>
- slideshare. (15 de noviembre de 2015). *es.slideshare.net/yissell94*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yissell94/la-administracin-como-ciencia-tnica-y-arte>
- Stoner. (2004). *Teorías motivacionales*. Nueva York: Mc. Graw Hill.
- Tedesco, J. (14 de mayo de 2012). Recuperado el 27 de marzo de 2018, de <https://www.ort.edu.uy/ie/articulos/la-educacion-en-latinoamerica.pdf>
- UNESCO. (2011). *Informe de educación Superior*. México: Metrópolis .
- Universia. (17 de agosto de 2017). *noticias.universia.edu.pe*. Obtenido de <http://noticias.universia.edu.pe/movilidad-academica/noticia/2013/01/31/1002514/requisitos-solicitar-beca-18.html>
- Vargas, G. (14 de junio de 2016). *revistas.ucr.ac.c*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534/22914>
- Vizcarra, O. (2004). *La reingeniería en las instituciones educativas*. Lima: San Marcos.

#### IV. ANEXOS

##### Anexo 1

##### Base de datos 1: Servicio de PRONABEC según los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte

N°	Directos												Indirectos					TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUBT	13	14	15	16		SUBT
1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	12	45
2	3	2	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	25	3	3	3	3	12	37
3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	30	3	2	1	1	7	37
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
5	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	17	1	1	2	1	5	22
6	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	29	3	2	3	2	10	39
7	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	30	3	3	3	2	11	41
8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	33	3	2	2	2	9	42
9	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	31	3	3	3	3	12	43
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
12	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	30	3	3	3	3	12	42
13	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	26	3	3	3	3	12	38
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
15	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	22	3	3	3	3	12	34
16	3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3	25	2	3	3	3	11	36
17	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	1	1	23	3	3	3	3	12	35
18	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	18	2	3	3	3	11	29
19	3	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	21	3	3	3	3	12	33

20	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	12	43
21	3	3	3	3	1	1	3	2	1	3	1	1	25	3	3	3	3	12	37
22	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	22	3	3	3	1	10	32
23	3	3	3	3	1	1	3	2	1	3	1	1	25	3	3	3	3	12	37
24	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	12	44
25	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	12	44
26	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	12	45
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34	3	3	3	3	12	46
28	3	2	1	3	1	1	3	2	2	3	2	2	25	3	3	3	2	11	36
29	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	2	11	44
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	17	1	1	1	1	4	21
31	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	22	2	2	3	3	10	32
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
33	3	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	21	3	3	3	2	11	32
34	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	30	1	1	2	1	5	35
35	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	30	1	2	2	2	7	37
36	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	12	45
37	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
38	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	28	3	3	3	3	12	40
39	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	20	3	3	1	1	8	28
40	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	27	3	3	3	3	12	39
41	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	28	3	3	3	3	12	40
42	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	20	2	1	1	2	6	26
43	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	11	43
44	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	33	3	3	3	3	12	45
45	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	33	3	1	3	2	9	42
46	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	29	3	3	3	3	12	41
47	2	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	28	3	3	3	3	12	40

48	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	12	45
49	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
50	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	28	3	3	3	3	12	40
51	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	12	42
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
53	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	28	3	3	3	3	12	40
54	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	28	3	1	3	2	9	37
55	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	28	3	3	3	1	10	38
56	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	31	1	2	2	2	7	38
57	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	34	3	2	2	3	10	44
58	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34	3	3	3	2	11	45
59	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	26	3	3	3	3	12	38
60	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
61	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	32	3	3	2	2	10	42
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
63	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	12	44
64	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	1	3	28	3	2	2	2	9	37
65	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	24	3	2	3	2	10	34
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
67	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	26	3	3	3	3	12	38
68	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	31	3	3	3	2	11	42
69	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	30	3	3	3	3	12	42
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
73	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	27	3	3	3	2	11	38
74	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	32	3	3	3	3	12	44
75	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	32	3	3	3	3	12	44

76	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	30	2	2	2	2	8	38
77	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	31	3	3	3	3	12	43
78	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	32	3	3	3	3	12	44
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
80	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
81	3	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	1	24	3	3	3	3	12	36
82	3	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	1	24	3	3	3	3	12	36
83	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
84	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	33	3	2	3	2	10	43
85	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	33	3	2	3	2	10	43
86	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	26	3	3	2	2	10	36
87	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	26	3	3	3	3	12	38
88	2	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	31	3	2	3	2	10	41
89	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	1	25	3	3	3	3	12	37
90	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	24	3	3	3	3	12	36
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
92	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
93	3	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	23	3	3	3	3	12	35
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	2	3	2	9	45
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12	48
96	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	26	3	3	3	2	11	37
97	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	33	2	2	3	3	10	43
98	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35	3	2	3	3	11	46
99	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	2	26	3	3	3	3	12	38
100	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	26	3	3	3	3	12	38
101	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	22	3	3	3	3	12	34
102	3	3	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	26	3	3	3	2	11	37
103	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	28	3	3	3	3	12	40

104	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	16	1	1	1	1	4	20
105	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	12	45
106	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	12	43
107	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	30	3	2	3	3	11	41
108	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	34	3	3	3	3	12	46
109	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	33	3	3	3	3	12	45
110	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	21	3	3	3	3	12	33

## Anexo 2

### Base de datos 2: Nivel de satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Universidad Privada del Norte

N°	Económicos												Académicos					18	19	20	SUBT	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	SUBT	13	14	15	16						17
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	3	1	2	3	3	3	3	1	19	54
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	2	23	56
3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	28	2	2	2	3	3	3	3	3	21	49
4	1	2	1	2	3	1	1	3	3	3	3	3	26	3	2	2	3	3	3	3	1	20	46
5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	14	1	1	2	1	1	1	2	1	10	24
6	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	29	3	2	2	3	3	3	3	2	21	50
7	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	30	2	2	2	3	3	3	2	3	20	50
8	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	30	3	3	3	3	2	2	2	2	20	50
9	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	27	2	2	2	3	3	3	3	1	19	46
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	58
11	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	32	3	3	2	3	3	3	3	1	21	53
12	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	27	2	3	2	3	2	3	3	2	20	47
13	2	1	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	24	2	3	3	3	2	3	3	3	22	46
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	3	3	2	3	3	3	3	2	22	57
15	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	2	2	26	3	3	2	3	3	3	3	1	21	47
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	34	3	3	3	2	3	3	3	2	22	56
17	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	55
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	34	3	3	3	3	3	3	3	2	23	57
19	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	24	2	3	3	3	2	3	3	3	22	46
20	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	33	3	2	2	3	3	3	3	2	21	54
21	2	3	1	3	3	1	1	3	3	2	3	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	51

22	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	32	3	3	3	3	3	3	3	1	22	54
23	3	3	1	3	3	1	1	3	2	2	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	1	22	50
24	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	29	3	3	2	2	3	3	3	3	22	51
25	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	33	3	3	2	3	3	3	3	1	21	54
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	32	3	3	3	3	3	3	3	2	23	55
27	3	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	1	24	3	3	2	3	3	3	3	3	23	47
28	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	30	3	3	2	3	3	2	3	2	21	51
29	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	28	3	3	2	3	3	3	3	2	22	50
30	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	17	1	2	1	1	1	2	1	2	11	28
31	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	54
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	33	3	3	2	3	2	3	3	2	21	54
33	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	1	15	36
34	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	27	2	3	3	1	2	3	3	1	18	45
35	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	28	2	3	2	1	3	3	3	1	18	46
36	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	29	3	3	2	3	2	2	2	2	19	48
37	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	30	3	3	2	2	3	3	3	3	22	52
38	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	29	3	3	3	3	3	3	3	2	23	52
39	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	15	1	1	3	2	2	3	1	2	15	30
40	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	29	3	3	2	3	3	3	3	1	21	50
41	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	1	27	3	3	2	3	3	3	3	2	22	49
42	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	14	1	1	2	1	1	1	1	2	10	24
43	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	28	3	3	3	3	3	2	3	1	21	49
44	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	30	3	3	2	3	3	3	3	3	23	53
45	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	26	3	3	2	3	3	3	3	3	23	49
46	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	30	3	2	2	3	3	3	3	3	22	52
47	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	30	3	1	3	3	3	3	3	3	22	52
48	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	25	3	3	2	3	3	3	3	3	23	48
49	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	30	3	3	2	2	3	3	3	3	22	52

50	3	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	3	28	3	3	2	2	3	3	3	2	21	49
51	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	31	3	3	3	3	3	3	3	1	22	53
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34	3	3	2	3	3	3	3	2	22	56
53	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	2	23	52
54	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	28	3	3	3	3	3	3	3	1	22	50
55	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	31	3	3	3	3	3	3	2	3	23	54
56	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	16	1	1	1	1	1	3	3	2	13	29
57	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	32	2	2	3	2	2	2	2	3	18	50
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	34	3	3	2	3	3	3	3	3	23	57
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	59
60	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	30	3	2	3	3	3	3	3	3	23	53
61	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	1	27	3	1	2	3	3	3	3	3	21	48
62	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	29	3	3	2	3	3	3	3	3	23	52
63	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	29	3	2	3	2	3	3	3	3	22	51
64	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	24	2	3	2	3	3	3	3	2	21	45
65	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	54
66	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	3	1	2	3	3	3	3	3	21	52
67	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	1	27	3	3	3	3	3	3	3	1	22	49
68	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	33	3	3	2	3	2	3	2	1	19	52
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	33	3	3	3	3	3	3	3	1	22	55
70	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	3	2	3	3	3	3	3	23	58
71	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	3	3	2	3	3	3	3	3	23	57
72	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	29	3	2	2	2	3	3	3	3	21	50
73	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	21	2	3	2	3	3	3	3	3	22	43
74	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	32	2	3	2	3	3	3	3	1	20	52
75	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	32	2	3	2	3	3	3	3	1	20	52
76	3	1	1	1	3	1	1	2	2	3	2	3	23	2	3	2	3	3	3	3	3	22	45
77	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	30	3	2	3	3	3	3	3	1	21	51

78	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32	3	3	3	3	3	3	3	1	22	54
79	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	29	3	3	3	3	3	3	3	2	23	52
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35	3	3	2	2	3	3	3	3	22	57
81	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	32	3	3	2	3	3	3	3	3	23	55
82	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	32	3	3	2	3	3	3	3	3	23	55
83	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	30	3	3	2	3	3	3	3	3	23	53
84	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	30	2	3	3	3	3	3	3	3	23	53
85	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	30	2	3	2	3	3	3	3	3	22	52
86	2	1	1	1	3	2	1	2	1	3	3	3	23	3	3	2	3	3	3	3	3	23	46
87	3	1	1	1	3	1	2	2	1	3	3	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	23	47
88	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	2	23	52
89	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	24	1	3	3	3	3	3	3	3	22	46
90	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	27	2	3	2	3	3	3	3	2	21	48
91	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	32	3	3	3	3	3	3	3	1	22	54
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	2	3	3	3	3	3	23	59
93	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	21	3	3	2	3	3	3	3	3	23	44
94	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	26	2	3	2	3	3	3	3	3	22	48
95	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	27	3	2	2	3	3	3	3	3	22	49
96	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	23	2	3	2	3	3	3	3	2	21	44
97	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	27	3	3	3	2	3	3	2	2	21	48
98	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	27	3	2	2	3	3	3	2	3	21	48
99	3	3	3	3	5	3	1	2	3	2	3	1	32	2	3	2	3	3	3	2	3	21	53
100	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	26	2	2	2	3	3	3	3	3	21	47
101	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	2	22	53
102	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	30	3	3	2	3	3	3	3	2	22	52
103	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	56
104	1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	1	1	22	1	3	2	3	3	3	3	3	21	43
105	3	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	22	3	1	2	3	3	3	3	3	21	43

106	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	26	3	2	2	3	3	3	3	3	22	48
107	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	31	3	3	2	3	3	3	3	3	23	54
108	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	52
109	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	29	3	3	2	2	3	3	3	1	20	49
110	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	24	3	3	2	2	3	3	2	1	19	43

### Anexo 3. Instrumentos

#### ENCUESTA PARA MEDIR EL SEVICIO DE PRONABEC SEGÚN LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Apellidos y nombres: ----- Ciclo: -----

Fecha: -----

INSTRUCCIÓN. Estimado estudiante a continuación se te presenta una serie de ítems con tres alternativas referidos al servicio de PRONABEC, con la independencia e imparcialidad que te caracteriza marca con una X la alternativa que tú creas la pertinente.

---

**1. La asignación para movilidad local es:**

- a. Oportuno en el tiempo
- b. Algunas veces oportuno en el tiempo
- c. Inoportuno en el tiempo

**2. Respecto a la movilidad local, PRONABEC, establece**

- a. Libertad de gasto
- b. Algunas veces condiciona el gasto
- c. Condiciona el gasto

**3. Respecto a la movilidad local, PRONABEC, establece**

- a. No establece periodo libre de ejecución
- b. Algunas veces establece periodos de ejecución
- c. Establece periodo de ejecución

**4. La asignación para hospedaje es**

- a. Oportuno en el tiempo
- b. Algunas veces oportuno en el tiempo
- c. Inoportuno en el tiempo

**5. Respecto a la asignación para hospedaje, PRONABEC, establece**

- a. Libertad de gasto
- b. Algunas veces condiciona el gasto
- c. Condiciona el gasto

**6. Respecto a la asignación para hospedaje, PRONABEC.**

- a. No establece periodo libre de ejecución
- b. Algunas veces establece periodos de ejecución
- c. Establece periodo de ejecución

**7. La asignación para material de estudio es**

- a. Oportuno en el tiempo
- b. Algunas veces oportuno en el tiempo
- c. Inoportuno en el tiempo

**8. Respecto a la asignación para material de estudio, PRONABEC establece**

- a. Libertad de gasto
- b. Algunas veces condiciona el gasto
- c. Condiciona el gasto

**9. Respecto a la asignación para material de estudio, PRONABEC.**

- a. No establece periodo libre de ejecución
- b. Algunas veces establece periodos de ejecución
- c. Establece periodo de ejecución

**10. La asignación para alimentación es**

- a. Oportuno en el tiempo
- b. Algunas veces oportuno en el tiempo
- c. Inoportuno en el tiempo

**11. Respecto a la asignación para alimentación, PRONABEC establece**

- a. Libertad de gasto
- b. Algunas veces condiciona el gasto
- c. Condiciona el gasto

**12. Respecto a la asignación para alimentación, PRONABEC**

- a. No establece periodo libre de ejecución
- b. Algunas veces establece periodos de ejecución
- c. Establece periodo de ejecución

**13. Los pagos de matrícula son**

- a. Oportunos en el tiempo
- b. Algunas veces oportunos en el tiempo
- c. Inoportunos en el tiempo

**14. Cuando los pagos de matrícula suben las regularizaciones son**

- a. Oportunas en el tiempo
- b. Algunas veces oportunas en el tiempo
- c. Inoportunas en el tiempo

**15. Los gastos académicos son**

- a. Oportuno en el tiempo
- b. Algunas veces oportuno en el tiempo
- c. Inoportuno en el tiempo

**16. Cuando los gastos académicos suben de costo, las regularizaciones son**

- a. Oportuno en el tiempo
- b. Algunas veces oportuno en el tiempo
- c. Inoportuno en el tiempo

**ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
BENEFICIARIOS DE PRONABEC DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL  
NORTE**

**Apellidos y nombres:** ----- **Ciclo:** -----

**Fecha:** -----

INSTRUCCIÓN. Estimado estudiante a continuación se te presenta una serie de ítems con tres alternativas referidos al nivel de satisfacción que tu como beneficiarios sientes con los servicios de PRONABEC, con la independencia e imparcialidad que te caracteriza marca con una X la alternativa que tú creas la pertinente.

---

- 1. En general tu salud es**
  - a. Buena
  - b. Regular
  - c. Menos de regular
  
- 2. Consideras que PRONABEC se preocupa por tu salud**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Casi nunca
  
- 3. El responsable de PRONABEC, se ha entrevistado con tus padres respecto a la calidad de tu salud.**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Casi nunca
  
- 4. Cuando estas mal de salud el responsable de PRONABEC, realiza las coordinaciones:**
  - a. Oportunamente
  - b. Algunas veces oportunamente
  - c. Inoportunamente
  
- 5. Consideras que tu alimentación es:**
  - a. Buena
  - b. Regular
  - c. Menos de regular
  
- 6. Consideras que el responsable de PRONABEC, se preocupa por tu alimentación**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Casi nunca

- 7. El responsable de PRONABEC, sabe con certeza donde consumes tus alimentos**
- Siempre
  - Casi siempre
  - Casi nunca
- 8. Es suficiente la asignación que recibe para alimentación por parte de PRONABEC**
- Siempre
  - Casi siempre
  - Casi nunca
- 9. Sobre tus gastos escolares (exceptuando matrícula y pago de pensión) consideras que lo que te asigna PRONABEC, es:**
- Suficiente
  - Casi suficiente
  - Insuficiente
- 10. Consideras que haces buen uso de la asignación por gastos escolares o académicos**
- Siempre
  - Casi siempre
  - Casi nunca
- 11. Tus gastos escolares son cubiertos en general por**
- PRONABEC
  - En parte por PRONABEC
  - Muy poco por PRONABEC
- 12. Durante el periodo que eres beneficiario de PRONABEC, las veces que se ha incrementado tu asignación para gastos escolares es:**
- Más de dos veces
  - De 1 a dos veces
  - No lo recuerdo
- 13. Consideras que la institución de educación superior seleccionada por PRONABEC cumple con tus expectativas académicas:**
- Siempre
  - Casi siempre
  - Muy poco
- 14. A la actualidad, los cursos que has aprobados son en:**
- En su totalidad
  - Debes solamente un curso
  - Debes más de un curso

- 15. Tu promedio académico se encuentra**
- Sobre de 15
  - De 12 a menos de 15
  - Menos de doce
16. La actitud de tus compañeros y compañeras, al enterarse que eres becado de PRONABEC, es de:
- Aceptación
  - Notas cierta marginación
  - Es evidente la actitud de rechazo
- 17. Sientes que la carrera que has elegido está cumpliendo tus expectativas**
- Siempre
  - Regularmente
  - Muy poco
- 18. Tienes la seguridad que con la carrera que has elegido puedes apoyar a tu comunidad de donde perteneces**
- Tengo la seguridad
  - Es posible que pueda apoyar a mi comunidad
  - No es posible que pueda apoyar a mi comunidad
- 19. Sientes que con la carrera que has elegido pueda solucionar en parte tu nivel económico**
- Tengo la seguridad
  - Es posible que mejore mi nivel económico
  - No es posible que mejore mi nivel económico
20. **¿Si no fueras beneficiario de PRONABEC, hubieras elegido la misma carrera que estás estudiando?**
- Tengo la seguridad que si hubiese elegido
  - Es probable que si hubiese elegido
  - No hubiese elegido esta carrera

#### Anexo 4. Medición de cada ítem de encuesta y baremos

Alternativa	Valor cuantificado
a	3
b	2
c	1

Valor por variable

Nivel de servicios de PRONABEC

NIVEL	ESCALA	
BAJO	16	25
MEDIO	26	38
ALTO	39	48

Nivel de servicios de satisfacción de beneficiarios

NIVEL	ESCALA	
BAJO	20	32
MEDIO	33	47
ALTO	48	60

## Anexo 4

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(JUICIO DE EXPERTOS)

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ROMERO PERALTA ALVARO RAFAEL

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad: 16408536

1.4. Centro de labores:

Universidad de Lambayeque

Universidad de Chiclayo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: LOS SERVICIOS DE PRONABEC Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, CAJAMARCA

1.7. Autor del instrumento: Br. FIDEL ALAMIRO CASTAÑEDA MENDOZA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

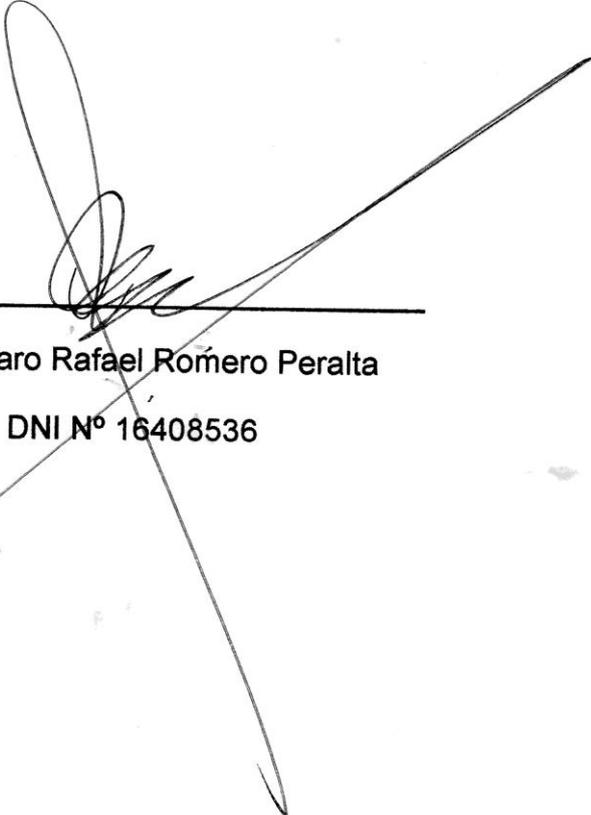
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

## 1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



---

Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI N° 16408536

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: LISBOA ZUMARÁN JUSTINA GUILLERMINA
- 1.2. Grado académico: Doctor
- 1.3. Documento de identidad: 16431477
- 1.4. Centro de labores:  
Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la Investigación: LOS SERVICIOS DEL PRONABEC Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, CAJAMARCA
- 1.7. Autor del instrumento: Br. FIDEL ALAMIRO CASTAÑEDA MENDOZA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Documento de identidad:40055868
- 1.4. Centro de labores:  
Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la Investigación: LOS SERVICIOS DEL RPONABEC Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, CAJAMARCA.
- 1.7. Autor del instrumento: Br. FIDEL ALAMIRO CASTAÑEDA MENDOZA

En este contexto ha sido considerada como experta en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

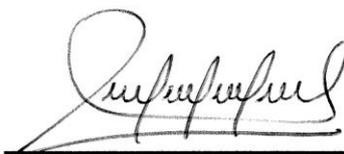
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

#### 4. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: abril del 2018



---

Dra. ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO

DNI N° 40055868

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : <a href="#">F08-PP-PR-02.02</a> Versión : 09 Fecha : <a href="#">23-03-2018</a> Página : 101 de 103
---	--	---

Yo Fidel Alamiro Castañeda Mendoza, identificado con DNI N° 27930295, egresado de la Escuela Profesional de Post grado del programa de maestría en Gestión Pública la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LOS SERVICIOS DEL PRONABEC Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE - CAJAMARCA"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 27930295

FECHA: 12 de agosto del 2018

## ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Orlando Alarcón Díaz, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Fidel Alamiro Castañeda Mendoza, titulada: LOS SERVICIOS DEL PRONABEC Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, CAJAMARCA, constato que la misma tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 28 de junio de 2018

  
-----  
Dr. Orlando Alarcón Díaz  
DNI:16427321

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## REPORTE TURNITIN

### LOS SERVICIOS DE PRONABEC Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>dide.minedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>docslide.us</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>noticias.universia.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.scielo.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.pronabec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>myslide.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>