



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**BECA VOCACIÓN DE MAESTRO: UN ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA
ENTRE NECESIDADES Y SERVICIOS COMO UNA VÍA PARA LA
PERMANENCIA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
GERENCIA SOCIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE PROGRAMAS Y
PROYECTOS DE DESARROLLO**

PRESENTADO POR

Giovanna Célica Cruz Cajavilca
Angela Mejía Oliva

ASESOR PUCP

Carlos Torres Hidalgo

ASESOR EAFIT

Mario Enrique Vargas Sáenz

Diciembre, 2020



RESUMEN

Beca Vocación de Maestro: un análisis de correspondencia entre necesidades y servicios como una vía para la permanencia es una investigación que busca examinar si los servicios que otorga la Pontificia Universidad Católica del Perú a los beneficiarios de la citada beca, están logrando aportar en su permanencia; en la medida en que correspondan a las necesidades de los estudiantes, teniendo en cuenta sus características. A partir de lo descrito, la presente tesis se propone determinar los factores críticos que condicionan la permanencia de los becarios a través del análisis de la relación entre las necesidades de ellos como estudiantes y los servicios que les ofrece la universidad, de manera contingencial a los que les ofrece la propia beca.

La investigación se realiza en el contexto de la propuesta que plantea Sen (2009) sobre el desarrollo humano, colocando como centro la ampliación de libertades de las personas a partir del fortalecimiento de sus capacidades, para “ser y hacer”. Asimismo, a partir de la teoría que propone Kelley (2002) sobre la influencia del Diseño Centrado en la Persona, como método que contribuye a la Innovación Social, entendiéndose a esta última como la implementación de nuevos modelos para satisfacer las necesidades sociales (OCDE, 2009), mejorando la eficacia de la acción pública (CEPAL, 2008).

El presente estudio es de tipo cualitativo y para su realización ha empleado herramientas tales como la revisión documental, la aplicación de entrevistas y encuestas. Desde el enfoque de Gerencia Social, las autoras describen, exploran, analizan y relacionan los procesos de gestión de los servicios y su relación con las necesidades de los becarios. Asimismo, desde el enfoque de la Innovación Social, el propósito es analizar el potencial de acciones que –diseñadas con centro en las personas- coadyuven a acrecentar la eficacia de la política pública de acceso a la educación superior con equidad, en favor de los jóvenes beneficiarios de la Beca Vocación de Maestros, quienes pertenecen a un grupo poblacional del país altamente vulnerable. Sobre esa base, se formula una propuesta para mejorar y reforzar los procesos gerenciales para su efectividad.

Palabras clave: *educación superior, permanencia, movilidad social, desigualdad, exclusión social.*

ABSTRACT

Beca Vocación de Maestro, an analysis of correspondence between needs and services as a way of permanence is an investigation that seeks to examine if the services that the Pontificia Universidad Católica del Perú grants to the beneficiaries of the aforementioned scholarship, are managing to contribute in their permanence; insofar as they correspond to the needs of the students, taking into account their characteristics. Based on what has been described, this thesis proposes to determine the critical factors that condition the permanence of scholarship holders through the analysis of the relationship between their needs as students and the services offered by the university, contingently to the students. offered by the scholarship itself.

The research is carried out in the context of the proposal that Sen (2009) raises on human development, placing as the center the expansion of people's freedoms from the strengthening of their capacities, to "be and do". Likewise, based on the theory proposed by Kelley (2002) on the influence of Person-Centered Design, as a method that contributes to Social Innovation, the latter being understood as the implementation of new models to satisfy social needs (OECD, 2009), improving the effectiveness of public action (ECLAC, 2008).

The present study is of a qualitative type and for its realization it has used tools such as the documentary review, the application of interviews and surveys. From the Social Management approach, the authors describe, explore, analyze and relate the service management processes and their relationship with the needs of the scholarship recipients. The purpose is to analyze the potential of actions that contribute to increasing the effectiveness of the public policy of access to higher education with equity, in favor of the young beneficiaries of the Vocation of Teachers Grant, who belong to a highly vulnerable population group of the country . On this basis, a proposal is formulated to improve and strengthen management processes for their effectiveness.

Keywords: higher education, permanence, social mobility, inequality, social exclusion.

DEDICATORIA

A nuestras familias por su presencia y apoyo incondicional en nuestro proceso de desarrollo personal y profesional, por su amor y presencia constante.

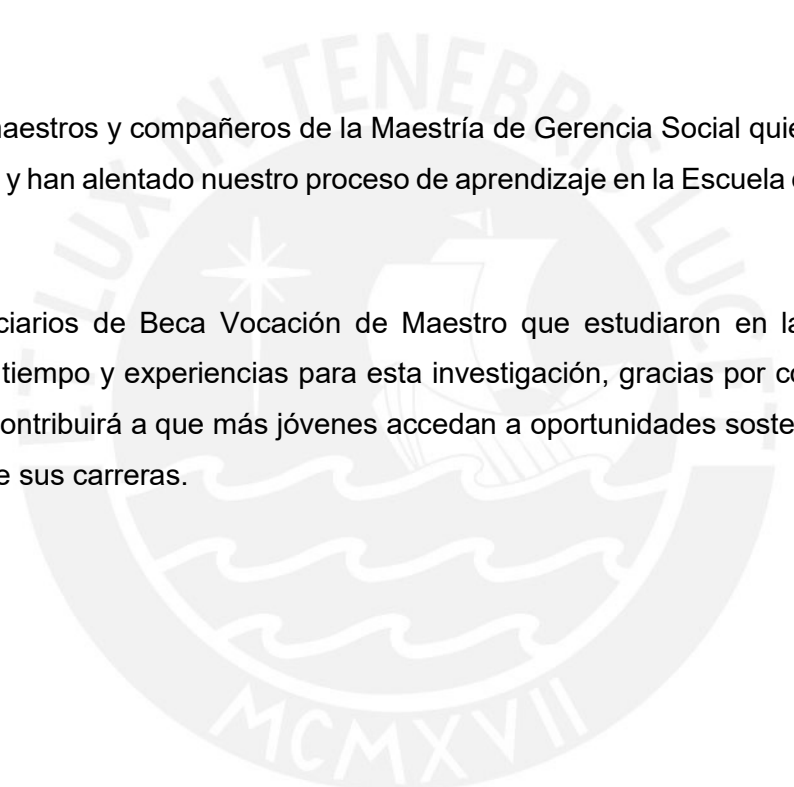


AGRADECIMIENTOS

A la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) por ser nuestra casa de estudio y formación profesional.

A nuestros maestros y compañeros de la Maestría de Gerencia Social quienes nos han acompañado y han alentado nuestro proceso de aprendizaje en la Escuela de Posgrado.

A los beneficiarios de Beca Vocación de Maestro que estudiaron en la PUCP, por compartir su tiempo y experiencias para esta investigación, gracias por confiar en que este aporte contribuirá a que más jóvenes accedan a oportunidades sostenidas para la realización de sus carreras.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Objetivos	18
1.3. Justificación	19
1.4. Ámbito de la investigación	21
CAPÍTULO II MARCO CONCEPTUAL	22
2.1. Marco contextual social y normativo	22
2.2. Marco teórico	31
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO	44
3.1. Estrategia metodológica	44
3.2. Diseño muestral	44
3.3. Variables e indicadores	45
3.4. Unidades de análisis	46
3.5. Fuentes de información	47
3.6. Técnicas e instrumentos de investigación	48
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE HALLAZGOS	50
4.1. Identificación de necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM	50
4.2. Relación entre las necesidades de los becarios que influyen en su permanencia y los servicios que ofrece la PUCP	64
4.3. Nivel de satisfacción otorgado por los estudiantes becarios de la BVdM en torno a los servicios ofrecidos por la PUCP	77
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
CAPÍTULO VI PROPUESTA APLICATIVA	86
6.1. Título de la propuesta	86
6.2. Descripción de la propuesta	86
6.3. Objetivo	87

6.4. Desarrollo de los componentes de la propuesta correctiva 88

BIBLIOGRAFÍA 104

ANEXOS 108



ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro N° 2.1. Distribución de becarios según universidad de estudio (diciembre de 2017)	23
Cuadro N° 2.2. Motivos de deserción estudiantil según investigación Denegri & Gerlach (2018)	30
Cuadro N° 2.3. Necesidades de la Pirámide de Maslow	34
Cuadro N° 2.4. Cinco variables para analizar la Innovación Social	43
Cuadro N° 3.1. Variables e indicadores de la investigación	45
Cuadro N° 4.1. Servicios implementados por la PUCP	65
Tabla N° 4.1. Tabla de correlación de variables Apoyo Emocional y servicios de la PUCP (según método Spearman)	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 4.1. Perfil de Becario-Género y procedencia	51
Gráfico N° 4.2. Perfil de Becario-Edad y procedencia	53
Gráfico N° 4.3. Necesidades de los becarios – procedencia	58
Gráfico N° 4.4. Percepción del becario sobre el nivel de influencia del apoyo emocional para su permanencia	62
Gráfico N° 4.5. Percepción del becario sobre la importancia de los servicios por influir en su permanencia	70
Gráfico N° 4.6. Percepción del becario sobre la importancia del servicio Atención Psicológica por influir en su permanencia	73
Gráfico N° 4.7. Percepción del becario sobre la importancia del servicio Psicopedagógico por influir en su permanencia	73
Gráfico N° 4.8. Percepción del becario sobre la importancia del servicio Talleres y Charlas por influir en su permanencia	73
Gráfico N° 4.9. Percepción del becario sobre la adaptación de los servicios de la PUCP a sus necesidades para continuar con sus estudios	78
Gráfico N° 4.10. Grado de satisfacción de becarios respecto a los servicios utilizados	80
Gráfico N° 5.1. Proceso ECE - Propuesta de metodología para el re-diseño de servicios de la PUCP	88



SIGLAS Y ABREVIATURAS

BVdM	: Beca Vocación de Maestro
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DAES-PUCP	: Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Pontificia Universidad Católica del Perú
DCP	: Diseño Centrado en la Persona
EBR	: Educación Básica Regular
ESCALE-MINEDU	: Estadística de la Calidad Educativa del Ministerio de Educación
FAE-PUCP	: Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú
IES	: Institución de Educación Superior
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINEDU	: Ministerio de Educación
OCDE	: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OSOE-PUCP	: Oficina de Servicio de Orientación al Estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Perú
PRONABEC	: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo
SINEACE	: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
SIS	: Sistema Integral de Salud
SISFOH	: Sistema de Focalización de Hogares
UNESCO	: Organización de Naciones Unidas para la Educación, Ciencias y Cultura
VRAC-PUCP	: Vicerrectorado Académico de la Pontificia Universidad Católica del Perú

INTRODUCCIÓN

La discusión sobre la desigualdad social en el país basada en la pobreza, ha motivado la ideación e implementación de políticas públicas que apuntan a “incluir” a los ciudadanos en el sistema. Desde el Ministerio de Educación del Perú (en adelante MINEDU), a través del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (en adelante PRONABEC) se ha diseñado una política que consolida programas orientados a contribuir al acceso a la educación superior de calidad, con equidad y como una oportunidad de movilidad social.

En esa línea se implementa **Beca Vocación de Maestro (en adelante BVdM)**, un producto social que financia de manera integral la carrera de Educación del nivel de pregrado en las universidades más prestigiosas del país para jóvenes talentosos. Esta política representa un esfuerzo del gobierno peruano por trabajar en coherencia con los compromisos citados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS). Entonces, BVdM es una iniciativa que permitirá el acceso de los beneficiarios al mundo laboral y a su vez garantizará la reducción de la pobreza y desigualdad.

La BVdM es considerada una **beca de** (generación) **de capital humano** y se alinea a la estrategia de revalorización docente, en tanto intenta convertirla en una opción profesional atractiva para jóvenes quienes, pese a los escasos recursos económicos con los que cuentan, hayan finalizado la secundaria con destacado rendimiento académico y demuestren tener vocación para pertenecer al magisterio. Esta beca tiene como objetivo resolver principalmente las necesidades económicas de los beneficiarios, favoreciendo su acceso, desarrollo de la carrera y culminación exitosa de los estudios en las especialidades de educación.

Aunque el objetivo de la beca es clave -dado que atiende la parte más práctica del problema-, existen factores que al no incorporarse en el diseño e implementación de la política, estarían limitando sus resultados. Esto tiene que ver por ejemplo con la capacidad de retención estudiantil frente al riesgo de deserción, abandono o fracaso académico de los becarios, influenciado -ya no por factores económicos, falta de vocación o mala enseñanza, sino- por factores individuales y de contexto.

Impulsando la implementación de BVdM, PRONABEC es responsable de asegurar el acceso, la permanencia y la culminación de estudios superiores en centros que garanticen la entrega de dicho servicio con calidad para sus beneficiarios, lo que resalta su enfoque inclusivo y de promoción de desarrollo de capacidades. No obstante, la institucionalidad universitaria, en su tarea de orientar el tránsito de la vocación hacia la

profesión de maestros, puede implementar estrategias de contingencia a la política pública, contribuyendo de esta manera a la retención estudiantil y/o a la permanencia.

Frente a ello, resulta importante examinar la implementación de la BVdM en la **Pontificia Universidad Católica del Perú (en adelante PUCP)**, universidad privada que ejecuta servicios orientados a contribuir en la permanencia de los beneficiarios. Si bien está definida su intención, desde los enfoques que otorga la Gerencia Social, **la presente tesis se propone analizar la capacidad de aporte de los servicios que implementa la PUCP, a partir de su vinculación con los factores críticos que determinan la permanencia y que se fundamentan en las características y necesidades que presentan quienes estudian con la beca.**

En este sentido, el estudio que se presenta a continuación se compone de **seis capítulos**. En el **Capítulo I** se plantea el problema de investigación, sobre la base de este se formulan los objetivos y se realiza la justificación. En el **Capítulo II**, se desarrolla el marco conceptual social y normativo, además del marco teórico e investigaciones precedentes. En este apartado se presentan las principales bases teóricas que dan contexto a la investigación, como por ejemplo la propuesta de Sen (2009) sobre el desarrollo humano y la importancia de la cultura, colocando como centro la ampliación de libertades de las personas a partir del fortalecimiento de sus capacidades, para “ser y hacer”.

Del mismo modo, en este capítulo, se desarrolla la teoría que propone Kelley (2002) sobre la influencia del Diseño Centrado en la Persona, como método que contribuye a la Innovación Social, entendiéndose a esta última como la implementación de nuevos modelos para satisfacer las necesidades sociales (OCDE, 2009), mejorando la eficacia de la acción pública (CEPAL, 2008).

Por otro lado, en el **Capítulo III** se detalla la estrategia metodológica empleada para la elaboración de la tesis. Mientras que en el **Capítulo IV** se reportan los resultados y hallazgos del trabajo de campo y la revisión de documentación técnica, describiéndose fundamentalmente las necesidades que influyen en la permanencia de los estudiantes, además analizando la relación entre dichas necesidades y los servicios que implementa la PUCP y, determinando el grado de satisfacción de los becarios en tanto los servicios que tomaron corresponden a sus características y lo que necesitan. Posteriormente, a lo largo del **Capítulo V**, se arribarán a las principales conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, en el **Capítulo VI** se presenta una propuesta de mejora respecto al diseño de los servicios brindados por la PUCP, teniendo como centro a los becarios y sus necesidades. Este se desarrolla a fin de contribuir a la mejora de la política pública, en

tanto representa una oportunidad de retención estudiantil que hoy es clave para la consecución de los resultados de la beca.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La educación representa el principal medio de movilidad social. Debido a ello durante los últimos años en el país, las políticas públicas se han enfocado en incrementar la cobertura, experimentándose un proceso continuo de expansión educativa. Siguiendo las estimaciones efectuadas por Yamada y Castro (2012), investigadores peruanos que analizaron el acceso y culminación de la educación en el Perú entre los años 2004 y 2013 en base a información contenida en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), se evidencia el incremento de la tasa de ingreso a la educación inicial, primaria y secundaria en dieciséis (58% a 74%), dos (de 90% a 92%) y once (de 70% a 81%) puntos porcentuales; respectivamente. Las variaciones también fueron significativas respecto a las tasas de culminación, especialmente en el nivel primaria, alcanzando un incremento de ocho puntos porcentuales (de 73% a 81%), y once puntos porcentuales en secundaria.

Si bien el análisis sobre el incremento de las tasas de cobertura en los últimos años demuestra la masificación del acceso a la educación, este mayor acceso no supone que la calidad -que tiene que ver con los logros de aprendizaje-, también se haya incrementado. Ello se evidencia en diversos resultados de evaluaciones nacionales y prueba PISA, y se explica por el fenómeno denominado la “trampa educativa” (Beltrán y Seinfeld, 2012).

Tal “trampa educativa” se basa en la brecha de calidad, lo que ha motivado el re-enfoque de la política pública en analizar y determinar medidas sobre los factores que influyen en el “rendimiento del alumno” (PRONABEC, 2015). En este proceso se ha determinado que un factor clave es la calidad del docente, por ser el “principal impulsor de las variaciones en el aprendizaje escolar” (Barber y Mourshed, 2008). Esta conclusión está basada en estudios que han revelado que los estudiantes expuestos a docentes poco calificados han demostrado tener escasas posibilidades de aprender e incluso de recuperar su rendimiento en los años que le han seguido a su etapa escolar.

Ante dicho contexto, en 2014 el MINEDU, a través del PRONABEC -que representa una política que consolida programas orientados a contribuir al acceso a la educación superior de calidad, con equidad, como una oportunidad de movilidad social-, ha incorporado a su política de financiamiento para estudios de pregrado, la carrera de

Educación (inicial, primaria y secundaria); creando la BVdM. El objetivo de esta beca consiste en promover:

(...) el acceso a la educación superior universitaria a estudiantes de colegios públicos y privados a nivel nacional que cuenten con “alto rendimiento académico” con el fin de promover la formación en la carrera profesional en educación y sus especialidades en las mejores universidades de Lima, financiando la totalidad de gastos directos e indirectos que los estudios generen. (MINEDU, 2014)¹

Además, este programa busca concretar una política que lleva más años aún y está enfocada en revalorar la profesión del educador, atrayendo jóvenes talentosos a la Carrera Pública Magisterial y formándolos como maestros en Instituciones de Educación Superior (en adelante IES) de comprobada calidad (MINEDU, 2014). En el largo plazo -en complemento de otras reformas en política educativa (infraestructura, currículo nacional, etc.)-, la estrategia apunta a impactar positivamente en la consecución de logros en los niños, niñas y adolescentes de las escuelas peruanas, otorgando sostenibilidad al sistema educativo público.

La BVdM financia integralmente los costos académicos, directos e indirectos de jóvenes egresados de la educación secundaria quienes previamente han sido evaluados y seleccionados por PRONABEC -en razón de su “excelencia académica”, “vocación de profesor” y “condición socioeconómica”-. La contraparte exigida por la entidad estatal está relacionada en que tras el egreso, los entonces exbecarios presten sus servicios profesionales en las escuelas públicas que determine el MINEDU por un lapso equivalente a tres (3) años.

Bajo un enfoque de procesos, se puede indicar que la BVdM se implementa en dos momentos: (1) Atracción del talento y (2) Formación inicial docente. A lo largo de estas fases, la actuación del PRONABEC es permanente y consiste en dirigir y operativizar los procedimientos de captación de potenciales beneficiarios, evaluarlos y seleccionarlos, para luego adjudicarles la beca; además, realizar el seguimiento académico en coordinación con la IES y realizar la gestión administrativa del subsidio. Por su parte, la universidad brinda soporte a los procedimientos propios del momento (1), pero su labor más importante está relacionada con dotar al estudiante de conocimientos y habilidades, para sostener un ejercicio pedagógico de calidad.

Ciertamente la BVdM es una apuesta que realiza el Estado peruano para impactar de forma positiva en el desarrollo de capital humano docente -y a través de ello lograr

¹ PRONABEC (2014) Resolución Directoral Ejecutiva (RDE) N° 198-2014-MINEDU-VMGI- OBECPRONABEC. Recuperado de: http://www.pronabec.gob.pe/inicio/institucional/documentos/2014/r_directoral/rd198_2014.pdf

cambios más estructurales a nivel de educación y desarrollo-, sin embargo la estrategia se ve limitada cuando subyacen factores relacionados a la estructura de desigualdad propia del sistema de educación superior, en el cual los becarios -quienes proceden de contextos sociales vulnerables- ven permeadas sus relaciones académicas, sociales y acaban desertando.

Con el fin de contrarrestar los efectos más visibles de aquella “permeabilidad”, la PUCP -universidad con el mayor número de becarios de BVdM ingresados durante los años 2015, 2016 y 2017-, ha extendido a sus estudiantes, a través de su Facultad de Educación (en adelante FAE-PUCP), Oficina de Servicio de Orientación al Estudiante (en adelante OSOE-PUCP), entre otros; servicios orientados a complementar la formación académica propia de su estructura curricular.

En líneas generales, estos servicios consisten en la ejecución de espacios de acompañamiento socioemocional y otros entre los que destacan el reforzamiento de su “vocación de docente”. Aunque los servicios datan de años anteriores al ingreso de los becarios, algunos han sido reajustados para acoplarse a las necesidades de los estudiantes, logrando influir en la capacidad de retención estudiantil o en otras palabras, aportar en la permanencia de los estudiantes.

La presente investigación se orienta a realizar un análisis de la capacidad de aporte de los servicios que implementa la PUCP, a partir de su vinculación con los factores críticos que determinan la permanencia y que se fundamentan en las características y necesidades que presentan quienes estudian con la beca. Al mismo tiempo, supone una oportunidad para indagar sobre la potencialidad que implica una acción contingente a una política pública, implementada con el fin de mejorar la efectividad de la misma.

De aquí la principal inquietud que motivó esta investigación: **¿Cuáles son los factores críticos cuya gestión determina la permanencia de los becarios de la BVdM en la PUCP?**

Son **preguntas específicas**, que ayudarán a responder a la interrogante general:

1. ¿Cuáles son las necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios que son brindados por la PUCP y las necesidades de los estudiantes del Programa BVdM?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes becarios de la BVdM respecto a los servicios brindados por la PUCP?

4. ¿De qué manera se puede implementar mejoras a los servicios que ofrece la PUCP respecto a la satisfacción de necesidades de los estudiantes y la capacidad de constituir un modelo replicable?

La relevancia de esta investigación dentro del campo de la Gerencia Social es ofrecer alcances y herramientas para optimizar la gestión del programa. Ello al mismo tiempo puede permitirle su replicabilidad, sostenibilidad, escalabilidad -variables asociadas a la innovación social- en base a lo hallado con el modelo de intervención en la PUCP. El propósito de este estudio también está vinculado a que el Estado a través del PRONABEC y otros estamentos, dispongan de conocimiento sistematizado, de manera que puedan evaluar su inclusión en las políticas de intervención generales, agregando valor a la sociedad.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Conocer los factores críticos cuya gestión determina la permanencia de los becarios de la BVdM, mediante la identificación de las necesidades que influyen en dicho proceso, el análisis de la relación entre estas necesidades y los servicios que implementa la PUCP y la determinación del nivel de satisfacción de los becarios, con la finalidad de formular una propuesta de mejora para la universidad y el programa.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades que influyen en la permanencia de los estudiantes de la BVdM.
2. Analizar la relación entre las necesidades de los becarios que influyen en su permanencia y los servicios que ofrece la PUCP.
3. Determinar el nivel de satisfacción otorgado por los estudiantes becarios de la BVdM en torno a los servicios ofrecidos por la PUCP.
4. Elaborar una propuesta de mejora respecto al diseño de los servicios que oferta la universidad, que guarde una mayor relación con las necesidades de los beneficiarios y en esa medida pueda contribuir a la eficiencia en la implementación de la política pública educativa.

1.3. Justificación

Bajo el enfoque de la Gerencia Social e Innovación Social esta investigación es relevante por ser una oportunidad para indagar sobre la potencialidad que tiene una acción contingente a una política pública orientada a mejorar la efectividad de la misma. Entonces, el análisis de la capacidad de aporte de los servicios que implementa la PUCP a partir de vincularla con los factores críticos que determinan la permanencia de quienes estudian con la beca es importante, en tanto que consiste en la búsqueda de eficiencia tanto como de eficacia en las políticas y programas sociales desarrollados a partir de las especificidades socioculturales, económicas y políticas de las poblaciones vulnerables (INDES,2006).

Véase, el PRONABEC cumple un rol fundamental al operativizar la política pública en educación superior con enfoque de calidad y equidad. A través de la BVdM, que es considerada una beca de (generación) de capital humano, se alinea la estrategia de revalorización docente ya que se intenta convertirla en una opción profesional atractiva para jóvenes que pese a los escasos recursos económicos con los que cuentan, han concluido la secundaria con alto rendimiento académico y poseen vocación por pertenecer al magisterio. La BVdM tiene como objetivo resolver principalmente las necesidades económicas de los beneficiarios, buscando garantizar su acceso, desarrollo de la carrera y culminación exitosa de los estudios en las especialidades de educación.

Si bien la BVdM, al ser una “beca de capital humano” no exige entre sus requisitos que al momento de postular, los interesados en el beneficio se encuentren en situación de pobreza o pobreza extrema verificada por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), quienes acceden al beneficio pertenecen a una parte de la población del país marcada por la inequidad social. Con su acceso a la educación superior “de calidad”, los jóvenes experimentan un proceso de “movilidad social” de tipo ascendente.

No obstante, esta movilidad social coexiste con diversos tipos de exclusión (Bourdieu, 2003); por lo que, el solo hecho de insertarlos en la educación superior no garantizaría la “inclusión” de los jóvenes en el mentado sistema social. De lo que se trata entonces es denotar que la inclusión no está precisamente vinculada con la disponibilidad de recursos económicos, sino con elementos/capital inmaterial (Subirats, 2011), lo que se evidencia en el estudio de Zavala y Córdova (2010) en el que se determina que las brechas del sistema educativo son también consecuencia de heterogeneidades entre

los conocimientos y habilidades. A aquello puede responder el índice de deserción existente y reportado por el mismo PRONABEC, que en 2017 bordeaba el 15%².

Aunque la propuesta de valor de la BVdM se enfoca en atender la parte más práctica del problema, existen factores que al no incorporarse en el diseño e implementación de la política, podrían limitar sus resultados. Esto se hace evidente en la relación que existe entre la capacidad de retención estudiantil frente al riesgo de deserción, abandono o fracaso académico de los becarios, influenciado -ya no por factores económicos, falta de vocación o mala enseñanza, sino- por factores individuales y de contexto.

Desde luego no es que los soportes que brinda el PRONABEC a sus beneficiarios carezcan de utilidad o no garanticen que los estudiantes persistan en la educación superior, sino, es evidente que estos aseguran la parte más práctica de lo que supone estar inserto en el sistema universitario. Pero hay otros componentes que son igual de importantes y que en este caso la IES -como socio o cogestor de la política-, puede implementar para ayudar a alcanzar el propósito de BVdM, es decir agregar valor que coadyuve a lograr el impacto social esperado.

Es así que el modelo de intervención de la PUCP se convierte en un buen caso para analizar, en la medida que este implementa servicios que intentan aportar positivamente en la experiencia de los beneficiarios. Sin embargo, cabe examinar dichos servicios en base a indicadores que ayuden a potenciar la inclusión, a través del **diseño de soluciones centradas en la persona y sus características**.

Entonces se precisa, a partir de la identificación de las necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM, analizar la relación entre estas necesidades y los servicios que implementa la PUCP así como determinar el nivel de satisfacción de los becarios con respecto a los servicios. Solo entonces se podrá establecer los factores críticos cuya gestión determina la permanencia de estos jóvenes en la universidad, por ende adquirir la capacidad de mejorar la efectividad de la política. En la línea de lo que afirma Kliksberg (1996:4) sobre la Gerencia Social y su relación “con optimizar el rendimiento de los esfuerzos de los actores sociales en el enfrentamiento de los desafíos del desarrollo social equitativo”; se elabora una propuesta que inclusive pueda tomar la IES a manera de herramienta de gestión con Innovación Social, con la finalidad de potenciar las virtudes de la acción contingente, entre ellas su capacidad de impacto y réplica.

² Gil, F. (2017) PRONABEC: ¿Por qué el 15% de becarios abandonan la carrera?. Diario Gestión: Lima. Recuperado de <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/pronabec-que-15-becarios-abandonan-carrera-2188054>

1.4. Ámbito de la investigación

En esta sección se describe que la investigación tiene como ámbito a la PUCP (FAE-PUCP) y los becarios de la BVdM. Comprende el análisis de la política, la gestión del programa además de la indagación de las necesidades y percepciones de los estudiantes con información provista en el intervalo entre los años 2018-2019. Los participantes de la investigación son estudiantes beneficiarios del PRONABEC (por la BVdM) y pertenecen a diferentes promociones de admisión registradas entre el año 2015 y 2017.



CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1. Marco contextual social y normativo

2.1.1. Diagnóstico social

Ubicación

En el Perú solo el 42.7% de los jóvenes entre los 17 y 24 años acceden a educación superior (Gestión:2017) siendo la población ubicada en zonas rurales y proveniente de escuelas del estado la menos privilegiada. Según el PRONABEC (2017), gracias a la BVdM, jóvenes de diversos departamentos a lo largo del territorio peruano accedieron a los beneficios de un total de 1,294 becas para estudiar en las mejores universidades e institutos pedagógicos del Perú, en especial en Lima (ciudad de estudio del 65.7% de becarios de la BVdM). Por otro lado, es de destacar que al menos 6 de cada 10 becarios de la BVdM, tiene como sitio de procedencia una región diferente de Lima o Callao.

Población

La Memoria Anual del PRONABEC (2017) describe a la población beneficiaria de BVdM la misma que comprende jóvenes de un grupo de entre 17 y 22 años de edad, siendo en su mayoría mujeres (1079) quienes equivalente al 83,4%. Además del total de becarios el 66,3% proceden de diversas provincias del Perú, mientras que un 33,7% son de Lima, siendo esta última la región predominante. Dicho documento también menciona que a la fecha de emisión de la memoria se habían adjudicado 318 becas (24,6%) a jóvenes para estudiar en la PUCP (FAE-PUCP), vislumbrando de este modo que es esta la casa de estudio que alberga el mayor número de beneficiarios de BVdM.

Dinámica económica

El Portal de la Unidad de Estadística Educativa (ESCALE) del MINEDU data que solo 3 de cada 10 jóvenes accede a los estudios superiores, siendo quienes se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema, los menos privilegiados. Estos jóvenes son los caracterizados por provenir de escuelas públicas y zonas rurales. En este contexto se hace necesaria la implementación de mecanismos y programas sociales que reduzcan las brechas de desigualdad en el acceso a la educación, como lo hacen los programas de PRONABEC, especialmente la BVdM.

La BVdM es una oportunidad para el acceso a la educación superior, tangible para muchos jóvenes de escasos recursos a nivel nacional que deseen acceder a los estudios superiores y en este sentido supone en una alternativa fundamental en para el

desarrollo de capital humano, desarrollo de capacidades y formación de ciudadanos para el mundo del trabajo.

2.1.2. Programa materia de investigación

Mediante resolución oficial³, el MINEDU a través del PRONABEC aprueba la creación de la BVdM, mediante la cual se provee de formación superior, en las especialidades de Educación Inicial, Primaria y Secundaria, a jóvenes deseosos de formarse como docentes.

Según cifras del PRONABEC, a través de la BVdM entre el 2012 y el 2016 se entregaron 912 becas a nivel nacional, mientras que en el 2017 la cifra de beneficiarios ascendió a 1,294 (791 continuadores y 503 nuevos becarios). Los financiamientos integrales fueron adjudicados a fin de que los beneficiarios realicen sus carreras en las mejores IES del Perú, ubicadas en las regiones de Lima, Piura, Arequipa, Lambayeque, Cajamarca, Áncash, Puno y Cusco (PRONABEC, 2017); obsérvese el detalle en el cuadro N° 2.1. en el que se indican la distribución de becarios según universidad de estudios.

Cuadro N° 2.1
Distribución de becarios según universidad de estudio (diciembre de 2017)

UNIVERSIDADES	REGIÓN	TOTAL DE BECARIOS	
		N°	%
Pontificia Universidad Católica del Perú	Lima	318	24.6%
Universidad de Piura	Piura	189	14.6%
Universidad Peruana Cayetano Heredia	Lima	143	11,1%
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Lambayeque	114	8.8%
Universidad Católica San Pablo	Arequipa	107	8.3%
Universidad Antonio Ruiz de Montoya	Lima	89	6.9%
Universidad Marcelino Champagnat	Lima	80	6.2%
Universidad San Ignacio de Loyola	Lima	74	5.7%

³ MINEDU (2014) Resolución que aprueba la creación de la beca especial para atender las necesidades del país, denominada "Beca Vocación de Maestro". Recuperado de: https://www.pronabec.gob.pe/inicio/institucional/documentos/2014/r_directoral/rd198_2014.pdf

Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Lima	74	5.7%
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Lima	64	4.9%
Otras instituciones	Lima, Cajamarca, Áncash y Cusco	42	3.2%

Fuente: PRONABEC, 2017. Memoria Anual 2017 del PRONABEC

Del mismo modo, de acuerdo a las disposiciones por resolución, se dispuso que las universidades participantes debían contar con los estándares de calidad indicados por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Si bien a diciembre del 2017 BVdM tenía 318 becas adjudicadas en la PUCP, es preciso indicar que el mismo PRONABEC actualizó dicha cifra a octubre de 2018, reportando desde su Unidad de Estudios Sociales y Generación de Evidencias, un total de 297 becarios activos⁴. Esta misma investigación suscribe que de los estudiantes vigentes 49 ingresaron en el año 2014 (para iniciar sus estudios en el 2015), 139 en el año 2016 y 109 en el año 2017.

Sobre el proceso de convocatoria para acceder a BVdM, se conoce que este se lleva a cabo en dos etapas⁵: (1) inscripción y (2) postulación. La primera etapa se realiza de manera virtual y tiene como propósito identificar el número de postulantes a nivel nacional. Al dar por concluida esta etapa, la Oficina de Becas publica la lista de postulantes y de los centros oficiales para rendir el examen de selección y posteriormente la evaluación vocacional. De manera seguida, en la etapa de postulación los estudiantes aprobados deberán entregar la documentación solicitada de manera pertinente y oportuna a través de la página virtual (web).

La beca es adjudicada por un periodo de hasta 10 semestres académicos (5 años), mientras que los estudiantes deben cursar un Ciclo Propedeúutico obligatorio de 2 meses. La beca además cubrirá los gastos de titulación siempre que el estudiante acceda a la obtención de su título profesional en un periodo no mayor a 12 meses. En adición, la beca cubre un conjunto de beneficios indirectos: alimentación, alojamiento, transporte, asesoramiento de tesis y útiles de escritorios, así como un seguro de salud (SIS).

⁴Son becarios activos aquellos que “continúan los estudios que iniciaron en sus respectivas convocatorias”. El concepto excluye a los egresados y las pérdidas de beca por desaprobación hasta el semestre académico 2017-II.

⁵ MINEDU (2014) Resolución editorial ejecutiva N° 198 - 2014 - MINEDU - VMGI - OBEC - PRONABEC: Bases del Concurso para el otorgamiento de la Beca Vocación de Maestro 2014. Recuperado de: https://www.pronabec.gob.pe/inicio/institucional/documentos/2014/r_directoral/rd198_2014.pdf

Sobre los resultados y/o impactos de la beca, se puede indicar que hasta noviembre de 2018, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencias y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés) a través de un convenio con el MINEDU recibió las propuestas de licitación para el proyecto de Evaluación de la BVdM cuya finalidad específica en su objetivo general⁶ fue “analizar el proceso de formación académica de los becarios de la Beca Vocación de Maestro e identificar los móviles que influyeron en su desempeño universitario o en la deserción de la beca” (UNESCO, 2018:2). Sin embargo, a la fecha no se encuentra documento alguno que describa el impacto alcanzado por la implementación de esta política pública.

2.1.3. Contexto normativo y lineamientos

Constitución Política del Perú

Título I, Capítulos II, establece que los ciudadanos peruanos tienen derecho a gozar de una educación que les dote de habilidades para el mundo del trabajo y que les permita un desarrollo integral pleno. Asimismo, establece que el Estado es responsable de la formación eficiente del profesorado que estará al servicio del sistema de educación pública. Entonces, la BVdM constituye una respuesta del Estado al mandato constitucional, en la medida que los egresados al graduarse en un programa especializado son incorporados a la carrera pública magisterial como docentes en un compromiso para brindar sus servicios profesionales por un periodo mínimo de tres (3) años.

Ley General de Educación

Dicho documento indica que es preciso garantizar la equidad de oportunidades en el acceso a un sistema educativo de calidad; para ello, el Estado diseñará medidas para contribuir con aquellos sectores sociales en abandono. En base a lo establecido, el MINEDU propone la creación del PRONABEC con el propósito de garantizar el acceso a educación superior, en universidades e institutos, a jóvenes de escasos recursos económicos, a nivel nacional.

⁶ UNESCO (s/a) Términos de Referencia para la Evaluación de Beca Vocación de Maestro. Recuperado de: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Lima/images/ANEXO_III_TERMINOS_DE_REFERENCIA_19.pdf

Plan Nacional de Educación del Perú al 2021

El objetivo estratégico 5, menciona que el acceso a la educación superior de calidad es sustancial, ya que esta es un elemento que promueve el desarrollo de la nación. En la misma línea dicho plan suscribe que será esta una de las herramientas de articulación a la erradicación de la pobreza y para ello es necesario incrementar, reestructurar y descentralizar los servicios educativos y promover sistemas nacionales de crédito educativo; así como sistemas de becas integrales para estudiantes de escasos recursos pero de rendimiento destacado.

El PRONABEC no solo provee oportunidades de desarrollo académico y profesional, sino que significa una oportunidad para garantizar la formación de capital humano y ampliar las posibilidades para el acceso al sentido de bienestar de los ciudadanos.

Ley de Creación del PRONABEC

Suscrita a través de una ley nacional⁷, en el año 2012, se crea el PRONABEC, a cargo del MINEDU, con la finalidad de ofrecer acceso a educación superior a estudiantes de escasos recursos económicos pero con destacado rendimiento académico, a nivel nacional. Son diversos los programas ofrecidos a través de PRONABEC, entre ellos la BVdM.

La creación de este servicio educativo comulga y consolida los objetivos establecidos en documentos como la Constitución y la Ley General que rige el sector Educación, donde se establecen que el Estado peruano tiene la responsabilidad de proveer a los ciudadanos de un servicio educativo de Educación Básica Regular (en adelante EBR) gratuito y de nivel superior de calidad. La BVdM contribuye garantizando la formación inicial de los docentes quienes proveerán de manera oportuna de educación a las futuras generaciones del Perú.

2.1.4. Síntesis de investigaciones relacionadas

- *Educación Superior e Inclusión Social. Un estudio cualitativo de becarios del programa Beca 18.* Serie de estudios breves 7, PRONABEC (2016).

El informe constituye parte de una serie de estudios ejecutados por instituciones externas al PRONABEC. En el informe, a cargo del investigador principal del Instituto de Estudios Peruanos, Julio Cotler, se indican los resultados de un

⁷ Ley N° 29837. Ley que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-crea-el-programa-nacional-de-becas-y-credito-educati-ley-n-29837-752605-1/>

estudio de tipo exploratorio desarrollado entre los meses de agosto y octubre del año 2015, respecto de las estrategias que fueron adoptadas por un grupo de jóvenes con la finalidad de acceder a los beneficios de la beca y colocarse en las IES de Lima; así como las dificultades que enfrentaron y los resultados que produjo la aplicación de dichas estrategias.

El estudio da cuenta de hallazgos relativos al desarrollo de la beca y ofrece sugerencias orientadas a optimizar su efectividad. Entre sus resultados, destaca el hecho de que los beneficiarios valoran en forma positiva la beca y la califican como una oportunidad; asimismo la perciben como un esfuerzo del Estado por brindar oportunidades educativas a jóvenes peruanos que no hubieran podido financiar su educación superior de otra manera, indicando: “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” (PRONABEC, 2016:59).

Sin embargo, entre sus conclusiones también se indica la poca claridad de información, especialmente en la etapa de postulación, además de la carencia de “protocolos mínimos” establecidos para los becarios -quienes ya habiendo accedido a la beca-, llegan de provincia. Para Cotler, es menester proveer de apoyo psicológico profesional y apoyo académico a los beneficiarios con el fin de mejorar su “proceso de adaptación e inserción a la educación superior” (PRONABEC, 2016:59). En ese sentido -afirma- las IES son las encargadas de proveer “determinados servicios dentro del programa” (como tutorías psicológicas y académicas) (PRONABEC, 2016:60), sin embargo su alcance puede ser limitado, dado que presentan variaciones significativas en sus criterios y contenidos. Para Cotler es sumamente importante reevaluar algunos de los enfoques centrales del programa -especialmente aquellos que generan limitaciones a la experiencia del becario- a fin de mitigar los efectos colaterales que están relacionados a potenciales deserciones.

- *Las razones del miedo: deserción temprana de Beca 18.* Artículo en Revista Científica. Aramburú, F. y Nuñez, D. (2019).

El estudio, ejecutado por el antropólogo Carlos Aramburú y el sociólogo Diego Nuñez, investiga respecto a los motivos que tienen los beneficiarios del programa Beca 18, a abandonar el sistema universitario, incluso antes de iniciar

los estudios o durante el primer año. Para ello utilizaron hasta dos métodos, un modelo sustentado en entrevistas a quienes abandonaron el proceso establecido por el PRONABEC para la aceptación de la beca o la deserción temprana, y otro basado en la comparación entre los rasgos sociales e individuales entre quienes abandonaron y quienes sí decidieron continuar.

Entre sus hallazgos, los autores identifican que los “factores afectivos y la falta de integración social al nuevo medio” (Aramburú y Núñez, 2019:30) sustentan tanto la deserción anticipada así como la declinación de aceptar el beneficio otorgado por la beca, pese a haber sido seleccionados. A manera de detalle, los investigadores indican que el discurso de los becarios que conformaron el estudio revela una asociación compleja entre varias “razones asociadas, especialmente una combinación de persistencia de barreras económicas” (Aramburú y Núñez, 2019:30); sin embargo, cargadas de motivaciones afectivas y de cierta sensación de no seguridad ante el hecho de vivir solos en un lugar completamente nuevo para ellos, -intrínsecamente- razones asociadas al miedo.

Los investigadores asimismo indican que “en el discurso de los becarios se aprecia una notable fuerza e importancia de los lazos familiares, por lo que el factor de ‘lejanía geográfica y cultural del lugar de estudios’, limita la decisión de dejar su entorno familiar o local” (Aramburú y Núñez, 2019:32). Para quienes ya salieron de sus ciudades para iniciar sus estudios, por su parte, el discurso es similar, reforzando la idea de que también “la cercanía afectiva y física con sus familias (especialmente sus padres) no solo constituyen un soporte emocional indispensable, sino además un factor que apoya la motivación y continuidad en los estudios” (PRONABEC, 2016:60).

Aramburú y Núñez así también subrayan que la mayor parte de los estudiantes quienes participaron en su estudio, afirmaron proceder de “pueblos o aldeas del interior” y de unidades familiares habitantes de la zona rural con “fuertes nexos afectivos y funcionales”. Otro rasgo característico se basa en el trabajo de los entrevistados con sus padres y familiares, en una especie de “negocio familiar” referida al trabajo en el campo o chacra, lo cual supone además la existencia de una persistente barrera económica. Las barreras económicas -afirman los investigadores- aparecen con mayor incidencia entre los hombres, siendo las más mencionadas por los mismos luego de las motivaciones afectivas. En adición, otras barreras o razones de deserción, están relacionadas con temas

vocacionales, rendimiento académico y problemas en el proceso de aplicación a la beca; todas ellas en menor concurrencia.

Finalmente, en el estudio se establecen sugerencias que podrían ayudar en la disminución de la deserción anticipada y con ello optimizar la eficacia de los programas de subvenciones otorgadas por el PRONABEC y otros de la región, desarrollados en contextos de alta diversidad cultural y social. Entre estas recomendaciones, se plantea incluir el apoyo emocional a los estudiantes, especialmente durante la etapa de inserción al nuevo contexto, además lograr que las IES brinden soporte en el proceso de elección de los lugares de estancia de los becarios, apoyo entre pares, entre otros.

- *Beca vocación de maestro: Motivos para elegir la carrera docente y experiencias de inserción en la universidad.* Tesis de Maestría en Cognición, aprendizaje y desarrollo. Guerra, F. (2019)

De acuerdo con la investigación desarrollada por Guerra (2019) existen diversas razones que condicionan la permanencia de los estudiantes becarios, estas son clasificadas tomando como referencia el informe *“Motivaciones de los postulantes seleccionados e ingresantes de Beca 18 que deciden no seguir en Beca”* (PRONABEC, 2015). La investigación resalta que entre el periodo 2012 y 2015, según cifras descritas por el Comité Especial de Becas del PRONABEC, el número de becas otorgadas ascendió a 69 605, registrándose 9 634 deserciones.

La investigación clasifica las deserciones de acuerdo a las siguientes causales: *no aceptación de la beca, promedio desaprobado, abandono, renuncia, incumplimiento de obligaciones, desistimiento y falseamiento de información.* Asimismo, asocia dichas situaciones a diferentes rubros: *académico, socioemocional y económico.* Finalmente, el documento plantea como hipótesis que los programas de becas financiados por el PRONABEC carecen de mecanismos efectivos en el diseño e implementación para garantizar permanencia de los estudiantes beneficiarios, siendo uno de ellos la falta de un proceso de seguimiento y monitoreo a los becarios quienes viven diversas circunstancias difíciles debido al desarraigo familiar y la insuficiencia de dotación económica.

- *La experiencia académica durante la transición universitaria de los estudiantes de una universidad privada que migraron a Lima admitidos por el programa Beca*

Vocación Maestro. Tesis de Licenciatura de Educación. Denegri, F. & Gerlach, K. (2018)

La investigación tuvo por finalidad analizar los factores que impactan en el desenvolvimiento de los beneficiarios de la BVdM durante su primer año de estudio. De acuerdo con la investigación realizada, en la institución educativa superior que sirve de objeto de estudio, la primera promoción (2015) contó con la deserción de 5 estudiantes, cuya procedencia era de provincia.

Entonces las investigadoras realizan el análisis de factores asociados a experiencias académicas y transición universitaria para proponer posteriormente medidas que permitan consolidar las redes de apoyo, acompañamiento y asesoramiento a los estudiantes. Para ello citan a González (2005), en Denegri & Gerlach (2018), quien menciona los motivos que pueden ocasionar deserción en estudiantes de educación superior. Obsérvese el cuadro a continuación:

Cuadro N° 2.2
Motivos de deserción estudiantil según investigación Denegri & Gerlach (2018)

FACTORES PERSONALES	FACTORES INSTITUCIONALES	FACTORES SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> ● Poco interés por los estudios ● Ausencia de adaptación universitaria ● Discrepancia entre las expectativas del estudiante y del entorno en relación a la carrera estudiada 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ausencia de orientación vocacional ● Características académicas previas del estudiante. ● Carencia de práctica temprana en el ejercicio profesional. ● Profesores carentes de preparación para acoger a la diversidad estudiantil. ● Organización administrativa del trabajo académico y materiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Condiciones económicas. ● Carencia de financiamiento. ● Carencia de expectativas laborales. ● Diferencias culturales. ● Ausencia de apoyo familiar. ● Interacción poco positiva con docentes.

Fuente: Denegri & Gerlach (2018)

Como resultado de la investigación se obtuvo como aporte que las familias de los beneficiarios representan un estímulo directo de motivación; por ello, se evidencia que el **desarraigo familiar** impacta en el desarrollo emocional de los estudiantes que quienes deben llegar a Lima. Por otro lado, existen condicionantes como la economía, la brecha académica y el impacto cultural que pueden ser contrarrestados de manera positiva con una dotación de acompañamiento pedagógico docente y entre pares, pues esto fortalece el desarrollo de experiencias académicas positivas. El estudio resalta la importancia del soporte emocional como la clave para garantizar la permanencia de los estudiantes.

- *Transitando de la vocación a la profesión: el caso de los estudiantes de Beca Vocación de Maestro en la PUCP*. Tesis de Licenciatura de Sociología. Núñez, D. (2018).

La investigación realizada por Núñez (2018) buscó describir la forma en la cual la universidad influye en el proceso de retención estudiantil. En el estudio se analizaron “aspectos contingentes” de la política implementada por el PRONABEC y su impacto en los logros de la misma. Los resultados obtenidos sugirieron que la universidad, en este caso la PUCP, ha sido capaz de ofrecer parcialmente las condiciones de expectativas, soporte, y evaluación y retroalimentación, pero no ha podido aportar la de integración socioacadémica.

El estudio reitera que la estructura de desigualdad permea las relaciones académicas y sociales de los becarios. Por tal motivo, los estudiantes de contextos sociales más vulnerables no han podido ser retenidos. Se hace un énfasis en las estrategias de permanencia desplegadas por los becarios que persisten.

2.2. Marco teórico

2.1.1. Enfoques

Enfoque de Capacidades

Desde 1982 Amartya Sen delineó en su conferencia ¿Igualdad de qué? La importancia del desarrollo de capacidades para contribuir al desarrollo humano individual y colectivo, para el autor la igualdad en el desarrollo de destrezas básicas dota al ser humano de un sentido de bienestar. Entonces hablar de desarrollo de capacidades implica medir que cada individuo goce de ciertas habilidades fundamentales como: desplazarse, saciar necesidades básicas y/o de participación en la vida en comunidad.

Los aportes de Sen en la formulación de un nuevo Índice de Desarrollo Humano (IDH) dieron lugar a establecer criterios relevantes como el acceso a agua potable, la esperanza de vida, la salud y sobre todo la alfabetización y acceso a la educación, como elementos condicionantes para que el ser humano alcance calidad de vida.

De acuerdo a la perspectiva de Amartya Sen el perfeccionamiento del individuo en todas sus dimensiones y especialmente la educación tiene un rol preponderante en el progreso económico de las sociedades. Por ello, él afirma que la educación debe brindarse en equidad de condiciones con la finalidad de que todos los ciudadanos cuenten con igualdad de oportunidad. En este sentido la educación es una herramienta

y debe ser considerada como un derecho esencial que permite la inserción al mundo del trabajo y el entendimiento de los derechos en la vida en sociedad.

Por tanto, si la educación es tan importante ¿Cuáles son los factores que influyen en la permanencia de los educandos? ¿Qué elementos deberían considerarse para garantizar la permanencia de sus beneficiarios? Al respecto Sen expone que las capacidades básicas se desarrollan en un entorno que cuenta con características primordiales de subsistencia como lo son: la alimentación, el vestido y alojamiento, siendo estas condiciones impactadas por el factor socioeconómico, de pobreza y pobreza extrema del grupo familiar del naciente.

En resumen, el logro del crecimiento de la nación enfocado en el desarrollo de capacidades del ser humano le permite a los ciudadanos reinventarse y participar en sociedad. La educación es una herramienta muy potente pero para garantizar el aprovechamiento del servicio educativo este debe proveerse no solo como cobertura de acceso sino de manera conjunta con beneficios que permitan cubrir las necesidades básicas del ser humano.

La atención de este capítulo recae en evidenciar cuáles son los factores que deben ser tomados en cuenta por los programas del Estado para a su vez garantizar que los beneficiarios culminen sus estudios de manera satisfactoria. Según Velásquez & González (2017) lograr la permanencia de un alumno involucra disponer las condiciones para que el educando pueda cursar el ciclo de estudios y mantenerse en este de manera consecutiva hasta culminar y obtener el título profesional.

En la misma línea, el Banco Mundial (2017) menciona en sus artículos que las diferentes políticas públicas de los estados latinoamericanos han logrado que en la última década el incremento de jóvenes que acceden al sistema de educación superior se incremente en 20 millones; sin embargo, solo la mitad del educando logra permanecer estudiando y graduarse.

En el Perú desde el año 2012 a través del PRONABEC, en coordinación con el MINEDU, ha brindado un gran número de becas a nivel nacional incrementando el acceso de muchos jóvenes, de diversas partes del país, a universidades prestigiosas para ofrecerles una formación en la carrera de educación, con especialidad en los niveles de: inicial, primaria y secundaria.

Asimismo, el PRONABEC, a través del programa de becas y la alianza con universidades que se encuentran evaluadas con altos estándares de calidad según el

SINEACE ha ofrecido estipendios económicos que cubren los derechos académicos de sus beneficiarios.

Sin embargo, existe un fenómeno que puede poner en riesgo las metas propuestas por los programas sociales vinculados al área educativa y es que parece que los estipendios y pagos de servicios académicos no garantizan la permanencia y egreso de los beneficiarios, pues de acuerdo con Insan –Consultores, Asesoría Vocacional, Profesional y Ocupacional, citado por Andina (2017) el 30% de los jóvenes que acceden a estudios universitarios se ven en la necesidad desertar⁸.

Entonces ¿Cuáles son los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de nivel superior? ¿Qué elementos deben ser considerados por los programas sociales que forman capital humano para garantizar que sus beneficiarios egresen con un título profesional de acuerdo a las metas pactadas? La investigación en curso pretende esclarecer y dar respuesta a las interrogantes con el propósito de viabilizar el diseño de posteriores servicios educativos –sociales con mayor oportunidad de éxito.

Enfoque de Necesidades

La conceptualización de necesidad tiene un origen polisémico; sin embargo, para efectos de esta investigación se tomará como referencia los aportes de Abraham Maslow y su contribución respecto de la noción jerárquica de necesidades. De acuerdo con este autor, la necesidad se comprende como la ausencia de algo (Elizalde, Martí y Martínez 2006) y existen de diversos tipos, estas se detallan a continuación:

- Necesidades deficitarias o inferiores: son aquellas de carácter fisiológico.
- Necesidades de desarrollo o superiores: se vinculan al logro de la autorrealización.

Así pues, según Maslow las necesidades superiores son de orden más elevado, pero no más potentes que las deficitarias, es decir, estas últimas tienen prevalencia sobre las demás. Por consecuencia, solo habiendo satisfecho las necesidades inferiores la persona se motivará a satisfacer las de carácter superior. Obsérvese el siguiente cuadro:

⁸ Agencia de Noticias Andina (2017) Educación universitaria: hay 30% de deserción por falta de orientación y recursos. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=670189>

Cuadro N° 2.3
Necesidades de la Pirámide de Maslow

NECESIDADES INFERIORES	1) Necesidades fisiológicas: ubicadas en la base de la pirámide, son las más potentes, algunos ejemplos son los siguientes: sed, hambre, aliviar el dolor, cansancio.
	2) Necesidad de seguridad: seguida de las necesidades fisiológicas, se encuentran algunos ejemplos como: el sentido de ahorro, adquisición de bienes y asegurar el futuro.
	3) Necesidades de amor y pertenencia: son de tercer nivel en la pirámide, expresan la necesidad de reconocimiento por el entorno, algunos ejemplos: búsqueda de amigos, familia, identificación con el grupo.
	4) Necesidades de estima: relacionadas al amor propio y a la búsqueda de respeto por los demás, búsqueda de reputación, condición social, confianza, admiración y valía.
NECESIDADES SUPERIORES	5) Necesidades de conocer y comprender: vinculado a explorar y crear en el ambiente que rodea al ser humano.
	6) Necesidades estéticas: están relacionadas al deseo de alcanzar la belleza y simetría.
	7) Necesidades de autorrealización: es la capacidad de sobreponer valores sacrificando necesidades anteriores al servicio de un bien mayor.

Tomado de Vázquez & Valbuena (s/a)

La educación y la permanencia de los alumnos en el nivel superior tiene dimensiones multicausales: la condiciones económicas que permiten acceder a las necesidades básicas de alimentación, vestido, salud y alojamiento; la interacción social y familiar, y el compromiso con las instituciones, según lo citan Velázquez & González (2017) en su artículo, Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios, son parte de las razones, el enfoque de necesidades lo sustenta.

El Enfoque de Necesidad tiene relevancia pues denota la importancia de diseñar el servicio educativo teniendo a la vista que para que los alumnos puedan centrar su motivación en necesidades de orden superior, como la autorrealización y trascendencia, involucradas en el egreso de una institución universitaria, deben estar cubiertas las necesidades de primer orden.

Enfoque de Derechos

Los derechos son un conjunto de facultades inherentes al hombre, que posibilitan su interrelación con los otros, su convivencia y su realización haciendo uso de su libertad y acceso a la adquisición de bienes y servicios que garantizan el acceso a una vida digna. De acuerdo con lo planteado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el enfoque de derechos humanos delinea condiciones o buenas prácticas que permiten

que la población pueda desarrollarse creando políticas para la igualdad de oportunidades.

Este enfoque espera fortalecer las capacidades de los individuos reconociéndolos como agentes participantes de su propio proceso de crecimiento y perfeccionamiento. En este contexto, los gobiernos tienen la obligación de respetar estos derechos y proveer a los ciudadanos de la información, educación y herramientas de empoderamiento ya que se reconoce a la persona como agente activo y cooperantes de este proceso.

Para fortalecer esta intención se han desarrollado lineamientos como los establecidos en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (Naciones Unidas: 2000) los mismos que demandan la ejecución de acción del Estado para erradicar la pobreza y lograr el acceso a la educación primaria gratuita. A su vez, se han delineado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015) encontrándose cuatro (4) de sus diecisiete metas asociadas al enfoque de derechos expuesto en esta investigación, se mencionan a continuación: 1) reducción de la pobreza, 2) acceso a la educación, 3) la promoción de empleo y 4) reducción de la desigualdad.

Entonces, se puede mencionar que el acceso a la educación permite garantizar que los ciudadanos cuenten con herramientas para desarrollar sus potencialidades dentro de un marco que fomenta la innovación, el desarrollo individual y colectivo. Del mismo modo, el empleo ayuda a garantizar el acceso al mundo laboral, un salario decente y el sentido de bienestar. Ambos objetivos descritos con anterioridad se convierten en pilares para lograr la reducción de la pobreza y desigualdad de las familias tanto como de las comunidades a las cuales los beneficiarios de BVdM pertenecen.

En conclusión, el Enfoque de Derechos resulta relevante pues esta investigación analiza el diseño de la BVdM cuyo propósito es proveer educación superior como un servicio gratuito y formar capital humano para la inserción al mundo laboral, el mejoramiento de la calidad de vida, la reducción de las desigualdades y consecuentemente la reducción de la pobreza a través de la movilidad social

Enfoque Cultural

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española (1995) el concepto de cultura puede ser entendido como un conjunto de costumbres, conocimientos y modos de vida que se desarrollan en un grupo social y en una época determinada. No obstante, a lo largo del tiempo este concepto ha empezado a redefinir su rol respecto del desarrollo. Hoy, la Organización de las Naciones Unidas (UNESCO) considera a la cultura uno de los ejes que contribuye al desarrollo del ser humano y la economía de las sociedades.

La UNESCO también advierte que es preciso realizar un diseño e implementación de proyectos que reconozcan a la cultura como una dimensión esencial, ya que esta permite el acceso al desarrollo de una vida satisfactoria que goce de oportunidades y participación. Desde esta perspectiva se hace necesario convocar al diseño de políticas públicas y programas sociales que incluyan a la cultura como una dimensión e instrumento para alcanzar el sentido de bienestar en los ciudadanos.

En adición, la Organización de los Estados Iberoamericanos (OEI) menciona que con el tiempo las instancias del sector público están vislumbrando que las iniciativas y reformas sociales cuentan con mayores oportunidades de éxito en su implementación cuando estas incluyen una perspectiva cultural que recoge las inquietudes de la sociedad. Dichas afirmaciones, se encuentran sustentadas en los aportes de Amartya Sen quien menciona que para lograr el desarrollo es necesario dotar al individuo de capacidades; pero que, a su vez, es preciso comprender a la cultura y desarrollo como conceptos asociados al ejercicio de la libertad, en otras palabras, que se hace necesario identificar el conjunto de alternativas que la persona tiene para ejercer una elección respecto a la vida que desea tener.

Entonces, de acuerdo con el Informe de las Naciones Unidas, citado por Romero (2005:17) la cultura se considera otra capacidad del ser humano; y en este sentido, “la libertad cultural constituye una parte fundamental del desarrollo humano puesto que, para vivir una vida plena, es posible poder elegir la identidad propia (...) [también] es necesario que la gente cuente con la libertad de participar en la sociedad sin tener que desprenderse de los vínculos culturales que ha escogido”. En consecuencia, el enfoque cultural resulta distinguido en esta investigación pues constituye una dimensión indispensable para alcanzar el desarrollo humano, el desarrollo de capacidades y a su vez el sentido de bienestar.

Amartya Sen, también expone que será la inversión en educación en articulación con la cultura lo que permitirá a los individuos ampliar sus oportunidades, permitiéndoles crear una sociedad más justa. Por ello, la educación debe ser vista no solo como el desarrollo de habilidades técnicas sino como una fuerza que impulsa el aprecio por la diversidad, la libertad y el razonamiento.

Resaltar las características del Enfoque Cultural constituye un aporte a esta investigación dado que BVdM tiene diversos fines: 1) brindar accesos a las becas a jóvenes de todo el Perú, es decir de diversas culturas 2) proveer de acceso a la educación superior en universidades prestigiosas (encontrándose muchas de las casas de estudio fuera de las ciudades de origen de los estudiantes) 3) reintegrar a los

beneficiarios a sus comunidades para mejorar las condiciones de vida y educación de los ciudadanos. Por lo tanto, es evidente que los beneficiarios, quienes pertenecen a un grupo cultural, deben lograr su integración dentro de un grupo cultural nuevo (universidad de destino) para lograr desarrollar sus capacidades y competencias profesionales. Además, para lograrlo de acuerdo con lo expresado por Sen deben gozar de la libertad de expresar su cultura y formas de vida. Finalmente, para alcanzar los propósitos de la beca los beneficiarios al culminar sus estudios deben lograr reinsertarse a sus ciudades para aportar con sus profesiones, estando expuestos una vez más a un proceso de inserción cultural.

2.1.2. Principales conceptos

Capital Humano

El desarrollo del Capital Humano es un concepto que intenta describir la importancia de invertir en las personas como agentes primordiales de desarrollo individual, colectivo y social. Desde esta teoría el crecimiento de capacidades permite el acceso a empleos mejor remunerados y una vida con bienestar.

Entre los años 1950 y 1970 la teoría del capital humano surge como una propuesta de autores como Solow, Schultz, Becker y Mincer. El término fue acuñado por primera vez durante la conferencia de la Asociación Económica América por Theodore Schultz (1960) en la que él mencionó que “al invertir en sí mismo, los seres humanos aumentan el campo de sus posibilidades. Es un camino por el cual los hombres pueden aumentar su bienestar” (citados por Cardona y otros 2007:12).

La propuesta de Schultz hace énfasis en la educación como una herramienta y sus aportes son publicados luego en Education Economic Growth. Posteriormente, en 1964, Gary Becker desarrolla un aporte teórico que sostiene que cada persona incurre en gastos educativos que evidentemente representan un costo de oportunidad. En adición, este autor subraya que este bien educativo es el principal productor de capital humano que garantiza la esperanza y calidad de vida. Becker describe la importancia de la escolaridad, la movilidad y formación como vías de inversión en capital humano y suscribe que no solo hace falta contar con una educación general sino que es necesario acceder a una educación específica para que el individuo represente un agente útil y demandado en el mundo del trabajo.

BVdM es un programa del estado peruano que enmarcado en los lineamientos antes expuestos tiene como finalidad la formación de capital –docentes– de acuerdo a lo establecido por el PRONABEC. La propuesta se presenta para cubrir la demanda de

contar con profesores de calidad que impacten positivamente en la EBR a nivel nacional, servicio gratuito que es impartido por el gobierno. Este programa no solo busca desarrollar las capacidades del individuo sino que además ofrece la posibilidad de desarrollarse profesionalmente accediendo a la carrera pública magisterial. Para efectos de esta investigación el capital humano hará referencia al desarrollo de capacidades y competencias profesionales docentes para desempeñarse en la enseñanza en la EBR.

Movilidad social

Para Vélez, Campos y Fonseca, el concepto de movilidad social, está referido a aquellos cambios que experimentan los miembros de una sociedad en su posición en la estructura socioeconómica (2015:50), coincidiendo con Giddens (2010), cuyo concepto indica que dicho cambio supone un “movimiento” tanto de los individuos como de grupos, entre diferentes posiciones socioeconómicas. Tal cambio se puede dar en distintos niveles, entre los que se pueden distinguir la movilidad intergeneracional -cambios en la posición con relación a su hogar de origen-, y la movilidad intrageneracional -desplazamiento del individuo en la escala social a lo largo de su ciclo de vida-. Asimismo, hasta en dos tipos, tales como movilidad horizontal y movilidad vertical. En términos de Sorokin (2010), citado por Vélez, et.al.; la primera está relacionada a cambios en la posición del individuo al interior de un mismo estrato socioeconómico, mientras que el segundo tipo alude al paso, ascendente o descendente, de la persona de un estrato a otro (2015:61).

Para Serrano y Torche (2010), es relevante promover la movilidad social en mérito de tres criterios fundamentales: la justicia, la eficiencia y la integración social. El criterio de la justicia está referido al establecimiento de reglas bajo las cuales las personas sean alcanzadas por beneficios que realmente merecen, por ejemplo que el mercado laboral les compense de acuerdo a su nivel de productividad. El criterio de eficiencia, por su parte, es traído a colación, a su capacidad de asegurar que no haya desperdicio en la asignación de los recursos, es decir que todos los individuos tengan acceso a oportunidades que les permitan potenciar sus habilidades -y con ello- se garantice el uso óptimo del talento disponible. Finalmente, la incorporación del criterio de integración social que justifica la promoción de la movilidad social, tiene que ver con que el tejido social es menos pasible al resquebrajamiento bajo un esquema donde todos los individuos pueden intercambiar posiciones en la escala socioeconómica, añadiendo a esto el que la ciudadanía no percibirá que existen barreras a la movilidad como una forma de proteger el status quo que conservan ciertos estratos.

Respecto de las condiciones de asegurar la movilidad social, en la línea de lo propugnado por Sen (1987) y su enfoque de capacidades, se plantea -en primer lugar- que se debe apuntar a asegurar la igualdad de oportunidades y competencia, permitiendo la medición de la igualdad en términos de libertad efectiva de las personas. Luego, conviene destacar que la movilidad social debe analizarse desde una perspectiva multidimensional, considerando entre sus dimensiones más comunes lo siguiente: Ingreso, Educación, Ocupación, Riqueza y Movilidad subjetiva (percibida).

Sobre la dimensión del ingreso, Fields (2007), define como movilidad del ingreso -en términos de todas sus fuentes- a la modificación del ingreso entre dos o más puntos a través del tiempo. Mazumder por su parte, refiere que entre las razones que sustentan el uso de dicha variable es que conceptualmente, *la capacidad de ingreso laboral no puede transferirse de padres a hijos como un activo* (2005:12); por lo tanto se trata de un criterio que refleja óptimamente las oportunidades que tiene un individuo de acuerdo con sus méritos.

La Educación (o el acceso a la misma), aparece como otro factor o dimensión relevante para evaluar la movilidad socioeconómica, en tanto al generarse capital humano se activan mecanismos de ascenso visibles en la movilidad social. A propósito de ello, De Hoyos, Martínez de la Calle y Székely, resaltan que el carácter gratuito en el acceso a la educación siempre permite equilibrar o igualar las oportunidades en algún grado, lo que supone esencialmente un acceso a dicho derecho, de manera independiente del origen social de cada individuo (2010:55-61).

Otros factores o dimensiones de la movilidad social vienen a ser la ocupación, la riqueza y la movilidad percibida. La perspectiva del estatus en la ocupación, es descrita por Torche (2009) como un ordenamiento con base en dos características socioeconómicas: (a) el promedio de educación y (b) el promedio de ingresos, siendo estos indicadores que presentan ventajas para el estudio de la movilidad social por relacionarse estrechamente con el bienestar de los individuos (determinado por su participación en el mercado laboral). La influencia del factor riqueza, por su parte, permitirá evaluar la relevancia de esta en el proceso de estratificación social; y finalmente la movilidad percibida, mostrará la capacidad de generar integración social.

Como se revisa en lo expuesto, si bien el acceso a la Educación corresponde a una dimensión trascendente de la movilidad social, resulta relevante destacar la posición de autores como Bourdieu y Passeron, quienes encuentran que el sistema educativo al mismo tiempo puede representar mecanismo de exclusión para las clases menos favorecidas. Para dichos autores, el sistema educativo, en lugar de generar mecanismos

para afianzar la igualdad, puede visualizar y reproducir desigualdades sociales. Al respecto indican:

(...) Los obstáculos económicos no alcanzan para explicar que las tasas de "mortalidad educativa" puedan diferir tanto de acuerdo con las clases sociales (...) se encontrará una prueba de la importancia de los obstáculos culturales que deben superar en el hecho de que se comprueban, aun en el nivel de la enseñanza superior, diferencias de actitud y de aptitudes significativamente vinculadas al origen social (...) (Bourdieu y Passeron, 2003:22)

Luego, el PRONABEC (2016), en un estudio sobre los estudiantes de Beca 18, señala que “las experiencias y trayectorias educativas de los jóvenes (...) dan cuenta de que hay desigualdades y estructuras que no desaparecen, sino que son reforzadas”. De acuerdo a ello, es relevante considerar lo expuesto por Bourdieu *et.al* al afirmar que de la totalidad de factores de diferenciación, el asociado a origen social es el que influye sobre el medio, lo que termina influyendo sin duda en el proceso de movilidad social esperado.

Finalmente es importante considerar lo expuesto en un estudio de Ricardo Cuenca (2012), en el que –basado en los resultados de una investigación referida al programa de becas de la Fundación Ford- afirma que es la educación un importante medio de movilidad social e inclusión, dado que implica la mejora de las condiciones en las que viven los individuos; sin embargo, esta su posición no es determinista dado que el sistema educativo se encuentra permeado de factores alternos: las motivaciones y frustraciones. Cuenca agrega que “la movilidad social coexiste con la desigualdad, dado que el sistema de clases la viabiliza, pero se trata de una experiencia más individual que comunitaria” (2012:111).

Diseño centrado en las personas

El Diseño Centrado en las Personas (o HCD por sus siglas en inglés) es, por otro lado, un concepto que alude a colocar como centro las necesidades de las personas al momento de diseñar un producto, servicio o programa, con la finalidad de conseguir un verdadero impacto social. Parte de la premisa es de que a menudo, las empresas, gobiernos u organizaciones no tienen escasez de fallas de productos, políticas y programas, y estas son atribuidas (en un 42%⁹) al hecho de que la solución nunca fue necesaria en primer lugar.

⁹ CBInsights Research Porta (s/a) The Top 20 Reasons Startups Fail. Recuperado de: <https://www.cbinsights.com/research/startup-failure-reasons-top/>.

El diseño centrado en las personas se basa en conceptos de etnografía, sociología y psicología cognitiva. Como un proceso coherente, la idea se remonta a la década de 1950, cuando Buckminster Fuller, describió la ingeniería de diseño centrada en el ser humano como "la aplicación efectiva de los principios de la ciencia al diseño consciente de nuestro entorno total, para ayudar a que los recursos finitos de la Tierra satisfagan las necesidades de toda la humanidad sin interrumpir los procesos ecológicos del planeta". Jo Szczepanska por su parte, desarrolla un caso convincente de que el enfoque de diseño cooperativo escandinavo de la década de 1960, que luego llegó a los Estados Unidos como "diseño participativo", también sentó las bases para los métodos de diseño centrado en la persona.

En 1989, Mike Cooley acuñó el término "Tecnología centrada en el ser humano". Poco después, el profesor de Stanford, David Kelly, se unió a Mike Nuttall y Bill Moggridge para fundar IDEO, organización que popularizó este proceso y su enfoque de innovación en 1999. En 2002, David Kelley habló en una conferencia TED "Diseño Centrado en la Persona (DCP)", llevando oficialmente este concepto a la corriente principal. Siete años más tarde, IDEO creó un "Toolkit" gratuito que puso a disposición de las organizaciones sin fines de lucro, para ayudar a enseñar a otros cómo aprovechar el concepto del DCP.

En 2016, IDEO declara que el DCP "es un proceso que comienza con las personas para las que está diseñando y termina con nuevas soluciones personalizadas para satisfacer sus necesidades". La razón por la que este proceso se llama "centrado en las personas" es por el hecho que se quiere crear la nueva solución basándose en las reales necesidades de la persona, por lo mismo inicia examinándolas, además de sus sueños y comportamientos, de manera que sean beneficiadas por las soluciones resultantes.

El DCP consta de tres fases. En la primera fase, de inspiración, el diseñador aprende directamente de los individuos para las que se diseña conforme se produzca la "inmersión" que supone "sumergirse" en la vida de las personas y se entienda profundamente y realmente sus necesidades. En la segunda fase, de ideación, se debe comprender lo que se recogió, identificando oportunidades para diseñar y desarrollar prototipos de posibles soluciones. IDEO asimismo afirma que, en la tercera fase, de implementación, se dará vida a la solución y, finalmente, al mercado. Se sabrá que la solución es un éxito porque ha mantenido a las personas que busca servir en el corazón del proceso (2016:50-55).

Si bien, el DCP puede ser utilizado para generar soluciones -incluso para el ámbito empresarial-, su propósito va más allá. Para aclarar esto, conviene indicar que cualquier empresa puede usar las técnicas del DCP para crear una solución que sea capaz de

generar rentabilidad, sin embargo la aplicación del DCP **será realmente útil cuando la solución satisfaga la necesidad del usuario y éste sienta que agrega valor y en esa línea, provoque un impacto social positivo.**

Innovación Social

En términos de desarrollo, la generación de valor a nivel social implica impulsar la capacidad de los individuos para ser y actuar. Según la Comisión Europea, ello supone en todos los casos, la aplicación de innovaciones que son sociales, tanto en su fin como en su proceso; lo que se conoce como Innovación Social (2013:86). Es así que se constituye en un “output” o salida del DCP.

Otros autores, entre ellos Mulgan, han definido a la innovación social como el “conjunto de actividades y servicios innovadores que son motivados por la meta de satisfacer una necesidad social y que son predominantemente desarrollados y difundidos a través de organizaciones cuyos principales propósitos son de tipo social” (2011:81-93). Munford por su parte, se refiere a la innovación social como la “generación e implementación de nuevas ideas acerca de cómo la gente debería organizar actividades interpersonales, o interacciones sociales para lograr una o más metas en común” (2002:20-29).

La innovación social, afirma Murray, considera la ejecución de seis etapas, que incluyen el diagnóstico del problema; la generación de propuestas; el desarrollo de un prototipo y su consiguiente modelo de negocio; y una estrategia de ampliación que eventualmente puede llegar a provocar un cambio sistémico (2010:87).

La colaboración es una variable clave de la innovación social. Esta está referida a la co-creación de soluciones innovadoras en torno a un objetivo en común y es influenciada por factores como el reconocimiento de oportunidades de “crear valor compartido” a partir de iniciativas “multiactor”, la mayor capacidad de las organizaciones de llegar a públicos cada vez más amplios y las nuevas redes de emprendedores sociales. Para Krania y Kramer, son condiciones para lograr una colaboración intersectorial exitosa, el compartir objetivos globales, disponer de un sistema de medición compartida, realizar actividades de apoyo mutuo, así como establecer una comunicación continua y tener un sistema de apoyo estructural (2011:56-60).

Es implícito que otra de las variables centrales de la innovación social corresponde al impacto social, pero también existen variables relacionadas a la sostenibilidad, el tipo de innovación y la capacidad de escalabilidad y replicabilidad que tiene el modelo. Para entender el alcance de cada una de las variables, se plantean diferentes elementos y

mecanismos de medición a tener en cuenta por cada una de ellas, a través de las preguntas que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2.4
Cinco variables para analizar la Innovación Social

TEMA	PREGUNTAS QUE PLANTEA
Impacto social	¿Hasta qué punto la iniciativa logra la transformación social deseada y resuelve el problema abordado?
Sostenibilidad económica	¿Cuál es el modelo de financiación y qué estrategias se han adoptado para garantizar su supervivencia en el futuro?
Tipo de innovación	¿Es una innovación cerrada o abierta (puede ser replicada por otros)? ¿Se basa en algún concepto anterior? ¿Qué rasgos innovadores presenta? ¿Es incremental o radical la innovación que presenta?
Colaboración intersectorial	¿Quiénes son los diferentes actores implicados en la iniciativa y cómo se relacionan entre ellos?
Escalabilidad y replicabilidad	¿En qué medida la iniciativa se puede ampliar o multiplicar? ¿En qué condiciones se puede replicar en una situación diferente?

Tomado de Instituto de Innovación Social de ESADE (2012) - Adaptado de Buckland y Murillo (2012)

A lo largo de este capítulo -Marco teórico- se han desarrollado dos secciones: Enfoques y Principales conceptos. La primera expone el Enfoque de Capacidades, Necesidades, Derechos y Cultural como pilares del diseño de una política pública educativa del PRONABEC. A su vez, este apartado se centra en describir cómo las características de estos enfoques son la base fundamental para organizar un marco de oportunidades y proveer condiciones que ayudan a los ciudadanos beneficiarios a acceder a la educación como derecho y también a alcanzar el desarrollo de habilidades, el sentido de bienestar y autorrealización.

La segunda sección, por otro lado, brinda descripciones respecto a los principales conceptos: Capital Humano, Movilidad Social, Diseño centrado en la persona, Innovación social. Esta investigación considera que la educación, este bien intangible, que el Estado proporcionará a los becarios estará garantizado siempre que se logre el mejoramiento de los lineamientos de BVdM a través un esfuerzo que permita que los enfoques y los conceptos expuestos confluyan.

CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Estrategia metodológica

Esta investigación cuenta con un diseño metodológico **cualitativo**, en tanto tiene como fin observar, describir, analizar e interpretar los factores críticos cuya gestión influye en la permanencia de los becarios de la BVdM en la PUCP, a partir de los siguientes objetivos:

- a. Identificar las necesidades que influyen en la permanencia de los estudiantes de la BVdM.
- b. Analizar la relación entre las necesidades de los becarios que influyen en su permanencia y los servicios que ofrece la PUCP.
- c. Determinar el nivel de satisfacción otorgado por los estudiantes becarios de la BVdM en torno a los servicios ofrecidos por la PUCP.
- d. Elaborar una propuesta de mejora respecto al diseño de los servicios que oferta la universidad, que guarde una mayor relación con las necesidades de los beneficiarios y en esa medida pueda contribuir a la eficiencia en la implementación de la política pública educativa.

La tesis adquiere naturaleza **descriptiva y exploratoria** en lo que concierne a alcanzar los objetivos de identificar las necesidades de los estudiantes y establecer su grado de satisfacción respecto a los servicios brindados por la PUCP de los cuales han hecho uso; no obstante también **relacional**, ya que se busca efectuar un análisis de la relación entre las citadas necesidades y los servicios de la universidad.

Para los fines indicados, se ha recurrido a la revisión de documentos producidos por el PRONABEC respecto del Programa BVdM, así como documentos generados por la PUCP que dan cuenta de los servicios, objetivos e indicadores de medición.

Además se ha considerado la realización de una encuesta y entrevista tanto a los becarios de la BVdM que estudian en la PUCP, como a los responsables de los servicios de la universidad. Esto con el objetivo de recoger y examinar información relevante que permita alcanzar los objetivos definidos para esta investigación.

3.2 Diseño muestral

Para la selección de la muestra de esta investigación se han utilizado las pautas del **muestreo no probabilístico, por juicio o por conveniencia**. Esta selección ha respondido a la facilidad de acceso de los becarios de la BVdM, y la disponibilidad de

los responsables de los servicios, quienes fueron abordados con los instrumentos de investigación durante el ejercicio de un ciclo académico regular (2018-II).

En esa línea, se ha definido la siguiente muestra:

- 139 estudiantes de la BVdM en la PUCP
- 03 responsables de los servicios (coordinador, psicólogos, representante de grupos estudiantiles)
- 02 profesionales tutores/docentes tutores

Universo de la población objetivo

Según datos proporcionados por el PRONABEC, al semestre 2018-II, el total de becarios de la BVdM estudiando en la PUCP ascendió a 297. Los mismos conforman el universo para la investigación.

3.3. Variables e indicadores

3.1.1. Definición operacional de variables e indicadores

Para efectos de la presente investigación se han definido como variables a las características observables del objeto de estudio (programa materia de estudio, actores y usuarios). Las observaciones se registran a partir de la experiencia en la dotación de los servicios que la PUCP les ha otorgado a los estudiantes de la FAE-PUCP. En esa línea se ha considerado en la presente tesis, hasta tres dimensiones importantes con sus respectivas variables e indicadores. Véase en el cuadro N° 3.1.

Cuadro N° 3.1
Variables e indicadores de la investigación

VARIABLES	INDICADORES
V1. Perfil del becario de la BVdM	I1. Género I2. Edad I3. Procedencia I4. Motivaciones/Expectativas
V2. Necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM	I5. Porcentaje de becarios que considera que sus necesidades de tipo económico, académico y socioemocional, influye en su permanencia. I6. Factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de la BVdM.
V3. Servicios brindados por la PUCP	I7. Servicios implementados por la PUCP: Clasificación de servicios, servicios que han sido ajustados para los becarios. I8. Factores considerados para el diseño de los servicios.
V4. Relación de los servicios brindados por la PUCP y las necesidades que influyen en la permanencia de los	I9. Grado de correspondencia entre las necesidades de los estudiantes de la BVdM, para su permanencia, y los servicios brindados por la PUCP.

becarios	
V5. Valoración de los becarios a los servicios ofrecidos por la PUCP	I10. Porcentaje de becarios que consideran que los servicios brindados por la PUCP influyen positivamente en su permanencia.
V6. Satisfacción de los becarios de la BVdM respecto a servicios	I11. Grado de satisfacción de parte de los becarios, acerca de los servicios que han tomado (nivel de satisfacción en general).

Fuente de elaboración propia (2020)

Las variables de la investigación son descritas de la siguiente manera:

Perfil del becario de la BVdM

Se refiere a los aspectos que caracterizan al becario de la BVdM, principalmente los demográficos y sociográficos.

Necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM

Hace referencia a los aspectos económicos, académicos y socioemocionales cuya atención es considerada imprescindible por los estudiantes becarios por su alta influencia en su permanencia.

Servicios brindados por la PUCP

Hace referencia a los programas, actividades o acciones que la Universidad o la Facultad ha puesto a disposición de los becarios en su condición de estudiantes.

Relación de los servicios brindados por la PUCP y las necesidades que influyen en la permanencia de los becarios

Se refiere al tipo de relación y grado de correspondencia entre los servicios de la PUCP respecto a los problemas y/o necesidades de los becarios.

Valoración de los becarios a los servicios ofrecidos por la PUCP

Implica el análisis del valor que otorgan los estudiantes becarios en función a la correspondencia con sus necesidades.

Satisfacción de los becarios de la BVdM respecto a servicios

Se refiere al nivel de satisfacción general de los becarios respecto de los servicios de los que han participado (ofrecidos por la PUCP).

3.4. Unidades de análisis

La investigación considera hasta 2 unidades de análisis, que son los responsables de los servicios (a nivel de diseño o implementación) de la PUCP y los propios becarios de

la BVdM que estudian en dicha IES. Desde su experiencia, estos actores han dado a conocer información para ayudar a conseguir los objetivos que guían la presente tesis.

3.5. Fuentes de información

En la línea del diseño metodológico descrito, se han considerado como fuentes de información a los siguientes actores:

- **Becarios de la BVdM en la PUCP**

Los becarios de la BVdM en la PUCP son estudiantes pertenecientes a los grupos que iniciaron sus estudios entre los años 2015 y 2017. La participación de los estudiantes se realizó en dos etapas. La primera etapa, constó de la aplicación de una encuesta masiva y anónima. Cabe señalar que participaron de esta etapa alumnos becarios (139) y no becarios (258), en estricto respeto de la política de la PUCP sobre la reserva de identidad para evitar el riesgo de discriminación asociada a la condición ingreso, situación socioeconómica, entre otros.

La segunda etapa, fue una entrevista semiestructurada. Para dicha etapa se acercaron a participar alumnos becarios voluntarios (8) que fueron convocados a través de un llamado indistinto al finalizar la aplicación de la encuesta. Los participantes firmaron un consentimiento informado.

- **Responsables de los servicios (coordinador, psicólogos o representantes de grupos estudiantiles)**

Los servicios provistos por la universidad son diversos y adicionales al bien educativo primigenio que es la razón de matrícula de los estudiantes-clases académicas-. Estos servicios pueden ser clasificados en dos modalidades: gratuitos y pagados. La investigación se centrará en la entrevista a los responsables de la entrega de los servicios gratuitos de la universidad que son diseñados para garantizar que la estancia de los estudiantes sea provechosa y les permita desenvolverse de manera efectiva.

El Departamento de Educación recoge un análisis de las necesidades de los estudiantes, fomenta y financia dichos servicios. Los responsables de los servicios participantes fueron de las siguientes instancias de la OSOE-PUCP, y la Oficina de Difusión de la FAE-PUCP y Programa Psicopedagógico.

- **Profesionales tutores/docentes tutores**

Los maestros participantes son docentes de la FAE-PUCP que imparten clases en los diversos ciclos académicos. Los maestros entrevistados además están

clasificados por la universidad como docentes que se encuentran en ejercicio permanente por lo que el contacto con los estudiantes es diario y permanente. Los docentes imparten dos servicios, el dictado de clases de los cursos y el acompañamiento académico a los estudiantes.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

- **Encuestas a estudiantes becarios**

Para la aplicación de las encuestas, los cuestionarios fueron previamente validados con un total de 10 estudiantes. Una vez validado el formato se procedió a coordinar formalmente la toma de encuesta, de manera que fuera un procedimiento consentido por la PUCP, específicamente la FAE-PUCP. Esto permitió el ingreso a los salones de clase, así como recibir el apoyo de algunos docentes de dicha facultad quienes cedieron minutos de su clase para la aplicación de las encuestas.

Se planificó encuestar a un total de 173 estudiantes, sin embargo se alcanzó a 139 (80.3% de la muestra), debido a la dificultad para diferenciar a los estudiantes becarios de los estudiantes “regulares” por el principio de igualdad que propugna la universidad.

El proceso se desarrolló en cinco días hábiles, durante los horarios cedidos por algunos maestros en la citada facultad.

- **Entrevistas semiestructuradas a estudiantes**

De manera paralela se planificó entrevistar en profundidad a 10 estudiantes beneficiarios de la BVdM en la PUCP. Se incluyeron a jóvenes cuyo rendimiento académico oscilaba entre el más alto y el regular. Con las entrevistas se alcanzó a los 10 estudiantes que se había planificado en un principio.

- **Entrevistas semiestructuradas a responsables de servicios PUCP**

Se planificó entrevistar a los responsables de los servicios correspondientes a la OSOE-PUCP, actualmente denominado Servicio Psicopedagógico. Estas dos personas fueron importantes actores para incluir en el desarrollo de la investigación ya que los servicios de los que están a cargo fueron nombrados con alta frecuencia entre los entrevistados y encuestados.

- **Entrevistas semiestructuradas a tutores en la PUCP**

A partir de la identificación de los servicios de mayor uso se procedió a identificar a los tutores quienes debían ser entrevistados. Los tutores son maestros que se encuentran dictando el programa de Educación en nivel de pregrado y tienen

contacto directo y permanente con los estudiantes. Estas dos personas fueron importantes actores para el desarrollo de acciones complementarias a los servicios del PRONABEC.

- **Revisión documentaria**

Para la revisión documentaria se realizó la búsqueda de memorias anuales del PRONABEC, además se coordinó con la Oficina de Evidencias a fin de obtener la data nominal de los becarios de la BVdM en la PUCP. Esta información fue proporcionada a fin de ser evaluada.

En lo relacionado a los servicios de la universidad es importante nombrar que los servicios carecen de un manual de diseño que sirva de lineamiento. La información recabada pertenece a las publicaciones en flyer informativos y páginas webs. Los servicios y la entrega de estos a los becarios tienen su sustento en los lineamientos y fines expuestos por la vicerrectora de educación.



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE HALLAZGOS

A lo largo de este capítulo se describirán los hallazgos que permiten evidenciar las necesidades de los estudiantes de la BVdM, la relación de estas con los servicios que brinda la PUCP en contingencia de los que otorga el PRONABEC; así como, la percepciones y valoración del educando en relación con dichos servicios. La finalidad de la investigación es responder a la pregunta ¿Cuáles son los factores críticos cuya gestión determina la permanencia de los becarios de la BVdM en la PUCP?

Para ello, se ha obtenido información sobre el perfil de los becarios que se encuentran cursando diferentes ciclos de la carrera de Educación, la caracterización de sus necesidades, así como la relación entre estas y los servicios que otorga la PUCP. Además, se han establecido escalas de valoración y satisfacción para identificar y determinar los grados de bienestar que otorgan las IES a través de dichos servicios; precisamente en base a la correlación entre dichos servicios y las necesidades de los beneficiarios.

La investigación permite evidenciar las potencialidades de los servicios brindados por una universidad privada en vínculo con un programa del estado y como su implementación contribuye al cumplimiento del programa y lo fortalece. El objetivo final será proponer un modelo de programa que, desde la universidad, incorpore mejoras centrándose fundamentalmente en las necesidades de las personas, en este caso, los becarios.

4.1. Identificación de necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM

La entrega de educación como un bien intangible o servicio que el Estado otorga a través de becas de estudio superior en respuesta a mermar la brecha de desigualdad y permitir el acceso a un empleo digno involucra el diseño de políticas públicas que garanticen el desarrollo de capacidades del individuo bajo un enfoque de derechos y cultura. Sin embargo, para lograr la meta de proveer educación las instancias que diseñan dichos programas deben realizar esfuerzos para identificar las dimensiones de desarrollo que confluyen y condicionan el logro del desenvolvimiento del educando en las IES.

Al respecto, algunos autores como Gonzales (2015) citado por Denegri & Gerlarch (2019) describen que las necesidades de los beneficiarios de becas están asociadas a sus condiciones de carácter personal expresadas en la ausencia de adaptación o

factores institucionales como la carencia de vocación. También son identificados factores sociales entre los cuales se enlistan las condiciones económicas, el apoyo familiar y la interacción positiva con docentes.

En la misma línea, autores como Nuñez (2018) en su investigación contextualiza en la FAE-PUCP describe que en el ciclo 2016-1 ya podía contabilizarse la pérdida de beca de 7 estudiantes, 6 mujeres y 1 varón, de los cuales 6 de ellos provenían de alguna provincia. Describiendo dentro de las causales la obtención de promedios desaprobatorios y el abandono de los estudios. Pero, cuáles son las condiciones que impactan en la continuidad de los jóvenes que estudian con becas subvencionadas por PRONABEC. Uno de los aspectos mencionados por el autor es la construcción de las expectativas de los logros por alcanzar a lo largo de su vida universitaria.

Entonces es posible visualizar que la permanencia de los jóvenes que estudian en condición de becarios se ve impactada por diversos factores; por ello, la presente investigación ha focalizado su atención en la identificación de las necesidades de los becarios de BVdM y cómo están siendo satisfechas por la PUCP como entidad prestadora del servicio de educación superior. Para alcanzar los fines indagatorios se ha estudiado el perfil de los becarios, sus necesidades, tanto como sus motivaciones y expectativas.

4.1.1. Perfil del becario de la BVdM

En este apartado se presentan los datos demográficos de los beneficiarios de BVdM que poseen una plaza de estudios en la Facultad de Educación de la PUCP. De acuerdo con los lineamientos técnicos proporcionados por el PRONABEC, los jóvenes que acceden a la beca son egresados de la EBR que se encuentran en el grupo etario entre 17 y 22 años. Ellos provienen de diversas ciudades a nivel nacional y carecen de recursos económicos para solventar educación superior en universidades o institutos.

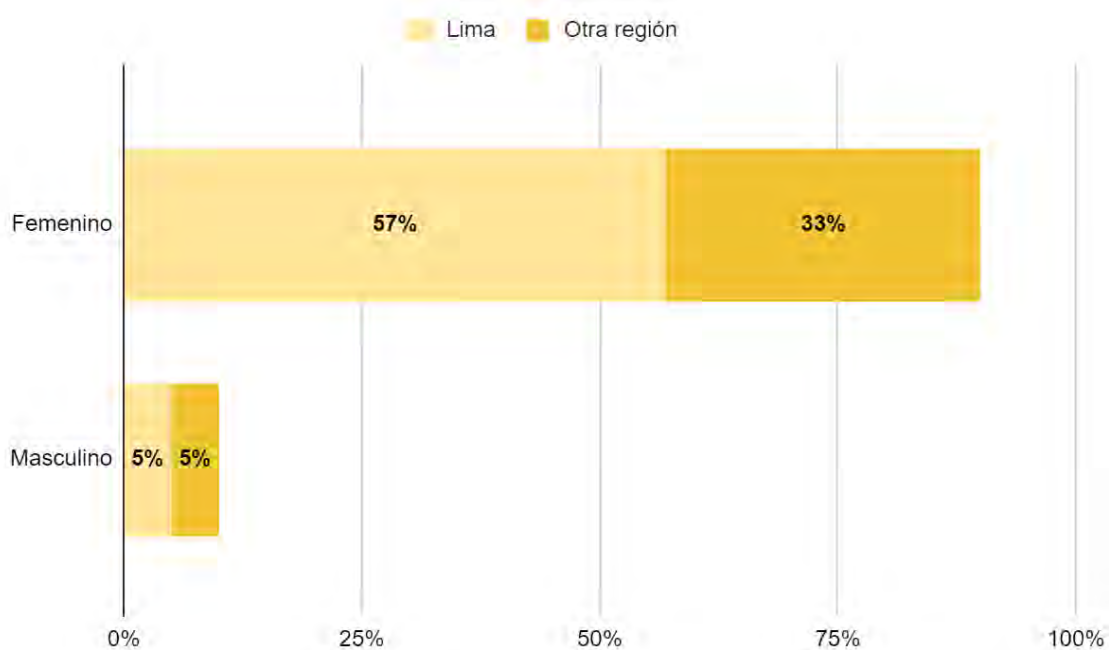
La Memoria Anual 2017 del PRONABEC menciona que el número de estudiantes admitidos para BVdM a nivel nacional equivale a 1294. Asimismo, menciona que los estudiantes son admitidos sólo a universidades que cuentan con los estándares de calidad previstos; por ello, el educando se ve en la necesidad de trasladarse para estudiar desde las provincias a las ciudades donde estas casas de estudio se encuentran.

Además, el documento en mención precisa que en la PUCP fueron admitidos 318 estudiantes, lo que equivale al 24,6% de las becas entregadas a dicha fecha. Hasta el

2018, en esta casa de estudios continuaban desarrollando sus competencias profesionales un total de 297 becarios, incluyendo a los ingresantes de la tercera convocatoria de PRONABEC, de los cuales 139 son parte de esta investigación en curso.

Los participantes contribuyeron a la investigación siendo parte de entrevistas en las cuales se pudo evidenciar que el 90% de becarios FAE-PUCP son mujeres, provenientes de Lima (57%) y provincia (33%). Por otro lado, los varones sólo representan el 10% y muestran una distribución equitativa en su procedencia siendo el 50% del total de ellos de Lima y provincias. En el gráfico que se muestra a continuación puede observarse la distribución de los estudiantes de acuerdo con los indicadores de género y procedencia.

Gráfico N° 4.1
Perfil de Becario-Género y procedencia



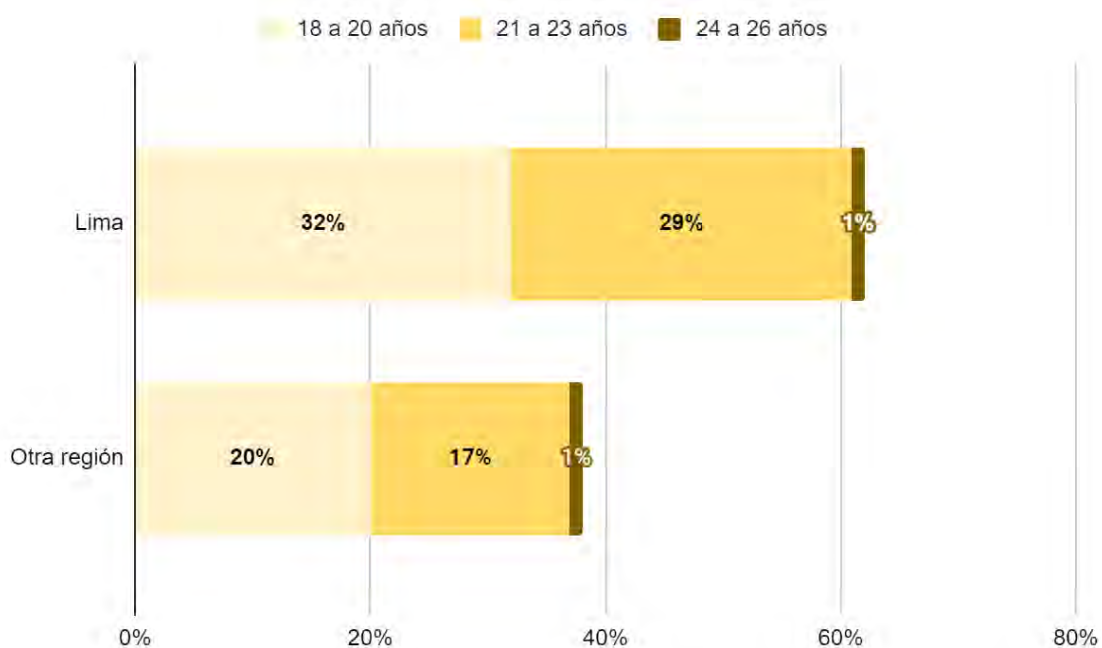
Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Como señalan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015), una de las principales labores del Estado es ampliar el acceso a la educación y se puede denotar que la BVdM ha viabilizado el acceso a muchas mujeres a la formación educativa superior y a la igualdad. Este hecho será el primer paso que les permitirá acceder posteriormente al mundo laboral y mejorar el futuro de sus familias.

En lo relacionado al grupo etéreo, más del 50% de los estudiantes son jóvenes de entre 18 y 20 años, de los cuales el 46% tienen entre 21 y 23 años, mientras que sólo un 2%

son mayores de 24 años. Además, se evidencia que el 62% de alumnado tiene residencia en Lima, mientras que el 38% de ellos solo radica en la capital para poder acceder a estudiar y hacer uso de su beca. El gráfico a continuación brinda información de la caracterización del educando haciendo uso de los indicadores edad y lugar de procedencia.

Gráfico N° 4.2
Perfil de Becario-Edad y procedencia



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

La información estadística expone que del grupo de encuestados poco más del 38% de los admitidos son jóvenes provenientes de diversas provincias. Es decir, ellos se vieron en la necesidad de dejar a sus familias y ubicar espacios de acogida en la ciudad de Lima ya que la modalidad de estudios es presencial y no contempla proporcionar residencia universitaria de manera efectiva. En relación con la demanda de hospedaje, PRONABEC brinda un fondo económico a estos estudiantes para el pago de un espacio-vivienda; pero, no necesariamente realiza un seguimiento sistemático de acceso a estas viviendas. Tampoco contempla el acceso a estudios de pregrado a distancia.

A modo de acotación, se puede mencionar que el desplazamiento para alcanzar los estudios superiores se presenta como una exigencia ya que es muy probable que muchas de las universidades de las provincias no hayan sido seleccionadas por la ausencia de los estándares de calidad establecidos por PRONABEC. Lo descrito evidencia falencias en la calidad del servicio educativo de nivel superior que es

entregado a nivel nacional a la población. Como es citado entre los principales conceptos la educación es entendida como un derecho y por lo tanto el Estado debe velar por garantizar los servicios educativos de cada ciudadano, en tal sentido BVdM forma parte de estos esfuerzos y PRONABEC viabiliza la movilidad estudiantil a través de la subvención de espacios de acogida.

Algunas de las evidencias del acceso a becas por jóvenes de provincia se encuentran en los documentos de la Memoria Anual (2017) de PRONABEC en donde se pueden encontrar algunos de los testimonios de los estudiantes como el que se presenta seguidamente:

“Provengo de un pueblito llamado Rancay, provincia de Ambo. Como ahí solo teníamos primaria, me matriculé en un colegio de otro pueblo. Todos los días salía muy temprano de casa. Caminaba una hora de ida y otra de vuelta. Aun así, obtuve el primer puesto de mi secundaria. Yo quería seguir estudiando, pero mis padres no tenían dinero. Fue cuando llegué a la ciudad de Huánuco donde vi unos avisos” [refiriéndose a la publicidad de PRONABEC] (PRONABEC, 2017:55)

Para enriquecer el acervo documentario presentado por PRONABEC esta investigación también ha logrado recoger algunos testimonios de los beneficiarios BVdM y educadores de la FAE-PUCP quienes comparten información respecto a los lugares de procedencia. Los entrevistados manifiestan lo siguiente:

“Tengo 20 años. Soy de Andahuaylas, Apurímac. Toda mi vida he vivido en Apurímac hasta que me enteré de la beca, gané y me vine a Lima, en el 2016.” Fuente: Entrevista. Becario BHR. Becario BVdM 2016-I PUCP

“Tengo 21 años y vengo de Huaral. Ingresé a la universidad en el 2016 pero inicié mis estudios en el 2017. Dejé de estudiar Ingeniería Zootécnica por preferir Educación Primaria... Antes de estudiar trabajaba para apoyar a mi mamá que es madre soltera, hacía shows infantiles, interactuaba con niños... ahí me llamó bastante la atención por eso me decidí por Educación”. Fuente: Entrevista. Becaria YSM. Becaria BVdM 2017-II PUCP.

“Tengo 19 años y soy de Puente Piedra que queda como a dos horas de aquí [refiriéndose al distrito de San Miguel]. Yo siempre he vivido en Lima [refiriéndose a Lima departamento]. Ingresé a la universidad en el año 2017 y elegí estudiar Educación Primaria por una inspiración que tuve aún en la academia, por parte de un profesor de Historia que me impulsó a usar mucho mi pensamiento crítico... luego me enteré de la beca y la gané” Fuente: Entrevista. Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP.

“Tenemos chicos que venían de la selva, de comunidades muy adentradas de la zona de Iquitos, por ejemplo. Otros que venían de la sierra, de lugares bastante adentrados” Fuente: Entrevista. Tutora y Docente FAE-PUCP 2018

La resolución correspondiente¹⁰ la meta de ampliar el acceso del servicio educativo a nivel nacional y de congruencia con lo presentado por los gráficos y testimonios se puede mencionar que el perfil del estudiante FAE-PUCP con beca adjudicada por PRONABEC refuerza los fines expuestos por el Expediente Técnico de la BVdM. En adición, se puede afirmar que el MINEDU a través de la oficina de becas está trabajando para reducir las brechas de desigualdad en el acceso a la educación superior; y por ello, se evidencia admisión de un gran grupo de jóvenes de otras regiones a universidades que cumplen con los más altos estándares de calidad educativa.

Finalmente, es parte del perfil del becario poder describir algunas de las motivaciones y/o expectativas con las que el alumnado inicia su tránsito por la universidad. Estas se pueden identificar también en los testimonios en los que mencionan que algunas de sus motivaciones son vocacionales y otras se proyectan en las alternativas de adquisición del sentido de bienestar- progreso – para ellos y sus familias. Esto se vislumbra en sus afirmaciones:

“Elegí estudiar Educación Primaria porque siento que es una carrera muy noble, a mí siempre me ha gustado enseñar a los demás y creo que Educación es la carrera que te da esa oportunidad, de poder llegar a las personas y llegar a los niñitos para que se formen desde pequeños, con buenos valores, sobre todo”
Fuente: Entrevista. Becaria GVR. Becario BVdM 2017-II PUCP

“Yo elegí estudiar Educación Primaria porque lo veo como una manera de progresar, especialmente en una universidad como esta” Fuente: Entrevista. Becario BHR. Becario BVdM 2016-I PUCP

Ambas entrevistas muestran indicios de que los jóvenes llegan a las aulas de educación superior con expectativas y motivaciones que sí son reforzadas positivamente consolidarán su estancia y permanencia. Dichas motivaciones además son percibidas por sus tutores y maestros quienes comentan:

“Ganar la beca para ellos es algo muy bueno y tiene una trascendencia mayor para aquellas familias en donde los universitarios son de primera generación; es decir, que sus padres o abuelos no han estudiado en la universidad, pero esto a su vez es una presión, como una suerte de primera desventaja, por la responsabilidad adicional de mantener la beca.” Fuente: Entrevista. Docente FAE-PUCP SVC 2018

“Muchos de ellos se acercan a pedir otros recursos o a pedir asesorías adicionales y siempre tienen muy de cerca la idea de cómo de querer cumplir no solamente por cumplir, sino también por aprender. (...) yo siento que ellos tienen un deseo al igual que todos, pero además agregada una tensión respecto a la responsabilidad que tienen que cumplir, dado a que si no sacan una buena calificación o si es que tienen problemas en un curso, eso va a tener una

¹⁰ Resolución Directoral Ejecutiva N° 198-2014-MINEDU-VMGI-OBEC-PRONABEC

consecuencia directa con su beca y con su permanencia en la universidad".
Fuente: Entrevista. Docente FAE-PUCP SVC 2018

Tomando como referencia el documento del MINEDU titulado *Motivaciones de los estudiantes seleccionados e integrantes de Beca 18 que deciden no seguir la beca* (2015), las expectativas de los jóvenes pueden cambiar debido a que como se mencionan en los testimonios anteriores el beneficiario está expuesto a diversas presiones como el sentido de responsabilidad con la familia u otros precisados en el documento citado en este párrafo. Las circunstancias vinculadas a problemas de salud, barreras afectivas o de inseguridad, problemas vocacionales, de bajo rendimiento o las descritas como "las razones del miedo" tienen un impacto en el desenvolvimiento de los jóvenes. Esta última causal mencionada es un efecto vinculado al impacto que tienen los nexos afectivos, la lejanía geográfica y la inserción cultural en el lugar de estudio, así como el impacto afectivo y emocional que se pueden transformar en los principales motivos o problemas para continuar con los estudios superiores.

En conclusión, la FAE-PUCP cuenta con 297 estudiantes de BVdM comprendidos en un grupo de edad que va desde los 17 a los 22 años de los cuales 139 son participantes de esta investigación. La mayoría de los encuestados son mujeres (90%) y del total el 38% provienen de diferentes regiones del Perú. Las jóvenes manifiestan que tuvieron motivaciones vocacionales y de búsqueda del mejoramiento académico y familiar para su postulación.

Al mismo tiempo, los testimonios de las maestras refuerzan que existe una preocupación de los becarios por crecer en sus competencias profesionales desde un inicio; pero que, estas motivaciones se ven impactadas por la presión que ocasiona el contar con óptimo rendimiento para mantener la beca lo que coloca en desventaja al estudiante. Esta postura es reforzada por MINEDU, pues en sus documentos describe que existen motivaciones de los jóvenes para desertar de la beca y están vinculadas no sólo a la persistente barrera económica; sino a factores tanto de rendimiento académico como de sentido de seguridad y calidad de vínculos afectivos que se ven afectados por la movilidad geográfica o el proceso de inserción en un espacio cultural distinto.

4.1.2. Necesidades que influyen en la permanencia de los becarios de la BVdM

De acuerdo con el marco de referencias de la presente investigación la adjudicación de becas, es decir, el pago por los derechos educativos no es el único factor que garantiza la permanencia de los jóvenes. El éxito en el desarrollo de competencias profesionales o capacidades como ya era mencionado por Sen implica la comprensión de dimensiones multicausales que condicionan la inserción en la cultura de acogida. Del mismo modo, como describe Maslow, en su pirámide de necesidades, involucra la expectativa de autorrealización. Esta última solo puede ser alcanzada de manera posterior al cubrir las necesidades de índole inferior como son las fisiológicas, afectivas, de autoestima, seguridad y pertenencia.

Al respecto, la Encuesta Anual de Jóvenes Universitarios y Universidades (2014) precisa que la institución dadora de créditos educativos reconoce a las necesidades económicas como una de las causas de deserción estudiantil (Memoria Anual 2017). No obstante, es preciso considerar también motivos diferenciados como los vinculados a la familia -25%- enfermedades -15%- y otros, como “las razones del miedo” destacados por el PRONABEC (2015). Tal como se precisó anteriormente estas razones se encuentran asociadas al impacto negativo que genera la ausencia de vínculos afectivos producida por la lejanía geográfica y la inserción en un nuevo espacio cultural.

A su vez, González (2005) cita que existen factores personales como la ausencia de adaptación y factores sociales representados en las diferencias culturales y la ausencia del apoyo familiar que impactan sustancialmente en el desenvolvimiento académico de los becarios. Entonces, se podría decir que el hecho de que los jóvenes accedan a universidades prestigiosas no garantiza su permanencia y egreso si es que el diseño de la beca no contempla las dimensiones del desarrollo del ser humano que en ocasiones también se ven más impactadas debido al desplazamiento del educando desde su lugar de origen hacia la capital. También, es preciso contemplar que este desplazamiento no solo es desde otro departamento, sino desde otra provincia en los alrededores de Lima u otro distrito cuando el estudiante vive a varias horas de distancia de la casa de estudio.

La información provista se articula con lo expuesto por Denegri & Gerlach (2018) quienes muestran la existencia de 121 estudiantes de BVdM – a la fecha de la investigación - que gozaban de un servicio de educación superior de calidad; así como, de financiamiento económico para su subsistencia lo cual representaba una oportunidad de progreso para ellos, sus familias y sus ciudades de procedencia. Sin embargo, considerando las investigaciones referidas esto solo será posible si los beneficiarios se mantienen motivados y su desarrollo emocional no es impactado negativamente, ya que como mencionan las autoras [Denegri & Gerlach] en sus resultados de investigación, las familias representan un estímulo directo de motivación, debido a que estudiar una carrera superior involucra contar con redes de apoyo, acompañamiento y asesoramiento que permitan la transición universitaria exitosa.

Por consiguiente, para el análisis de este apartado la investigación tomará como referencia los aportes de la teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow para identificar las necesidades de los beneficiarios de BVdM de manera jerárquica y mostrar cómo estas carencias podrían impactar en su permanencia. Aunque Gonzáles (2005) enuncia diferentes factores que influyen en la deserción de los becarios, este estudio evaluará las necesidades que influyen en su permanencia tomando en consideración que los servicios de educación superior son co-gestionados por la PUCP y el PRONABEC. Seguidamente se describirán los hallazgos que hacen estas necesidades evidentes.

De acuerdo con la data registrada se denota que la necesidad presente con mayor frecuencia es la referida al sustento económico (73%). El Gráfico N°4.3 demuestra que del total de participantes (139) aproximadamente 101 mencionan que solventar estudios y costo de vida: alimentación y vivienda influyen en su permanencia. Entonces, esta información ratifica que la selección de los estudiantes realizada por PRONABEC ha sido efectuada tomando en consideración el lineamiento técnico, el mismo que expone que serán beneficiarios los postulantes que pertenezcan a los grupos de focalización, es decir, aquellos que no cuenten con los recursos económicos suficientes para solventar el costo de estudiar una carrera universitaria.

La importancia del sustento económico también fue un tema de conversación en las entrevistas que se realizaron con los becarios, quienes participaron voluntariamente, en donde se conversó respecto al impacto de esta variable en el desenvolvimiento en la universidad. En relación con esto los estudiantes mencionaron lo siguiente:

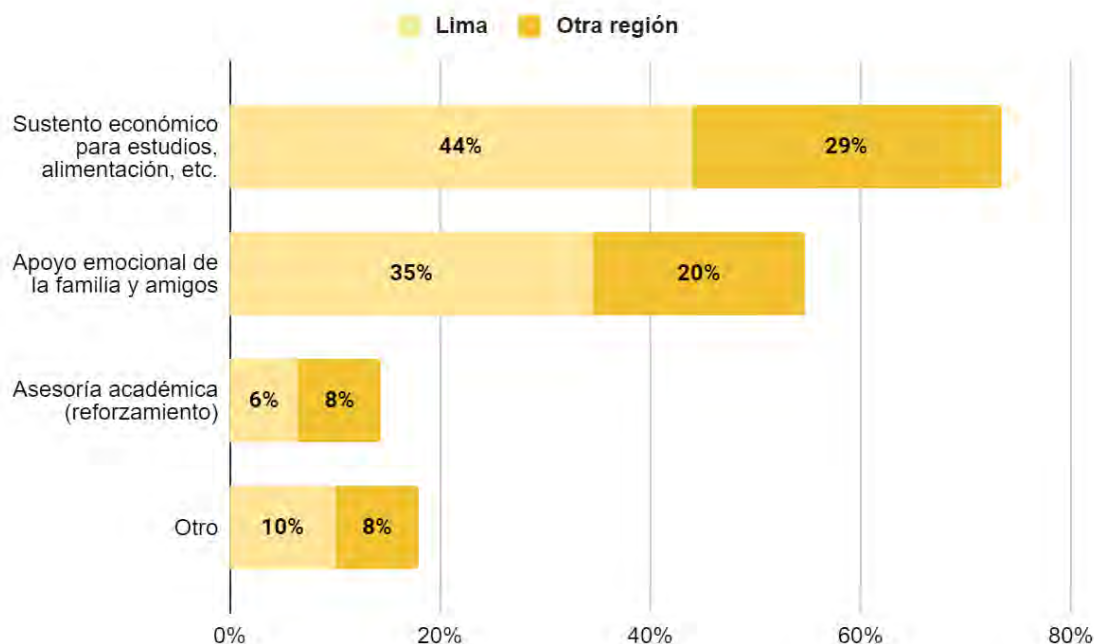
"Yo creo que el recibir una subvención económica es fundamental para que una persona que viene de provincia como yo pueda continuar sus estudios. Yo creo que la mayoría busca de alguna u otra forma progresar porque al tener una carrera universitaria estas dando un paso más adelante... pero para eso necesitas dinero" Fuente: Entrevista. Becario BHR. Becario BVdM 2016-I PUCP

"Yo creo que para pensar en estudiar, primero el alumno debe tener buenas condiciones de salud, luego que tenga una buena economía, la economía es necesaria en temas como el transporte, vivienda, alimentación, libros, en todo realmente" Fuente: Entrevista. Becaria GVR. Becario BVdM 2017-II PUCP

"Muchas veces las personas que no tenemos los recursos suficientes necesitamos la subvención porque no tenemos el apoyo de nuestros padres. Esta subvención muchas veces no alcanza para conseguir un alquiler aquí, también hay ese problema de estancia, así como también el de los almuerzos" Fuente: Entrevista. Becaria GVR. Becario BVdM 2017-II PUCP

En referencia con lo expresado por el educando se hace evidente que el financiamiento económico contribuye no solo a gozar del acceso al servicio educativo superior, sino también cubrir el costo de alimentación o vivienda categorizadas por Maslow como necesidades inferiores. Por consiguiente, se visibiliza cómo las necesidades fisiológicas y de seguridad son condiciones básicas que impactan en el ser humano para que este alcance las necesidades superiores, posteriormente.

Gráfico N° 4.3
Necesidades de los becarios – procedencia



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Sobre las necesidades que enfatizaron los becarios, en segundo lugar, el 55% de los encuestados (76), manifestaron que el apoyo emocional de la familia y amigos es muy importante. Ello guarda relación con lo sustentado en el informe *“Motivaciones de los postulantes seleccionados e ingresantes de Beca 18 que deciden no seguir en Beca”* (PRONABEC 2015). En dicho documento se afirma que uno de los factores de deserción además del económico es el rubro socioemocional. El mismo estudio menciona las carencias del programa Beca Vocación Maestro (BVdM) en el monitoreo y acompañamiento a los becarios quienes enfrentan procesos de desarraigo.

En relación con lo mencionado durante las entrevistas, los estudiantes manifiestan que recibir el apoyo de sus pares y familias les permite seguir estudiando. En la investigación se registran algunos testimonios en respuesta a la pregunta qué tipo de apoyo crees que necesitas. Los alumnos mencionaron siguiente:

“Yo creo que la necesidad emocional, por ahora es lo más importante, ya que la beca nos cubre lo básico económicamente hablando (...) personalmente yo viajo a Huacho a ver a mi familia semanalmente, por el apoyo que ellos me brindan (...) también es bueno tener a mis amigos aquí ya que nos fortalecemos bastante (...). Hasta ahorita me está yendo bien en la universidad y creo que esos factores influyen bastante” Fuente: Entrevista. Becaria YSM. Becaria BVdM 2017-II PUCP

“Estando aquí en Lima he visto muchos casos de los chicos que vienen de provincia, como que se sienten solos o no comen bien incluso, comen poco y se sienten tristes (...) en cambio cuando están en sus casas dicen que están mejor. Creo que además hay que considerar el estrés de los cursos, ellos se sienten a veces mal, creo que si hubiera tema de acompañamiento activo podría ayudar a que se integren más y se sientan mejor” Fuente: Entrevista. Becaria GVR. Becario BVdM 2017-II PUCP

“Conozco casos de personas que están aquí que en serio necesitan ayuda (...) Conozco un caso de una amiga que sufre de depresión, pero ahorita se tumba muchas veces, como que está estudiando y se cae totalmente, se frustra y a veces como no tienes los conocimientos suficientes, no sabes cómo ayudarla. Sé que existen departamentos de psicología, pero muchas veces esos estudiantes no pueden o no tienen la suficiente confianza para sentirse libres ahí” Fuente: Entrevista. Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP.

Las aseveraciones de los entrevistados muestran que tanto los beneficiarios de Lima como de provincia reconocen que la presencia -soporte afectivo- de sus progenitores, otros miembros de la familia y amigos constituye una dimensión importante que impacta en su desenvolvimiento académico. Del mismo modo, comparten de qué manera la ausencia de estos agentes conlleva a que los estudiantes deterioren su salud mental, debido a que necesitan de un apoyo profesional para gestionar sus emociones en el nuevo espacio de acogida. Esta información guarda relación coherente con la Pirámide de Maslow en la que las necesidades de amor y pertenencia, catalogadas como de orden inferior se manifiesta deben suplirse de manera previa a las de autorrealización.

Vale decir que es evidente que de acuerdo con el Gráfico N°4.3 el porcentaje de estudiantes de provincia que considera la importancia del soporte emocional es menor que los estudiantes de Lima, lo cual pareciera ser una contradicción con lo expresado por Denegri & Gerlach (2018), quienes mencionaron que el desarraigo familiar impacta en el desarrollo emocional. No obstante, es importante mencionar que no todos los becarios pertenecen a Lima Metropolitana sino a Lima departamento, por lo que algunos de ellos podrían considerarse como beneficiarios que vienen de otra provincia. En adición, los dadores de los servicios reportan en las entrevistas que esta ha sido una problemática evidente, como se menciona en el testimonio a continuación:

"El sostenimiento que nosotros le damos es a nivel académico, pero hay que tener en cuenta que estos alumnos vienen a nivel nacional; muchos de ellos, sobre todo con la primera promoción, se encontraron con una realidad muy diferente a la que han estado viviendo durante su etapa escolar en las comunidades donde estaban residiendo. Entonces, encontraron algo fuerte que fue la soledad, fue gestionar su propia vida a nivel económico, no conocían Lima, en fin, una serie de cosas que les trajo y les llevó emocionalmente y, en algunos casos, de manera mental, a tener problemas (...). Esa parte precisamente es el apoyo que nosotros damos" Fuente: Entrevista. Servicios de Bienestar AVL FAE-PUCP 2018

A su vez, es posible afirmar, luego de realizada la investigación, que salir del seno familiar es solo una de las situaciones que impacta en el desarrollo socioafectivo de los individuos y condiciona la deserción, ya que incluso los jóvenes provenientes de la capital y sus alrededores expresan que se hace necesario un soporte afectivo. Al respecto, los estudios preliminares de Núñez (2018) podrían explicar este fenómeno, ya que el autor describe la importancia del proceso de adaptación de los estudiantes, no solo basado en la locación geográfica de procedencia sino en el desarrollo de relaciones de acuerdo con el contexto social. El autor menciona que en la PUCP aún existen relaciones de desigualdad de carácter académicas y sociales. Entonces, describe que estas carencias impactan en la dimensión socioafectiva del educando.

El personal a cargo de la entrega de los servicios y los estudiantes también mencionan que existen otras razones menos frecuentes, pero que condicionan la estabilidad emocional de los beneficiarios. Seguidamente, algunas evidencias que se desprenden de las entrevistas.

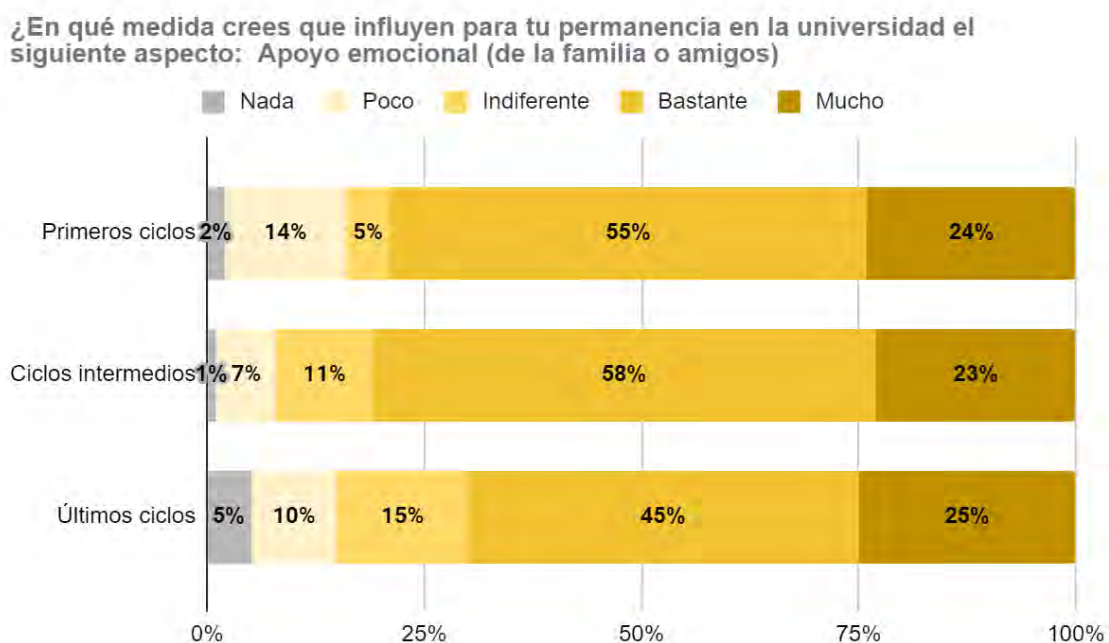
"(...) mi trabajo se centra en el acompañamiento y orientación psicológica a los estudiantes. Veo los diferentes factores que inciden no siempre de forma positiva en lo que es el proceso de enseñanza y aprendizaje. Muchos de ellos llegan con dificultades de organización del tiempo. Hay alguna otra población que presentan problemas familiares que de alguna manera interrumpen su proceso natural de estar estudiando y el tiempo que podrían dedicarle a eso. Hay otros que tienen dudas acerca de la vocación" Fuente: Entrevista. Servicio de Bienestar CLG FAE-PUCP 2018

"Yo creo que lo principal sería el apoyo psicológico porque cuando tú ingresas te das cuenta de las deficiencias que tenías de lo que vienes del colegio... en la universidad es diferente porque no es como en el colegio en donde los profesores o tus papás están detrás de ti; aquí eres tú y tienes que hacerte responsable de hasta dónde quieres llegar". Fuente: Entrevista. Becaria AJM. Becaria BVdM 2017-II PUCP

Luego de exponer las evidencias se puede resaltar que el PRONABEC realiza un esfuerzo al solicitar a las universidades la implementación de un "Ciclo Propedeútico", periodo en el cual el estudiante puede recibir apoyo académico al iniciar sus estudios, entre otras estrategias para facilitar la transición del colegio a la universidad. Sin embargo, es importante denotar que centrarse en temas académicos excluyéndose el "lado emocional", hace que dicha estrategia deje de ser percibida como un factor que ayuda a la permanencia de los becarios. Respecto a las necesidades que influyen en su permanencia, como resultado de las encuestas y entrevistas el educando ha manifestado tener que enfrentar problemas de diversa índole, reiterando la importancia de tener un apoyo emocional sostenido a lo largo de toda la carrera. Del mismo modo, los encargados de entregar los servicios educativos y de acompañamiento han confirmado la existencia de condiciones externas que afectan su desempeño.

Seguidamente, el Gráfico N°4.4 muestra cuál es la percepción del becario sobre el nivel de influencia del apoyo emocional para su permanencia. Los entrevistados comparten sus impresiones respecto a la importancia del soporte socioemocional de acuerdo con los ciclos de estudio. De esta manera los beneficiarios manifiestan el grado de apoyo socioemocional como se describe respectivamente: primeros ciclos (80%), ciclos intermedios (82%) y últimos ciclos de la carrera (70%). Se puede precisar que la data evidencia que aquellos alumnos que más necesitan el apoyo socioemocional se encuentran entre los ciclos primarios e intermedios; pero que la demanda de esta necesidad no es prescindible, es permanente a lo largo del paso como estudiante universitario.

Gráfico N° 4.4
Percepción del becario sobre el nivel de influencia del apoyo emocional para su permanencia



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Teniendo en consideración la información expuesta, la investigación sugiere que los servicios de acompañamiento diseñados por la BVdM resultan deficientes y debería rediseñar sus servicios en alianza con la universidad, incluir además de los subsidios económicos, programas de acompañamiento socioemocional permanente. Esto se sustenta en que las necesidades de tipo académicas de acuerdo con el Enfoque de Necesidades de Maslow son de orden superior a las fisiológicas y afectivas, por lo que generan gran impacto en la permanencia de los estudiantes.

Entonces, qué hacer para mantener la motivación de los estudiantes. Tomando como referencia a Guerra (2019) son diversas las causales de deserción, pero lo que es evidente es que el diseño de la BVdM carece de mecanismos efectivos para lograr la permanencia de los becarios. La investigación sugiere que los servicios de acompañamiento diseñados por la BVdM resultan deficientes y deberían rediseñarse en alianza con las universidades. Esto implicaría incluir además de los subsidios económicos, programas de acompañamiento socioemocional permanente.

Algunos entrevistados ratifican que sostener la motivación a lo largo de los cinco años de estudio no es una labor sencilla dado que como mencionan los autores lograr el egreso involucra sortear de manera eficiente las circunstancias diarias. Algunos estudiantes sostienen lo siguiente:

“Yo creo que [lo que] más [falta es] la motivación y muchas veces cuando estamos en este paso de entrar a la universidad hay muchos estudiantes que se dan cuenta que no o que en serio ya no pueden continuar por diversos factores como problemas familiares o no se sienten cómodos en este ambiente, pero aun así continúan, aunque ya no con la misma motivación es como que ya venir se vuelve un suplicio (...) conozco casos de personas que están aquí que en serio necesitan ayuda” Fuente: Entrevista Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP

"Cuando eres estudiante, de una u otra manera, necesitas soporte emocional porque, por ejemplo, cuando hay épocas de presión como parciales y finales, yo creo que a muchos, como a mí, la motivación se va esfumando poco a poco (...) hay momentos en donde dices 'ya no puedo', ahí necesitas un apoyo y muchas veces en tu casa como todos trabajan no tienes a nadie que te diga que sí puedes, necesitas hablar con alguien y que te aconseje lo mejor para tí" Fuente: Entrevista. Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP

Como consecuencia de lo expuesto, en esta sección se puede aseverar que la carencia del diseño de un servicio de beca centrado en el usuario y que considera las diversas causales evidenciadas en las investigaciones mencionadas podrían mermarse contando con un modelo descentralizado de universidades seleccionadas y/o mejorando las condiciones de las universidades de provincia. En conclusión, como menciona Cotler de pronto se convierte en menester brindar un servicio educativo que cuente con apoyo psicológico profesional, tanto como, apoyo académico. De este modo, los becarios lograrán mejorar su proceso de adaptación e inserción a la educación superior.

4.2. Relación entre las necesidades de los becarios que influyen en su permanencia y los servicios que ofrece la PUCP

Partiendo de la base de que todo servicio, producto, proyecto u otro., está destinado a resolver las necesidades de las personas, parece lógico pensar que su diseño debe estar enfocado en estas; sin embargo, ello se evidenciará, cuando la solución agregue

valor para la persona y en aquella línea, provoque un positivo impacto social. Guiados por esta premisa, la presente investigación evalúa la relación existente entre los servicios que brinda la PUCP y las necesidades de los becarios, influyendo favorablemente en el desarrollo de la carrera del estudiante. Se evalúa tal vínculo a través de los indicadores relacionados a: los servicios brindados por la PUCP y la relación de dichos servicios con las necesidades que influyen en la permanencia del educando. En las secciones seguidas se describirán los hallazgos de la investigación.

4.2.1. Servicios brindados por la PUCP

a. Clasificación de servicios

Según información de la PUCP, sus estudiantes disponen de una serie de servicios indispensables para coadyuvar su etapa universitaria. Dichos servicios pueden clasificarse hasta en cuatro categorías: i. Académicos, ii. Bienestar y salud, iii. Consultoría e iv. Instalaciones. Estos se brindan a todo aquel estudiante de la universidad que lo requiera, con excepción de algunos servicios que han sido ajustados o diseñados ad hoc para los becarios (ver en Cuadro N° 4.1).

Cuadro N° 4.1
Servicios implementados por la PUCP

CATEGORÍA	SERVICIOS	PÚBLICO OBJETIVO
Académicos	Programa de desarrollo académico (Talleres académicos y tutorías grupales) implementados por la Facultad y la Universidad	Todos los estudiantes
	Ciclo Propedeútico	Solo becarios
Bienestar y salud	Atención psicológica (Servicio Psicopedagógico) implementado por la Facultad	Todos los estudiantes
	Orientación al Estudiante (Atención psicológica, asesoría a unidades académicas, charlas para padres, oficinas descentralizadas, orientación vocacional, programas).	
	Seguros para estudiantes	
	Servicio de salud	
	Servicios religiosos	
	Programas de acompañamiento (Acompañamiento entre pares "Amigo PUCP" y tutorías individuales)	Solo becarios
Consultoría	Comisión Especial para la intervención frente al Hostigamiento Sexual	Todos los estudiantes
	Defensoría Universitaria	
	Apoyo social	
Instalaciones	Ambientes de estudio	Todos los estudiantes

Anfiteatros, Auditorios
Archivo
Autoservicio de impresión
Bancos
Custodia de laptops
Estacionamiento para autos, motos y bicicletas en el campus
Farmacia en el campus
Fotocopiadoras y herramientas informáticas
Instalaciones deportivas
Laboratorios
Librería PUCP y papelería de arte
Servicios de alimentación
Sistema de bibliotecas
Tesorería
Traslado gratuito a Plaza San Miguel

Elaboración propia. Fuente: Directorio de Servicios PUCP (2019)

Como se señala en los documentos institucionales de la PUCP -entre ellos su Plan Estratégico Institucional 2018-2021-, es el Vicerrectorado Académico (en adelante VRAC-PUCP), el encargado de liderar y coordinar sus 11 facultades, 2 estudios generales y 15 departamentos; la ejecución de la mayoría de los servicios antes citados, especialmente aquellos relacionados con los asuntos académicos y de bienestar, por su capacidad de incidir de manera directa con la formación por competencias, considerada en su modelo educativo. Ello se reitera en Plan Estratégico del VRAC, dando cuenta de la existencia de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) e indicando su responsabilidad:

“Los alumnos cuentan además a través de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de una serie de programas orientados al acompañamiento y atención de sus requerimientos complementarios (...) De estos, conviene destacar el trabajo del programa de becas y tutoría a becarios para garantizar que postulantes de alto potencial y bajos recursos accedan a la universidad y culminen exitosamente sus estudios”. (PUCP, 2017:2).

En aquella línea, la DAES está a cargo de 8 servicios u oficinas, entre los que se ubican la OSOE-PUCP y la oficina de Becas (OBE). De estas, es la OSOE-PUCP la que brinda servicios de atención psicológica y psicopedagógica. La OSOE-PUCP destaca su

servicio “descentralizado”, lo que supone contar con un psicólogo ubicado de manera desconcentrada hasta en tres departamentos/unidades académicas: Estudios Generales Letras, Derecho y Educación.

Según se informa en el portal web de la OSOE-PUCP, la intervención en la FAE-PUCP consiste en ofrecer atención psicológica individual, además de evaluaciones grupales llevadas a cabo en dos momentos o fases:

“La primera (de las evaluaciones), está orientada a los alumnos ingresantes. Busca ayudarlos a desarrollar recursos que contribuyan a su adaptación a la vida académica. La segunda está dirigida a alumnos que están a punto de iniciar sus prácticas preprofesionales y tiene como fin el desarrollo de habilidades para el trabajo grupal e incrementar la capacidad para manejar con éxito situaciones de presión”. (Fuente: Portal web OSOE-PUCP, 2019)

Asimismo, de manera paralela a la intervención del Servicio Psicopedagógico de la OSOE-PUCP en la FAE-PUCP, la llegada de los becarios de la BVdM a la universidad dio pie a la implementación de ciertos servicios adicionales:

“La Coordinación de Bienestar se crea a raíz precisamente de las debilidades que iban presentando los alumnos, las cuales podrían haber generado una deserción temprana. Si bien es cierto que cuando tenemos hasta la segunda promoción no existía la Coordinación de Bienestar y más bien eso era un trabajo fuerte de la Secretaría Académica de ese entonces, se vio por conveniente (implementarla), porque cada vez implicaba mayores demandas en horarios, en atenciones, en servicios, en estrategias, etc”. (Fuente: Entrevista. AVL. Coordinadora de Bienestar FAE-PUCP 2018).

Como se puede leer, una de las principales razones que sustentaron la implementación de los “servicios adicionales” a los que ya brindaba la PUCP fue la reducción del riesgo de deserción, y es que como señala Sen (1982), si bien la educación destaca por su potencial para dotar de capacidades al individuo, para garantizar el aprovechamiento este debe proveerse de manera conjunta con beneficios que permitan cubrir las necesidades básicas de la persona; las cuales -como ya se revisó en el anterior acápite-, se relacionan a factores afectivos o de soporte socioemocional, claramente habiéndose cubierto por parte del PRONABEC, las necesidades de orden inferior o económicas.

El hecho de proporcionar servicios adicionales a los becarios se presenta como una forma clave para alcanzar impactos más relevantes, como lo sería por ejemplo la Movilidad Social, siendo que en términos de Vélez, et. al., esta está referida a los cambios relevantes que experimentan los miembros de una sociedad en su posición socioeconómica, entre otros. Sin embargo, se debe considerar que dicho proceso no debe constituir un determinismo en sí mismo, por existir factores adicionales que podrían permear el proceso, al tratarse de experiencia más individual que comunitaria.

b. Factores considerados para el diseño, ajuste e implementación de los servicios

Como ya fue señalado, la PUCP ofrece a sus estudiantes una serie de servicios que pueden clasificarse –por su finalidad/utilidad- en categorías orientadas a reforzar temas académicos, de bienestar y salud e instalaciones. Conviene indicar que existen servicios que han experimentado ciertos ajustes en su respectivo diseño y/o proceso de implementación, a fin de acoplarse a ciertas necesidades de los becarios, que antes fueron identificadas por los responsables en la universidad y que se percibe que están vinculadas a factores que podrían influir en el establecimiento de las relaciones establecidas por los beneficiarios con el sistema al que accedieron, en términos sociales, emocionales y académicos. Ello se evidencia con lo declarado por quien ha sido responsable del diseño e implementación de los servicios adicionales para los becarios, desde la Facultad de Educación de la PUCP:

"A partir de la implementación de la Coordinación de Bienestar, comenzamos a ver algo muy importante... básicamente el alumnado al gestionar y recién aprender a administrar el dinero que les daba el PRONABEC, digamos que no priorizaban su salud física y emocional (...) esto agravado con los dos momentos "críticos" que atraviesan al año, al tener demoras en sus pagos por temas administrativos del Estado. Básicamente esto es en relación a su bienestar personal y social... La otra función que también tiene y fuerte la Coordinación de Bienestar es complementar lo académico" (Fuente: Entrevista. AVL. Coordinadora de Bienestar FAE-PUCP 2018).

A partir de lo observado se infiere que los citados ajustes de servicios han consistido en implementar "mejoras" orientadas a dotar de información y brindar herramientas y/o habilidades a los beneficiarios, a fin de hacerse cargo de las nuevas responsabilidades adquiridas en calidad de estudiantes universitarios que deben manejarse de manera autónoma en un contexto nuevo para ellos. Si bien –en términos de desarrollo- la implementación de servicios "complementarios" a los brindados por el PRONABEC podría implicar la generación de valor a nivel social para impulsar la capacidad de los beneficiarios para ser y actuar y ello a su vez la acción en innovación social, es menester revisar la aplicación de dicha innovación tanto a nivel de resultado pero también de proceso. Así -en consonancia con lo citado por la Comisión Europea (2013)- el proceso debe caracterizarse por tener como centro del diseño al ciudadano, y de manera más específica, a sus reales necesidades; siendo la co-creación y/o colaboración entre diseñadores (de políticas, programas y/o proyectos de diversos sectores), e incluso beneficiarios, variable clave.

Cabe indicar que la acción co-creadora es predominante en la ejecución de las etapas iniciales de la solución y/o innovación social, es decir en la fase de diagnóstico del problema, así como la generación de la propuesta pudiéndose concretar en el desarrollo de un prototipo o “proyecto piloto”. Al consultarse al respecto, a la responsable del diseño y/o ajuste de los servicios que se brindaron a los becarios desde la PUCP, se encontró lo siguiente:

"La información que usamos para diseñar los servicios se la recaba en reuniones, lo que los propios estudiantes comentan o lo que se le dice al secretario académico o al Centro Federado". Sin embargo, cuando no se obtiene la información que se necesita, sea porque los chicos no llenaron las encuestas o la llenaron muy tarde, los temas salen a raíz de las permanentes entrevistas que hacemos a los profesores, por ejemplo sobre las 'debilidades' que los alumnos pueden presentar de manera frecuente. Ellos [los docentes] nos precisan algún tema que es necesario de complementar. Entonces, se van dando las soluciones". (Fuente: Entrevista. AVL. Coordinadora de Bienestar FAE-PUCP 2018).

Entonces, a partir de lo afirmado, se puede colegir que para el diseño de los servicios ofrecidos por la PUCP, la colaboración es un rasgo presente, pero en un nivel básico. Esto sea por las fuentes de información (intermediarios como docentes) y por el tipo de herramientas usada para el recojo de información (encuestas), que si bien pueden ayudar a recolectar información relevante, tienen un alto riesgo de relativizar los resultados, por los sesgos inherentes a su propia naturaleza. De hecho, el proceso de diseño será pasible de optimizarse de seguir lo recomendado por IDEO (2016), en la medida que –durante la fase de inspiración- el diseñador debe aprender directamente de las personas para las que se diseña la solución a través de la “inmersión” que supone “sumergirse” en la vida y/o cotidianeidad de las personas. Incluso durante la fase de ideación (creación del prototipo), el diseñador podrá comprender lo que aprendió con la intervención de las personas, quienes podrán ayudar a validar la potencial solución, otorgando la posibilidad de iterar y sobre ello, identificar las oportunidades para generar el valor deseado.

4.2.2. Relación entre los servicios de la PUCP y las necesidades que influyen en la permanencia de los becarios

Como ya fue observado, la colaboración es una variable fundamental para definir una solución que destaca por su capacidad de innovación social. Pero, en términos de lo hallado por Buckland y Murillo en ESADE (2012), es trascendente citar la existencia de más variables, entre ellas el nivel de impacto social -es decir la transformación social y/o resolución del problema abordado- y ii. el potencial de escalabilidad y/o replicabilidad, lo que se traduciría en la medida en la que la iniciativa se podría ampliar

o multiplicar. Entonces, por su utilidad al respecto, se encuentra relevante analizar la relación entre los servicios implementados y las necesidades que influyen en la permanencia de los becarios.

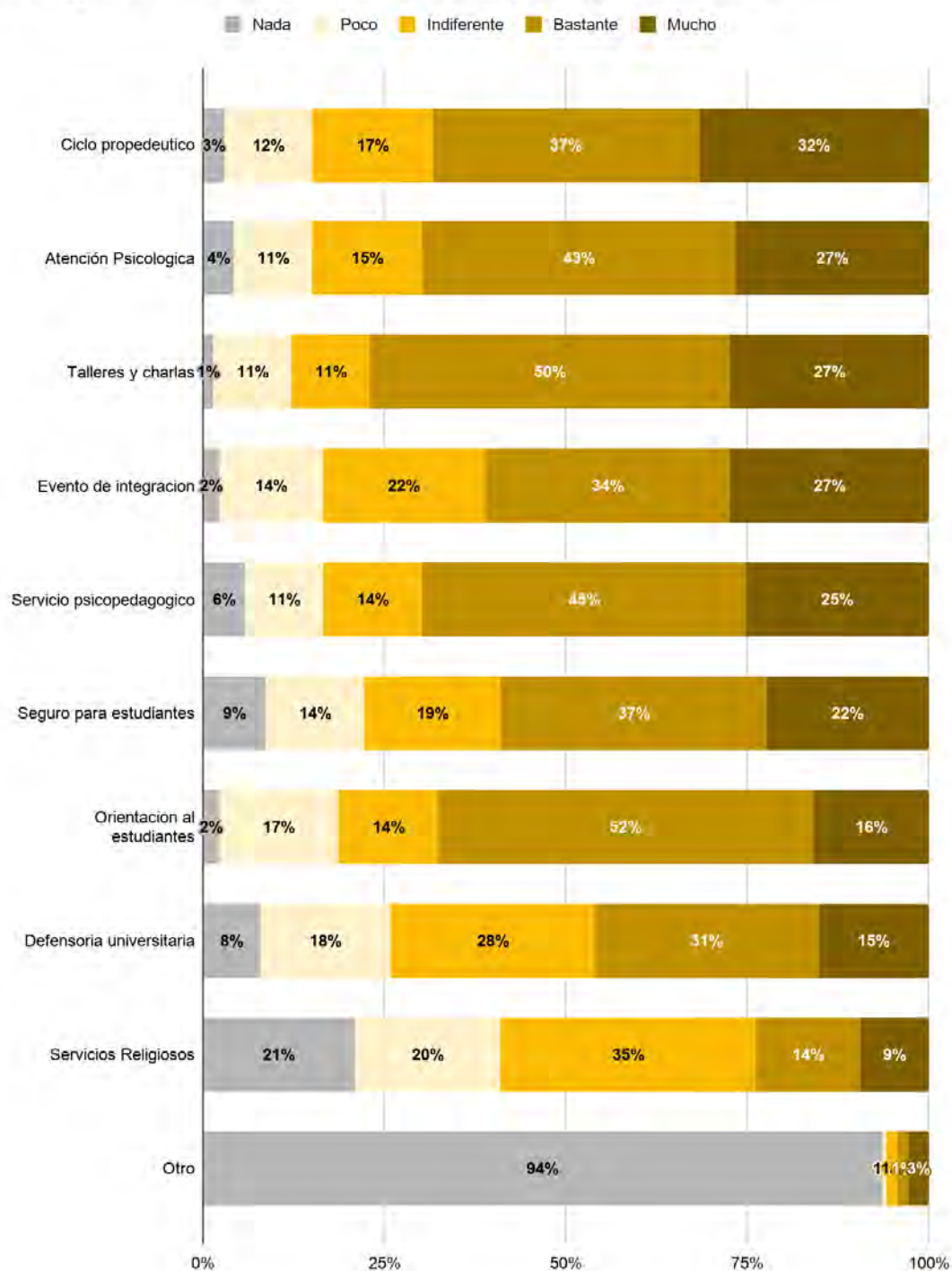
a. Correspondencia entre las necesidades de los becarios y los servicios implementados

A fin de hallar resultados que permitan cuantificar y/o medir la proporción de respuestas favorables o desfavorables de parte de los becarios, respecto a la utilidad de los servicios para el desarrollo de su carrera, en las encuestas se aplicó la correspondiente pregunta, considerando hasta diez opciones de servicios. De estos, los becarios confirmaron lo siguiente: (Ver detalle en Gráfico N° 4.5.)

- Los **Talleres y Charlas, Servicio Psicopedagógico, Atención Psicológica y Orientación al Estudiante**, fueron identificados como los servicios más útiles por su capacidad de aporte a la realización de su carrera. Para los becarios, estos servicios les ayudan “bastante o mucho” en suma en un 77%, 70%, 70% y 68%, respectivamente.
- De los citados servicios, fueron la **Atención Psicológica** y los **Talleres y Charlas**, los que obtuvieron un mayor pico de aprobación respecto de su utilidad para el desarrollo de la carrera, obteniéndose hasta un 27% de frecuencia en la respuesta “muchísima” como la ayuda percibida que podría obtenerse en la realización de sus estudios.
- En cambio, entre los servicios con menor o neutro aporte en la continuidad de su carrera, los becarios señalaron a la **Defensoría Universitaria** y los **Servicios Religiosos**.

Gráfico N° 4.5.
Percepción del becario sobre la importancia de los servicios por influir en su permanencia

De los siguientes servicios, en qué medida consideras pueden ayudarte con tu carrera:



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Las proporciones descritas pueden explicar su fundamento con las afirmaciones mostradas en el ítem que describe las necesidades de los becarios, pero también con

aquellas que explican las experiencias de los mismos. Algunas de estas se muestran a continuación:

"Si hay algo que me gusta de la universidad es que no ven todo lo académico, ven más allá, algo más integral con talleres complementarios, apoyo psicológico incluso (...) creo que te ayudan. Con esta clase de servicios, siento que me puedo desempeñar en distintos lados y lo que aprendo no solo queda en el aula o que voy a ser profesora y nada más como todos lo ven" (Fuente: Entrevista. Becaria KRH. Becaria BVdM 2017-II PUCP).

"Yo creo que el acompañamiento emocional es muy importante para los estudiantes, uno porque bueno uno como todo estudiante universitario pasa por una serie de crisis (...) y dos, porque la mayoría son de provincia y muchos de ellos viven solos acá y necesitan ese refuerzo emocional tal vez para no poder desvanecer en épocas de finales o cuando tienen una carga extremada por la universidad o por problemas personales" (Fuente: Entrevista. Becario BHR. Becario BVdM 2016-I PUCP).

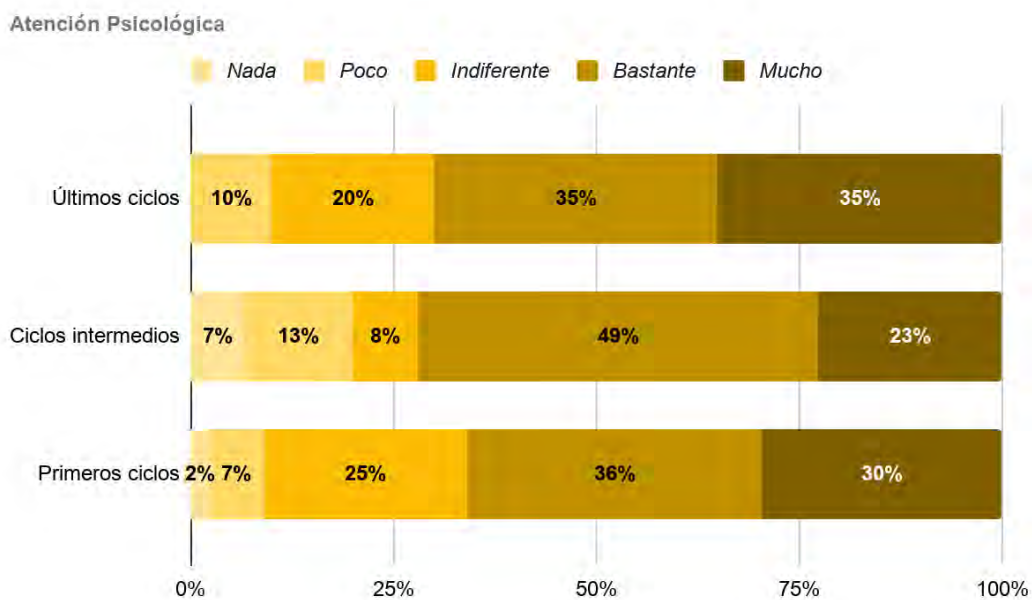
Estos resultados conciben con lo hallado en anteriores investigaciones, especialmente por aquella efectuada por Julio Cotler para el PRONABEC (2016), en la que el investigador concluye en la importancia de proveer de apoyo psicológico y apoyo académico a los becarios con el objetivo de favorecer su proceso de adaptación e inserción en el sistema de educación superior, afirmando la responsabilidad de las instituciones educativas para proveer servicios complementarios.

Luego, siendo la etapa de estudios una variable relevante para definir la continuidad de los estudios, los resultados además permitieron analizar la importancia que otorgan los becarios a los servicios dependiendo del periodo/ciclo en el que se encuentran. A partir de ello, se halló lo siguiente: (Ver detalles en Gráficos N° 4.6, 4.7, y 4.8).

- La **Atención Psicológica** y el **Servicio Psicopedagógico**, son catalogados como los de mayor importancia por los becarios, por su utilidad en el desarrollo de su carrera. Cabe señalar que son los becarios que cursan **ciclos intermedios y últimos ciclos**, quienes mayor peso otorgan a la utilidad de este tipo de servicios, ya que declaran en un 72% y 70%, respectivamente; que esta sería solución relevante a un posible riesgo de deserción.
- Los **Talleres y Charlas** son también servicios percibidos como muy importantes y/o útiles por su aporte en la permanencia, pero especialmente entre los becarios que se encuentran en los **primeros y últimos ciclos**. De hecho, para el 77% de los becarios del grupo que estudia en ciclos iniciales y el 70% de aquellos que cursan los últimos ciclos, este servicio aporta entre "bastante y mucho".
- En contraposición a quienes otorgan importancia a los servicios de acompañamiento socioemocional, cabe señalar que existe al menos un **30% de**

los becarios de todos los ciclos, para quienes la oferta de este tipo de servicios es indiferente o **aporta poco** a su permanencia.

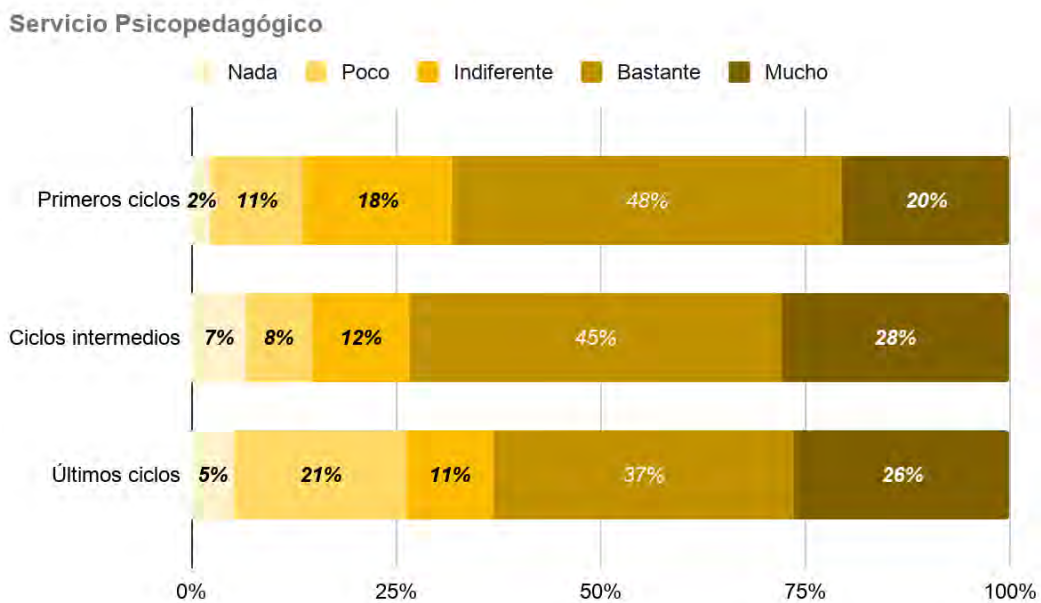
Gráfico N° 4.6.
Percepción del becario sobre la importancia del servicio Atención Psicológica por influir en su permanencia



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

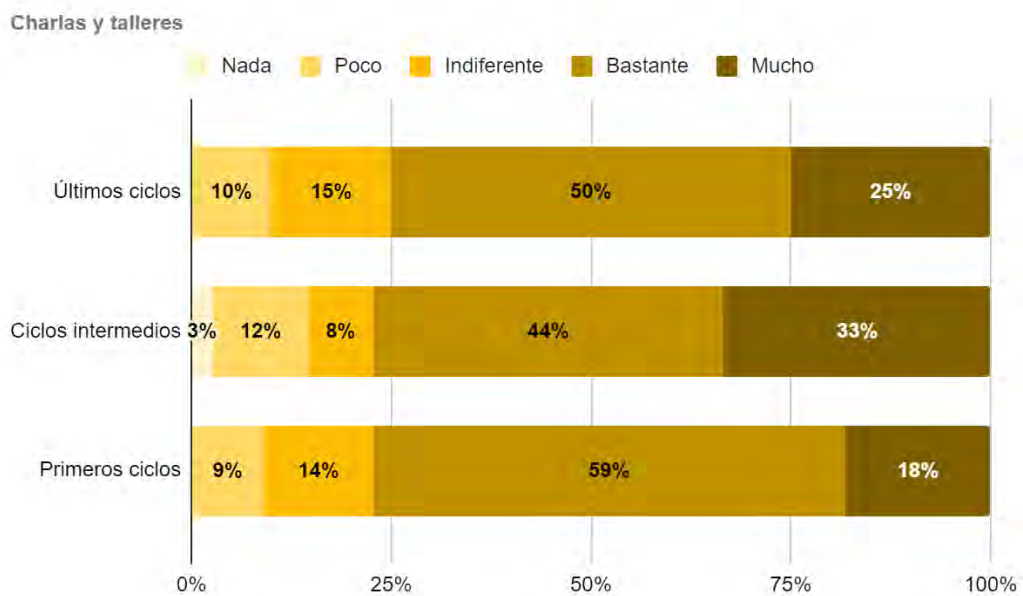


Gráfico N° 4.7.
Percepción del becario sobre la importancia del servicio Psicopedagógico por influir en su permanencia



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Gráfico N° 4.8.
Percepción del becario sobre la importancia del servicio Talleres y Charlas por influir en su permanencia



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Siendo importante conocer aquellos que en términos de innovación social se conocen como “usuarios extremos”, es decir aquellas personas quienes podrían aceptar rápidamente la solución como aquellos que muestra mayor resistencia para participar en las mismas, en las entrevistas se procedió a identificar las experiencias que podrían explicar las percepciones negativas sobre los servicios. Así, se encontró como aspectos no resueltos, lo siguiente:

"Yo hace poco sufrí la pérdida de mi papá, eso me afectó bastante y los de la universidad se preocuparon, o sea, tuve la charla con la psicóloga (de la facultad) y ella me envió con el psicólogo de la universidad. Pero por motivos de cruce de horarios ya no seguí con las sesiones, aunque sí es un alivio sentir que te acompañan, me sentí un poco frustrada de no poder ir" (Fuente: Entrevista. Becaria YSM. Becaria BVdM 2017-II PUCP)

"Sé que la facultad ofrece un servicio psicopedagógico, pero la verdad es que ir a pedir tu cita es como que tomar la valentía. En mi caso sentí como que no podía y dejé de insistir, cuando retomé esa idea, fui y me dijeron que solo se podían asistir tres fechas y que debía escoger una y yo sentí como que me decían 'si vienes ahora, no te vamos a atender mucho, solo dos sesiones más'. Entonces sentí que me daban a entender que no me podrían atender todas las sesiones que deseaba, así que preferí no ir" (Fuente: Entrevista. Becaria KRH. Becaria BVdM 2017-II PUCP)

"En mi caso no puedo acceder a los talleres de psicología porque no está coordinado con mis horarios y cobran multa si no vas. Una amiga se metió a un taller, ella vive cerca pero no pudo ir y le cobraron un monto... eso al final sale de la subvención porque vive sola, ella es de provincia" (Fuente: Entrevista. Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP)

A partir de lo hallado, toma especial importancia nuevamente lo sugerido por el DCP, en la medida en la que –como afirma IDEO (2016), el proceso de diseño de una solución centrada en el usuario, comienza justamente a partir de las personas para las que se está diseñando y se termina con soluciones personalizadas para satisfacer sus necesidades, de manera que sea realmente útil ya que el usuario percibirá que la solución agrega valor y en aquella línea, provoque un impacto social positivo. En el caso de estudio, los servicios son pasibles de optimizarse, considerando los “**puntos de dolor**” y “**potenciales aliviadores**” de los becarios, los cuales se relacionan con sus frustraciones y expectativas.

A modo de conclusión de la presente sección, en un **ejercicio de correlación entre las respuestas de los becarios sobre las necesidades que influyen en su permanencia**, y los servicios que pone a disposición la PUCP y los estudiantes perciben como positivos en tanto consideran que puede favorecer su continuidad, se halló lo siguiente:

- La correlación entre la necesidad de apoyo emocional -valorada como variable que contribuye en mayor medida a la permanencia- y el servicio Atención Psicológica es positiva a un nivel del 99% de confianza. Es decir, que a mayor atención psicológica, se incrementará la autopercepción del becario sobre el apoyo emocional para su permanencia en la universidad, pero en un nivel bajo.
- La correlación entre la necesidad de apoyo emocional -valorada como variable que contribuye en mayor medida a la permanencia- y el servicio Psicopedagógico es positiva a un nivel del 99% de confianza. Es decir, que a mayor servicio psicopedagógico, se incrementará la autopercepción del becario sobre el apoyo emocional para su permanencia en la universidad, pero en un nivel bajo.
- La correlación entre la necesidad de apoyo emocional -valorada como variable que contribuye en mayor medida a la permanencia- y el servicio Talleres y Charlas es positiva a un nivel del 99% de confianza. Es decir, que a mayores talleres y charlas, se incrementará la autopercepción del becario sobre el apoyo emocional para su permanencia en la universidad, pero en un nivel bajo.

Tabla N° 4.1.
Tabla de correlación de variables Apoyo Emocional y servicios de la PUCP
(según método Spearman)

	Apoyo emocional		
	Coefficiente de Correlación	Significancia (bilateral)	N
Atención psicológica	0.214**	0.011	139
Servicio psicopedagógico	0.266**	0.002	139
Talleres y charlas	0.242**	0.004	139

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

Las correlaciones expuestas demuestran la vinculación entre las necesidades de los estudiantes, con los servicios que la PUCP ha diseñado y ejecutado, ponderándose lo ofrecido por el Servicio Psicopedagógico. Según lo descrito por la universidad, este servicio está compuesto por una serie de actividades relacionadas con el acompañamiento socioemocional, como son tutorías individuales y grupales, talleres académicos y atención psicológica. Su influencia (sobre la permanencia de los estudiantes) está asociada al “apoyo” y “soporte” que los estudiantes han recibido.

Como ya se indicó, de acuerdo a la investigación, se halló que existen factores que estarían limitando el afianzamiento de las correlaciones entre las necesidades que influyen en la permanencia de los estudiantes y el servicio Psicopedagógico, y estas están vinculadas principalmente al **costo de oportunidad de los estudiantes que en este caso consiste en tiempo del que disponen para iniciar la solicitud (enviar correos, pedir cita) y/o el cruce con sus horarios de clase.**

4.3. Nivel de satisfacción otorgado por los estudiantes becarios de la BVdM en torno a los servicios ofrecidos por la PUCP

Según Schultz (1960) la inversión del capital humano proporciona mayores posibilidades para que las personas accedan a alcanzar su sentido de bienestar. Esta afirmación es ratificada por Sen (1982) quien expresa que la educación permite el desarrollo de capacidades del individuo. Sin embargo, para lograrlo es preciso considerar las dimensiones multicausales descritas por Maslow (citado por Vázquez & Valbuena:s/a) quien menciona que se debe satisfacer, de manera inicial, las necesidades deficitarias si es que se espera poder enfocarse en el desarrollo de necesidades superiores o de autorrealización.

Entonces, frente a lo expuesto, se requiere considerar que el diseño de un servicio o política pública cuya finalidad sea el desarrollo de competencias académicas o para el mundo laboral -Educación - debe contemplar los preconceptos del desarrollo del individuo y en consecuencia diseñarse bajo un modelo centrado en la persona con el objetivo de responder más eficientemente a las necesidades del beneficiario. En vista de lo expuesto, medir la capacidad de respuesta de los servicios y el nivel de satisfacción del educando al hacer uso de estos proporciona información que puede servir para mejorar las condiciones que garantizan la permanencia de los estudiantes.

Seguidamente, en esta sección se describe el nivel de satisfacción otorgado por los estudiantes acreedores a una BVdM respecto a los servicios ofrecidos por la PUCP. El propósito de esta variable de investigación es identificar información que contribuya al rediseño y mejoramiento de esta política pública. A su vez, se espera poner en evidencias las virtudes y limitaciones de estos servicios con el objetivo de evidenciar las condiciones que deben ser mejoradas para avalar la continuidad de los becarios.

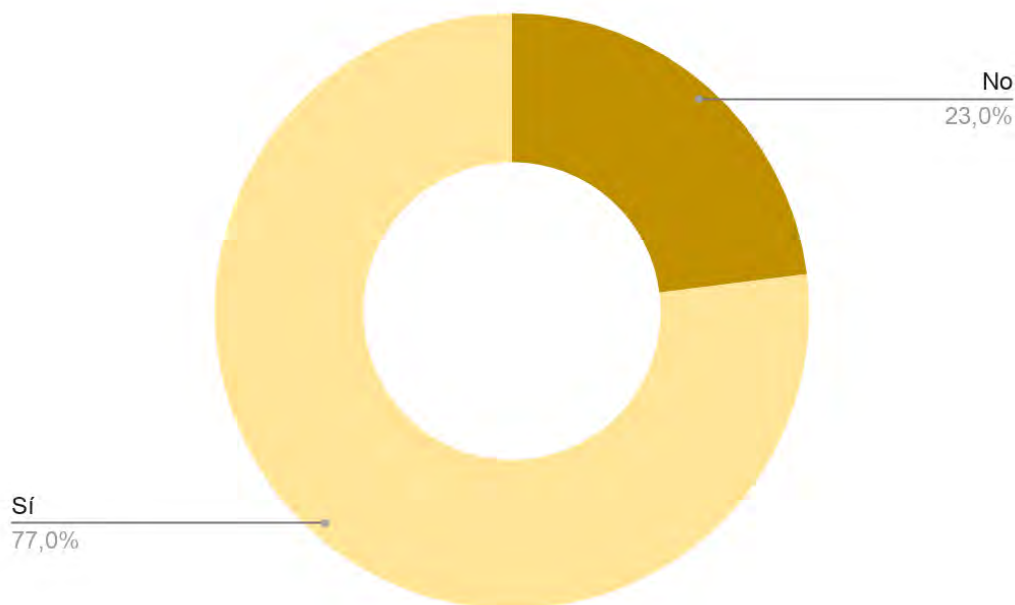
4.3.1. Valoración de los estudiantes respecto a los servicios ofrecidos por la PUCP

El presente capítulo evalúa la percepción y valoración del educando respecto a los servicios no académicos que son ofrecidos por la PUCP a los estudiantes. Entiéndase

por valoración que los beneficiarios reconozcan al servicio entregado como valioso en correspondencia con las necesidades que ellos han descrito de manera inicial. Por lo tanto, es preciso señalar que en su Plan Estratégico Institucional 2018-2022, la PUCP describe como misión “ofrecer una formación ciudadana, humanista, científica e integral de excelencia” (PUCP, 2018:16). En correspondencia, describe como una de sus metas para la graduación oportuna del pregrado la implementación de diversos mecanismos siendo uno de los indicadores tomados en consideración el porcentaje de alumnos satisfechos con los servicios de tutoría, bienestar estudiantil y salud mental. (PUCP, 2018:24). Del mismo modo, en sus estatutos describe que la universidad “ofrece servicios especializados que complementan su acción académica y facilitan la apertura social y económica de la institución” (PUCP, 2019:44).

La investigación a través de las opiniones brindadas por los estudiantes en las encuestas y entrevistas espera hacer un acercamiento sobre el impacto que estos servicios no académicos tienen en la permanencia de sus becarios. De acuerdo con la tabla seguida, al consultarle a los estudiantes respecto a la influencia que los servicios tienen en su permanencia, se evidencia que ellos reconocen la importancia de los servicios integrales proporcionados por la universidad (PUCP). En adición, del total de encuestados el 77% percibe que estos servicios responden a las necesidades que requieren ser cubiertas para alcanzar la continuidad de sus estudios. Observar Gráfico N° 4.9.

Gráfico N° 4.9
Percepción del becario sobre la adaptación de los servicios de la PUCP a sus necesidades para continuar con sus estudios



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

La información del gráfico se corrobora en las entrevistas realizadas a los estudiantes becarios en las que se les preguntó por la valoración a los diferentes servicios. Las respuestas de los entrevistados evidencian cierto nivel de valoración por los servicios de carácter integral diseñados por la casa de estudio. Además que se hace énfasis al acompañamiento emocional, se evidencia cierto sentido de valoración frente a los atributos: flexibilidad y cercanía, como características de estos servicios. Nótese, en adición, que los estudiantes valoran la interacción y los vínculos establecidos con la comunidad docente y directivos de su facultad.

"Yo creo que los servicios de la facultad, son cercanos a los estudiantes... A diferencia de otras facultades, es más flexible y humanista, ya que tienes una relación más directa con los mismos directivos y profesores o con la misma decana y docentes... y cuándo quieres solicitar algo tienes la facilidad de acercarte a ellos para que revisen tus solicitudes". Fuente: Entrevista. Becario BHR. Becario BVdM 2016-I PUCP

"La universidad brinda unos talleres de manejo de las emociones... me inscribí en este ciclo a un taller y de verdad siento que sí apoyan. Entré con dudas, pero sí apoyan mucho (...) trabajé algunas emociones difíciles, entre ellos el manejo de la tristeza por ejemplo. El taller me gustó en todo, uno que conoces personas de otras facultades, además recibes la guía de una terapeuta que no te dice lo que tienes que hacer sino te guía... eso te ayuda bastante y es importante" Fuente: Entrevista. Becaria KRH. Becaria BVdM 2017-II PUCP

"Si hay algo que me gusta de la universidad es que no ven todo lo académico, ven más allá, algo más integral tales como el deporte y las manualidades; eso me gusta bastante" Fuente: Entrevista. Becaria KRH. Becaria BVdM 2017-II PUCP

Por consiguiente, se puede inferir que la mayoría de los becarios valora los servicios entregados por la universidad y del mismo modo, de acuerdo al análisis documental, se evidencia que la universidad trabaja para poder cubrir estas necesidades ya identificadas y mediar la estancia de los alumnos de pregrado. Durante las entrevistas a los servidores de la PUCP estos mencionan que los estudiantes son informados de los servicios o derechos como beneficiarios y que ellos pueden acudir a las instancias en caso de que los necesiten. Del mismo modo, los estudiantes reconocen su existencia y creación como servicio de soporte; así se expresa en el siguiente testimonio.

"La facultad promueve o tiene el área de Bienestar Estudiantil... antes no era muy conocida, la han vuelto a crear e impulsar y están que dan bastantes temas de asesorías psicológica, el tema del estrés, manejo de horarios o consultas. Personalmente nunca he asistido, pero hay algunos compañeros míos que sí. Yo no he podido por falta de tiempo y porque esa oficina está metida en la facultad y como que no está al acceso de todos los estudiantes... yo para acudir a ella y tener acceso debo mandar correo, esperar que me contesten, ir a mesa de partes y ver si están disponibles; cosas así. Los procedimientos para acceder a estos servicios personalmente no me gustan y por eso no recorro a ello" Fuente: Entrevista. Becaria AQS. Becaria BVdM 2016-I PUCP

En resumen, de lo descrito en esta sección se hace evidente que los estudiantes muestran cierto grado de valoración por los diversos que son diseñados especialmente para aliviar las necesidades de carácter académico, psicológico e integral asociadas al acceso a talleres de desarrollo personal y deportivo. No obstante, como manifiesta la persona entrevistada en el último testimonio, la eficiencia en la entrega de este servicio no es siempre el esperado. En tal sentido, tomando en consideración esta opinión, la inmediatez y cercanía podría ser considerada como un atributo en el futuro diseño de los servicios brindados a los estudiantes.

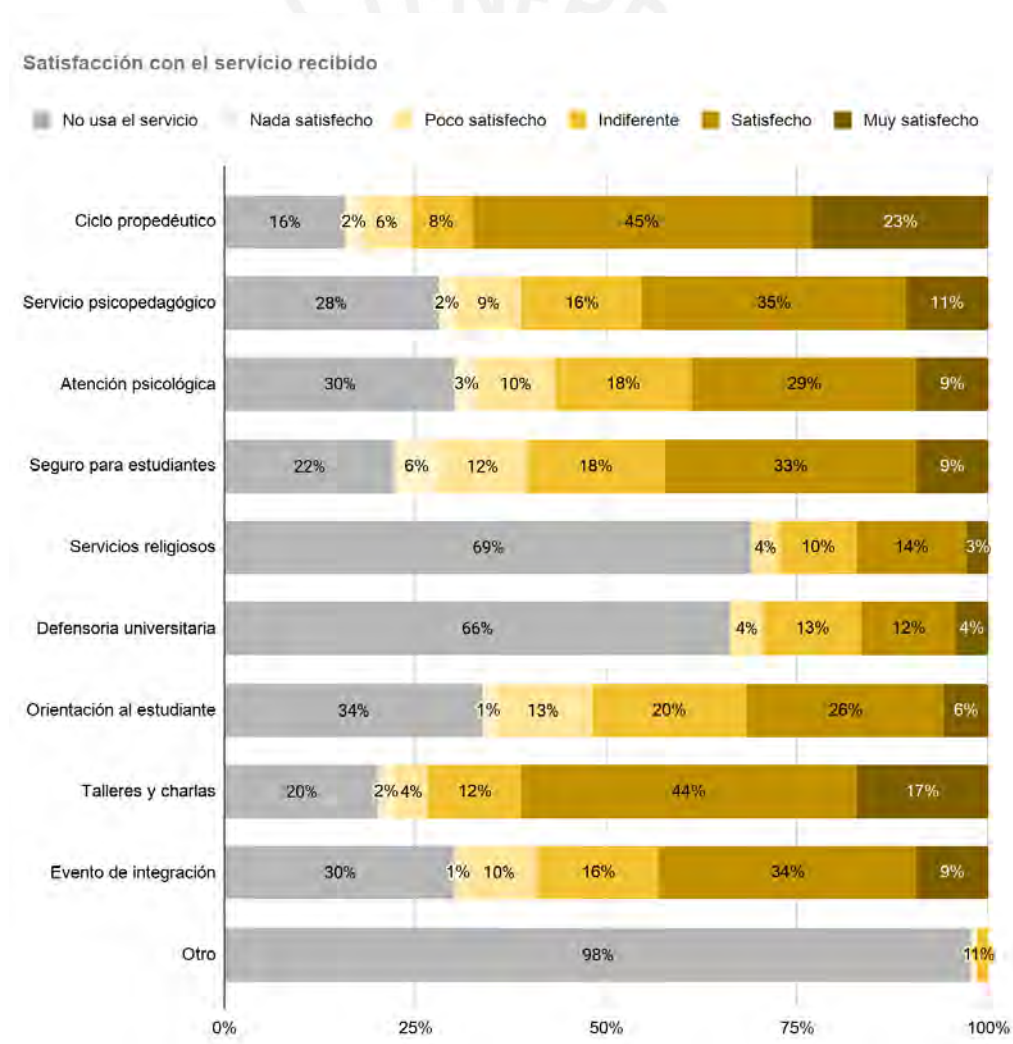
4.3.2. Satisfacción de los estudiantes sobre los servicios ofrecidos por la PUCP

De acuerdo con David Kelley (2002) el Diseño Centrado en la Persona permite determinar de manera previa las necesidades de los usuarios para ofrecer las mejores alternativas de solución a sus carencias. La investigación desarrollada identifica que la PUCP recoge las opiniones de los estudiantes respecto a los servicios educativos a través de encuestas semestrales. Por ello, describe en su Estatuto, Título VII, artículo 134° (2019) que es derecho de los estudiantes no solo contar con los servicios académicos, sino también algunos diseñados para proveer bienestar y asistencia.

Seguido en el mismo documento, Título X, Capítulo I, artículo 164°, menciona que la universidad trabaja para brindar un servicio educativo integral que consta de la implementación de acciones de carácter social, económicas y académicas. Entonces los rubros de servicios ofrecidos por la PUCP son los siguientes: atención de salud, asistencia socioeconómica, seguro contra accidentes, integración de discapacidades y asesoría psicopedagógica.

El presente capítulo tiene por objetivo identificar los niveles de satisfacción que los estudiantes becarios asocian a los servicios que reciben. (Ver Gráfico N° 4.10.)

Gráfico N° 4.10.
Grado de satisfacción de becarios respecto a los servicios utilizados



Elaboración propia. Fuente: encuestas a Becarios de la BVdM

De acuerdo a lo observado se puede denotar que los estudiantes reconocen la importancia de algunos de los servicios, siendo los más demandados y con mayor nivel

de satisfacción los Talleres del Servicio de Ciclo Propedeúctico (68%), los talleres y charlas que son brindados por OSOE-PUCP (61%) -quienes diseñan talleres socioemocionales y de desarrollo de habilidades blandas-. Mientras que, en esa misma línea, los estudiantes reportan su satisfacción al servicio de acompañamiento psicológico, el mismo cuya satisfacción está representada por el 46%. De acuerdo a la descripción de servicios de la PUCP se puede evidenciar en que en todos los servicios ya mencionados existe una intervención ingente del equipo del servicio psicopedagógico, el mismo que no solo se dedica a ofrecer citas personalizadas a los estudiantes que acuden al centro por alguna problemática, sino que están encargados de realizar programas de prevención tanto en el Ciclo Propedeúctico como a través de los talleres y charlas.

Luego de haber identificado los porcentajes de satisfacción, se puede concluir que existe un grupo de estudiantes mayor al 50% que se encuentra satisfecho con los Talleres Propedeúcticos y de OSOE-PUCP. No obstante, los porcentajes vinculados al servicio psicológico no tienen correspondencia con las necesidades expresadas por los estudiantes. Por ejemplo, del 55% de estudiantes que consideran este servicio importante solo el 46% manifiesta su grado de satisfacción. Para identificar las razones que respaldan esta conceptualización negativa se comparten en este estudio algunos aportes testimoniales.

"En el propedéutico las ventajas yo creo que fueron que me integré más porque cuando llegué no conocía a nadie, luego ya te vas integrando y conociendo más la universidad. También una desventaja que podría ser es que no abordan los temas que tú quieres y te puedes aburrir, por ejemplo, yo voy con una expectativa muy alta y lo que vamos a hacer es hablar con otra persona, y yo como que me quedo insatisfecha" Fuente: Entrevista. Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP

"El año pasado que estábamos en primer ciclo, nos obligaron, casi en finales, a participar en un taller que era de apoyo emocional y acompañamiento, pero fue por obligación, así que la mayoría de mis compañeros se quejaron porque eran 2 horas o 1 hora justo cuando estábamos en épocas de finales y era como que 'no tengo tiempo'" Fuente: Entrevista. Becaria MRV. Becaria BVdM 2017-II PUCP

"Yo creo que sí tenemos conocimiento (de los servicios psicológicos, pero el correo solamente dice: 'existe esta área, ustedes pueden asistir' Pero no especifican cuáles son los procedimientos para seguir y acudir al servicio, hacen una difusión no tan llamativa para los estudiantes" Fuente: Entrevista. Becaria AQS. Becaria BVdM 2016-I PUCP

Para finalizar, se puede concluir que aunque los estudiantes manifiestan que valoran los servicios entregados por la universidad, no todos ellos se encuentran satisfechos con la forma en que estos son difundidos o entregados. Basado en las opiniones de los becarios es recomendable tomar en consideración algunos elementos como la forma de

difusión de estos servicios, los tiempos en que son entregados y la forma en que son implementados. En consecuencia, aunque se evidencia que la normativa de la PUCP contribuye al diseño de los servicios integrales para el educando y que la metodología (encuestas y entrevistas) contribuye a la precisión de la caracterización del servicio; sin embargo, existen falencias en la cobertura y forma de entrega.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1. En relación a los becarios de la BVdM, la necesidad presente con mayor frecuencia es la referida al sustento económico. Los estudiantes requieren dinero no sólo para solventar sus carreras, sino también para alimentación y vivienda pues de acuerdo al perfil descrito varios de ellos provienen de provincias. Al encargarse el PRONABEC del financiamiento de los estudios de los beneficiarios, estas son percibidas como influyentes, pero en menor nivel que aquellas necesidades que subyacen a partir de la estructura de desigualdad propia del sistema de educación superior.
- 5.2. Las necesidades psicológicas y socioafectivas son descritas en segunda instancia como los elementos de mayor impacto para garantizar la permanencia de los estudiantes. La investigación determina que tanto los becarios de Lima como provincia consideran que el desarraigo familiar, la reintegración a un nuevo espacio cultural, entre otros retos académicos tienen un impacto en su permanencia. Los becarios ratifican la importancia de contar con un departamento psicológico que acompañe y les brinde soporte a lo largo de toda su trayectoria académica.
- 5.3. A partir de asumir que todo servicio está destinado a resolver necesidades de las personas, se concluye que su diseño debe estar enfocado en estas. Esto se evidencia cuando la solución agrega valor -en este caso para el becario-. Con esta base, se evidencia que **los servicios de Atención Psicológica, Servicio Psicopedagógico y Talleres y Charlas, son aquellos que más influyen en la permanencia de los estudiantes**, siendo el relacionado con la atención psicológica, el más relevante.
- 5.4. La influencia de la atención psicológica y/o socioemocional, se encuentra asociada al “apoyo” y “soporte” que los estudiantes han recibido especialmente en “momentos críticos” demarcados por la etapa de evaluaciones y/o durante sus primeros ciclos. Sin embargo, existen **“puntos de dolor”** -relacionados por ejemplo con los costos de oportunidad de los estudiantes (tiempo, cruces con horarios, etc.), además de la experiencia del usuario-, que aún no han terminado de ser atendidos por dichos servicios, convirtiéndose en oportunidades de mejora a ser resueltos con la aplicación de los pasos que propugna el “Diseño Centrado en las Personas” como una herramienta de la Innovación Social.

- 5.5.** La PUCP cuenta con lineamientos y normativas que respaldan el diseño de servicios integrales que respondan a las necesidades de los estudiantes; para ello, como parte de su metodología utiliza encuestas y entrevistas a los estudiantes con la finalidad de que estos sean diseñados para responder a sus necesidades. Al respecto, los estudiantes manifiestan que valoran los diversos servicios, académicos, de acompañamiento psicológico, entre otros de carácter integral ofrecidos por la casa de estudio seleccionada por PRONABEC para ofrecer el servicio de educación superior. Sin embargo, esta valoración está estrechamente vinculada a la correspondencia con las necesidades de los becarios.
- 5.6.** Los testimonios brindados por los estudiantes relacionados al grado de satisfacción de los servicios recibidos por la PUCP son divergentes, aunque algunos becarios manifiestan conocer y estar satisfechos con contar con los servicios. Existen otros estudiantes manifiestan que no se encuentran satisfechos con algunas características de estos servicios como: la inmediatez, la cercanía o la información para acceder a ellos. Siendo el servicio psicopedagógico uno de los más demandados se evidencia en las entrevistas una carencia de cobertura frente a la demanda existente.
- 5.7.** Los hallazgos de la presente tesis constituyen una oportunidad para generar una propuesta orientada a la mejora respecto al diseño de los servicios que ofrece la universidad a sus estudiantes becarios. Esta -en la medida que busque demarcar pautas para generar estrategias/servicios que puedan agregar valor a la experiencia de los usuarios con la reducción de sus “**puntos de dolor**” y a partir de la colaboración y/o co-creación como proceso clave-, puede constituir una práctica de Innovación Social que finalmente pueda ser evaluada en el tiempo por capacidad de mejorar el impacto social, y su potencial de replicabilidad y escalabilidad, así como su poder de concertar el involucramiento de actores que la favorezcan (enfoque multiactor).

CAPÍTULO VI

PROPUESTA APLICATIVA

6.1. Título de la propuesta

Propuesta de metodología para el rediseño de servicios de la PUCP con enfoque centrado en el estudiante.

6.2. Descripción de la propuesta

Con el fin de ofrecer mejores resultados sociales, la PUCP implementa una serie de servicios que pretenden agregar valor al modelo de intervención de la BVdM, producto social del Estado, a cargo del PRONABEC.

A través de la tesis titulada “**Beca Vocación de Maestro: un análisis de correspondencia entre necesidades y servicios como una vía para la permanencia**”, se halla que es el soporte emocional el aspecto que influye en mayor medida sobre la permanencia de los becarios. Esta premisa es coherente con el hecho de que al menos 7 de cada 10 becarios indicaron que usan los servicios Psicopedagógico y Atención Psicológica, que justamente ejecuta la PUCP de forma contingencial al modelo del PRONABEC.

No obstante, al analizar la satisfacción de los becarios que usan los servicios, basada en su percepción de que estas “soluciones” se adaptan a sus características y necesidades, es para un grupo importante de los becarios que responde de manera favorable. Sin embargo, igual de relevante es el grupo de becarios para quienes los servicios usados les resultan indiferentes o les genera insatisfacción.

Entre las razones de insatisfacción que citan los becarios sobre los servicios de la PUCP, se indican factores asociados a: la incompatibilidad de horarios, las soluciones masivas y no diferenciadas en función del nivel de riesgo, el escaso seguimiento y la capacidad de los servicios impulsados por la oferta (es decir en función de recursos de la facultad), obviando en el proceso, la multidisciplinariedad.

Con base en la premisa que plantea la Gerencia Social y la Innovación Social, sobre hallar nuevas respuestas a las necesidades sociales con el fin de efectivizar la política pública, en este caso de Educación Superior; es menester accionar sobre: i. la identificación de nuevas necesidades (sociales) que no han sido satisfechas o han sido inadecuadamente afrontadas generando los denominados

“puntos de dolor”, ii. desarrollar nuevas soluciones en respuesta a dichas necesidades y iii. evaluar la eficacia de estas nuevas soluciones.

En el proceso de re/diseño de las soluciones, será imprescindible involucrar y empoderar a los beneficiarios de la política pública, es decir incluir al usuario como co-creador, además reconocer el error como parte del ciclo, para determinar la solución en forma ágil. A partir de los hallazgos de la investigación que da pie a esta propuesta, los diseñadores de servicios deben ahondar en las causas que generan la persistencia de las necesidades insatisfechas, determinando soluciones desde el criterio de la “deseabilidad”. Una vez identificado lo deseable, será necesario ver las soluciones a través de lo que es factible y lo que es viable, aspectos que podrán ser particulares para la PUCP o el resto de Instituciones de Educación Superior que quisieran replicar el modelo.

Por lo tanto, las autoras consideramos relevante plantear no una “solución” en particular, sino una metodología para guiar el proceso de re-creación de soluciones, guiadas por los deseos de los miembros de la comunidad a las que debe servirles.

6.3. Objetivo

Objetivo general

Coadyuvar a la mejora de la efectividad de la BVdM en la PUCP en términos de la permanencia, a través de una mejor respuesta a uno de los factores más críticos que inciden en el proceso, como es el soporte socioemocional a las necesidades de los becarios.

Objetivos específicos

- Generar una metodología para el rediseño de los servicios de la PUCP teniendo como centro al estudiante, a partir de la empatía, colaboración y experimentación.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los becarios de la BVdM en la PUCP, respecto de los servicios de soporte socioemocional implementados; en base a la correspondencia con sus necesidades.

6.4. Desarrollo de los componentes de la propuesta correctiva

Los componentes de la propuesta correctiva se enmarcan en guiar el re-diseño de los servicios que otorgan soporte emocional a los becarios. Así se describen las fases, principios, organización, actividades y recursos.

6.4.1. Fases para el re-diseño de los servicios

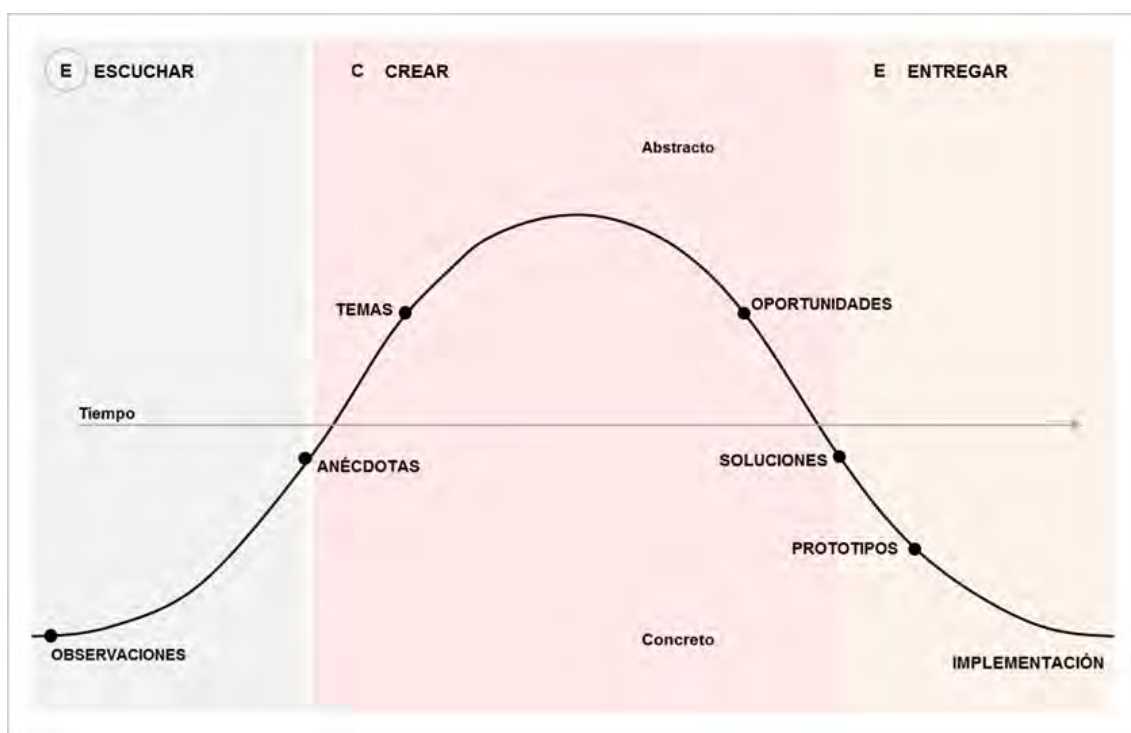
Basados en el proceso ECE (IDEO, 2016), el re-diseño de los servicios deberá iniciar con la identificación de un reto específico a resolver, a partir del cual se desarrollarán las siguientes fases:

- A. **Fase de escucha (E).** Los hallazgos de la tesis podrán ser tomados como punto de partida para identificar los elementos de inspiración de las “nuevas” soluciones o soluciones re-diseñadas. Adicionalmente esta fase supone la recopilación de nuevos insumos que permitan especificar las principales necesidades de los becarios sobre los servicios que los becarios esperan. En esta etapa los diseñadores de los servicios podrán recopilar historias, anécdotas y otros elementos, bajo entrevistas etnográficas, observación, entre otros, para descubrir las necesidades de los usuarios o requerimientos funcionales que el servicio debería satisfacer.
- B. **Fase de creación (C).** En esta etapa los diseñadores de los servicios podrán generar diversas alternativas e ideas de solución, basados en los principales hallazgos y/o problemas críticos identificados en la fase anterior. El ejercicio en esta etapa tiene por finalidad recopilar lo que se ha observado en las personas para ponerlo en marcos teóricos, soluciones o ideas de prototipos, lo que supone pasar de un pensamiento concreto a un pensamiento más abstracto (en la identificación de potenciales soluciones).
Cabe indicar que en esta etapa, el incluir la participación de los beneficiarios como, agrega valor al proceso, en tanto permite que la solución sea co-creada por quienes realmente necesitan de los servicios para resolver sus necesidades.
- C. **Fase de entrega (E).** En esta fase los diseñadores crearán el/los respectivos prototipos de servicios, los mismos que resultan un “artefacto de aprendizaje”, que supone tangibilizar o concretar las ideas de solución a las que se arribaron en la fase anterior. La finalidad de este es recibir retroalimentación por parte del usuario (en este caso el becario), sobre lo que le gusta, no le gusta, le genera incógnitas o recoger nuevos aportes para mejorar la solución. Cabe indicar que la implementación del prototipo no supone inversión cuantiosa, sino económica y rápida, dado que su finalidad es “aprender del error”. En cuanto se tenga el

prototipo ya validado (por la mayoría de los usuarios), se podrá pasar a la fase de implementación, en donde serán acciones claves, evaluar su factibilidad, uso de recursos, entre otros.

Gráfico N° 5.1.

Proceso ECE - Propuesta de metodología para el re-diseño de servicios de la PUCP



Tomado de *Diseño Centrado en las Personas - Kit de herramientas. 2ª Edición (IDEO, 2016)*

6.4.2. Principios de la metodología para el re-diseño de los servicios

Como ya se indicó, el proceso para el re-diseño de los servicios se compone de tres etapas, las cuales permiten ir desde el entendimiento de las necesidades a la definición de la oportunidad para terminar en la definición de la solución y su comunicación. En esa línea, son principios:

- A. **EMPATÍA.** Se trata del entendimiento del usuario en su contexto real para identificar sus necesidades, motivaciones y obstáculos.
- B. **CO-CREACIÓN.** Generación de ideas para resolver las necesidades del usuario y en conjunto con los beneficiarios, construir los conceptos.
- C. **EXPERIMENTACIÓN.** Se centra en la validación e iteración de la solución centrada en el usuario.

6.4.3. Actividades clave

Las actividades clave de la propuesta son expuestas en base a cada proceso. En ese sentido, se describen y enlistan a continuación:

- A. **FASE DE ESCUCHA.** En esta etapa debe recogerse en campo, desde el mismo usuario, la información sobre sus necesidades reales, usando diversos métodos y técnicas de investigación de tipo cualitativa.

Objetivos

- Implementar herramientas de investigación cualitativa que se centren en profundizar de necesidades ocultas, de los becarios en relación con los servicios a rediseñar.
- Entrar en contacto con los becarios en sus medios habituales, para comprender los temas en su real dimensión.
- Comprender las necesidades, aspiraciones, frustraciones, etc; que tienen los becarios para con los servicios.

Resultados esperados

- Escuchar las historias de los becarios (especialmente de los usuarios extremos: becarios que siempre usan los servicios de apoyo emocional y becarios que nunca los han usado)
- Observar la realidad de los becarios en el medio en el que se desenvuelven.
- Comprender con mayor profundidad sus necesidades, aspiraciones, obstáculos y/o limitaciones.

Métodos/herramientas clave

- **Inmersión en el contexto, entrevistas en profundidad y observación.** Permitirán una profunda empatía hacia los usuarios para los que se diseñará, especialmente cuestionar supuestos generados desde la óptica del diseñador y en su lugar, sugerir soluciones nuevas. Durante la fase inicial del proceso, la investigación es “generativa”, es decir incide en la imaginación y agudeza de la intuición sobre oportunidades e ideas novedosas.

Actividades

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PAUTAS
1. ESCUCHA	1.1.IDENTIFICAR DEL RETO DE DISEÑO	Reto guía para las preguntas que se harán en la investigación de campo. El reto podrá ser expresado en forma de pregunta. Por ejemplo: ¿Cómo podemos crear un servicio que brinde soporte emocional para los becarios para ayudarles a su permanencia en la universidad?	Un buen Reto de Diseño debe:: <ul style="list-style-type: none"> - Plantearse en términos humanos (más allá de lo tecnológico y/o financiero) - Ser lo suficientemente amplio para facilitar el descubrimiento de áreas de valor inesperado (evitar la especificidad y/o el sesgo sobre soluciones implícitas). como - Ser lo suficientemente acotado (evitar la extrema generalidad)

1.2.AVERIGUAR LO QUE YA SE CONOCE Conocimiento previo sobre el tema. En este caso pueden ser los principales hallazgos y resultados descritos en la tesis. Además, algún tipo de documentación pre-existente.

Puede escribirse notas con lo que ya se sabe sobre el reto de diseño, incluyendo:

- Qué quieren o necesitan los usuarios
- Qué recursos tecnológicos podrían ayudar en este reto
- Qué soluciones o ideas ya se han probado
- Cualquier hipótesis que surja sobre el modo de resolver el reto de diseño.

Se debe identificar también lo que no se conoce pero se necesita saber con la investigación. Por ejemplo:

- Qué piensan, dicen, hacen o sienten los individuos
- Si valoran lo que se les ofrece y cómo
- Cuáles pueden ser sus futuras y/o potenciales necesidades
- Retos para implementar las ideas

<p>1.3.IDENTIFICAR A LAS PERSONAS CON QUIENES HABLAR</p>	<p>Reclutar los participantes apropiados e inspiradores es crítico. Es útil encontrar gente que represente los “extremos” para que la investigación sirva para inspirar nuevas oportunidades. Los participantes extremos ayudan a descubrir comportamientos, deseos y necesidades no manifiestos del resto de la población. Al incluir el análisis de los “extremos” junto con algunas personas que se hallen en el medio, se recogerá la totalidad de comportamientos, creencias y perspectivas, aún con una muestra pequeña de participantes.</p>	<p>Un tercio de los participantes podrían ser “componentes ideales”, aquellos que son exitosos, adoptan rápidamente y/o exhiben comportamientos deseables. Un tercio de los participantes tendría que ser de aquellos para quienes adoptar la solución sería más difícil por mostrar resistencia. Un tercio de los participantes deberían estar en algún punto intermedio.</p>
---	---	--

1.4.ELEGIR LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación para el Entre los métodos sugeridos se diseño es útil no sólo para encuentran:
 perfilar a las personas sino - Entrevista Individual
 para establecer los - Entrevista Grupal
 comportamientos - Inmersión en el Contexto (El individuales y grupales en el Diseño Centrado en las Personas contexto y en la comunidad resulta más eficaz cuando quienes que los contienen. Por lo diseñan, entienden a los individuos tanto será importante para quienes están diseñando no emplear diversos métodos de sólo a nivel teórico, sino de manera investigación, elegidos en experimental.
 función de su pertinencia.

<p>1.5.DESARROLLAR UN ENFOQUE PARA ENTREVISTAS</p>	<p>La entrevista es un arte que equilibra la necesidad de obtener información relevante de los entrevistados con la</p>	<p>Pueden considerarse los métodos: - Entrevista guiada - Técnica de los 5 por quéés.</p>
---	---	---

	<p>necesidad de aparecer frente a ellos como un amigo que les muestra interés y empatía. Para lograr este balance es fundamental desarrollar una estrategia propia para la entrevista.</p>	
--	--	--

B. FASE DE CREACIÓN. En esta etapa debe rescatarse todo lo que se ha descubierto de los usuarios en el campo, para traducirlos en alternativas/oportunidades de solución. Debe hacerse uso tanto del pensamiento lógico como del pensamiento creativo.

Objetivos

- Otorgar sentido a los datos obtenidos en la fase de escucha.
- Identificar patrones de comportamientos que tengan los usuarios y que aún no son resueltas por los actuales servicios.
- Determinar oportunidades para la ideación de nuevas soluciones.
- Crear nuevas soluciones, centrados en los usuarios (becarios de la BVdM en la PUCP).

Resultado esperados

- Hallar oportunidades y soluciones que guarden relación con las necesidades reales expresadas por los becarios.
- Generar espacios de co-creación con los usuarios, a fin de llegar más rápido a las soluciones esperadas por ellos mismos.

Métodos/herramientas clave

- **Mapa de empatía, mapa de experiencia del usuario.** Permitirán sistematizar de manera visual la información recogida en campo. El mapa de empatía sirve para rescatar los principales hallazgos descubiertos de nuestros usuarios durante el momento anterior, mientras que el mapa de experiencia del usuario permitirá entender qué pasa antes de la experiencia, mientras se pasa por la experiencia y después de haber pasado por ella, identificando en el proceso los puntos de dolor y potenciadores de la experiencia, más relevantes.
- **Brainstorming.** Con la lluvia de ideas se buscan generar un gran rango de ideas dando la libertad de pensar en soluciones radicales, innovadoras, distintas, etc.

Para idear es importante tener un mindset: sin juicios, estimular ideas extremas y construir sobre las ideas de otros.



Actividades

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PAUTAS
2. CREAR	2.1. REALIZAR LA SÍNTESIS	<p>La síntesis da sentido a lo recogido durante la inmersión y/o las observaciones. La síntesis constituye el puente entre la inspiración a las ideas y de estas hacia las orientaciones estratégicas. Al juntar, editar y condensar lo aprendido, la síntesis permite adoptar una perspectiva nueva, así como la identificación de las oportunidades de innovación que se tienen.</p> <p>TAREAS</p> <p>A. Desarrollar el enfoque. Que pueden ser el enfoque participativo o empático. El primero podría implicar una mejora del conocimiento del medio, al conformarse un grupo de colaboración para el diseño o “co-diseño” de soluciones integrado por los usuarios de los servicios, mientras que el enfoque de diseño empático tiene que ver con la capacidad del equipo de diseño de la solución para comprender a profundidad los problemas y realidades de las personas para las que se crean los servicios.</p> <p>B. Compartir historias. Al citar historias, todo lo</p>	<p>Según tareas:</p> <p>A. Desarrollar el enfoque. Debe considerarse usar el co-diseño participativo cuando: necesites mucha experiencia y conocimiento local, sea difícil que adopten soluciones “externas” o requiera la política de una comunidad. Puede considerarse usar el “diseño empático” cuando los diseñadores tengan habilidades específicas necesarias para el desarrollo de las soluciones, las soluciones que se buscan sean “nuevas para el mundo” o las condiciones políticas de la comunidad hagan difícil seleccionar a unos pocos individuos con quienes trabajar.</p> <p>B. Compartir historias. Debe considerarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser específicos, lo que significa hablar de lo que realmente ha pasado. Un modo sencillo es empezar la historia con “Una vez...” o “Después que pasó esto y aquello...” - Ser descriptivos, lo que supone usar los cinco sentidos para darle textura a la descripción. - Puede seguirse las reglas de una noticia, es decir, cubrir el quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo. <p>C. Identificar patrones. Puede</p>

	<p>recogido durante la investigación se convierte en datos concretos e información que puede ser usada para mapear ideas, oportunidades y soluciones. No se trata de resúmenes informativos sino de historias que giran alrededor de personas reales y de sus vidas.</p> <p>C. Identificar patrones. La investigación cobra sentido cuando se encuentran patrones de comportamiento, es decir temas y relaciones que surgen de la información. La identificación de patrones y conexiones entre los datos lleva rápidamente a encontrar soluciones para el mundo real.</p> <p>D. Crear áreas de oportunidad. Una vez que se han extraído los temas y los patrones de lo que se ha escuchado, es posible empezar a crear áreas de oportunidad. Las oportunidades son el camino hacia las ideas y las soluciones. Las oportunidades empiezan con la frase “Cómo se podría” o “Cómo podríamos” dando a entender un mindset caracterizado por su apertura para encontrar nuevas posibilidades.</p>	<p>considerarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar intuiciones críticas. Esto supone hacer visibles significados que antes estaban ocultos. Las intuiciones son revelaciones – son las cosas inesperadas que capturan la atención. Las intuiciones extrapolan historias individuales en verdades abarcadoras, además permiten ver el reto bajo un nuevo enfoque. - Encontrar temas. Se refiere a la búsqueda de cosas en común, de las diferencias y las relaciones que hay en la información. - Crear modelos interpretativos, que permitan ir poniendo la información específica que surge de las historias dentro del contexto de un sistema más amplio.
--	--	--

	<p>2.2.TORMENTA DE IDEAS</p>	<p>La tormenta de ideas hace echar a volar el pensamiento sin limitaciones. La práctica de generar soluciones que son indudablemente impracticables a menudo suscita ideas que resultan relevantes y razonables. Hace falta originar 100 ideas (muchas de ellas mediocres) para encontrar tres soluciones verdaderamente acertadas.</p> <p>TAREAS</p> <p>A. Brainstorming de soluciones nuevas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diferir en el juicio, considerando que no existen malas ideas. Más tarde habrá tiempo para juzgarlas. - Animarse a tener “ideas locas”. A menudo son estas las que pueden crear la verdadera innovación. - Construir a partir de las ideas del otro, lo que otorga un sentido de colaboración. Esto supone pensar en términos de “y” en vez de “pero”. Si no se está de acuerdo con la idea de otro, es mejor tener el propósito de construir a partir de ella, mejorándola. - Mantenerse centrado en el tema. Se obtendrán mejores resultados si todos son disciplinados. - Usar imágenes. Trata de relacionar ambos lados del cerebro, el lógico y el creativo. - Hablar de uno en uno. Permite que se pueda escuchar las ideas y que se trabaje sobre ellas. - Buscar la cantidad. Poner como objetivo alcanzar un número exagerado de ideas y sobrepasarlo. No hace falta hacer una extensa defensa de cada idea porque nadie las está juzgando. Las ideas tienen que fluir con rapidez.
--	-------------------------------------	---	--

C. **FASE DE ENTREGA.** Esta etapa está referida a convertir las ideas en una realidad tangible, con el fin de redefinirlas. La retroalimentación o feedback es fundamental en este proceso, ya que lleva a los usuarios de los posibles

servicios, de vuelta al proceso de diseño para hallar mejores soluciones, adaptadas a sus necesidades reales. Finalmente, a partir de la solución “deseable”, es el momento de considerar cómo volverlas factibles y viables.

Objetivos

- Determinar la solución centrada en las necesidades reales de los usuarios.
- Identificar las capacidades necesarias para la implementación de la solución.

Resultado esperados

- Obtener el modelo de intervención validado por quienes usarán el servicio, de manera rápida y a bajo costo.

Métodos/herramientas clave

- **Prototipado rápido.** El prototipo o “piloto” permite concretar las ideas de forma rápida y económica, para que los usuarios las puedan probar y evaluar – antes de que el diseñador se “ilusione” con ellas.
- **Iteración constante.** Lo que supone “fallar rápido para aprender rápido” y con ello diseñar mejor. Con el Diseño Centrado en las Personas, el diseño y la evaluación son un proceso homogéneo, dado que ambos necesitan atención a los efectos de las soluciones en la vida de las personas.

Actividades

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PAUTAS
3. ENTREGAR	3.1. PROTOTIPAR	<p>Los prototipos son herramientas descartables que se usan durante el proceso de desarrollo conceptual, tanto para validar las ideas como para ayudar en la generación de otras nuevas. Los prototipos constituyen un instrumento poderoso de comunicación y nos fuerzan a pensar en términos realistas acerca de cómo sería la interacción con lo ideado.</p> <p>El prototipo a menudo sirve para comprender en profundidad lo que significa una idea y poner de relieve las preguntas que el equipo necesita responder, además para crear en el interior del equipo un diálogo sobre el modo en el que funciona la idea y una comunicación externa acerca de la idea.</p>	<p>Formas comunes de prototipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelos: rápidamente, se pueden hacer maquetas rudimentarias de prototipos usando materiales toscos. - Guión gráfico: se puede imaginar todo lo que experimentará el usuario a través de una serie de imágenes o sketches. - Interpretación de papeles o juego de roles, por ser muchas veces, la mejor manera de expresar la experiencia emocional que se tiene frente a un producto. - Diagramas: Los mapas constituyen una excelente idea para explicar una asignación de espacio, procesos o una estructura. Ten en cuenta cómo se relacionan las ideas en sí y cómo cambia la experiencia en el transcurso del tiempo.
	3.2.RECOGER COMENTARIOS	<p>No hay que desperdiciar tiempo perfeccionando las ideas antes de recoger los comentarios – el objetivo que anima a reunirse con los usuarios es el de cambiar las soluciones, no el de defenderlas para demostrar que son perfectas. Los mejores comentarios son los que llevan a recapacitar y a rediseñar.</p> <p>Es importante incluir a todos</p>	<p>El objetivo es pedir comentarios sinceros, aunque sean negativos. Es mejor saber que una solución no es buena antes de haber invertido demasiado.</p> <p>Aquí algunas pautas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No intentar vender la idea: presentar las soluciones con un tono neutral, subrayando los pros y los contras de una solución. - Ir adaptando sobre la marcha. Es evidente que si hay un aspecto de la

		<p>quienes representen a los participantes que se podrían ver afectados por la idea, además del consumidor final, incluye fabricantes, proveedores de servicios, distribuidores, vendedores minoristas, etc. Es importante ser cuidadosos al anotar los comentarios, sean positivos o negativos, y plantea nuevas preguntas a la solución que el equipo tiene que responder.</p>	<p>solución que está distraendo a la gente del tema principal de la idea, hay que eliminarlo o cambiarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a los participantes que construyan a partir de las ideas.
--	--	--	---

3.3.IDENTIFICAR LAS CAPACIDADES PARA ENTREGAR LAS SOLUCIONES Para hacer factibles las soluciones hace falta contar con la ayuda de la organización y la de los socios (en este caso de la política). Hay que empezar pensando en la experiencia del usuario final. Para cada solución hay que responder las siguientes preguntas, con el fin de identificar las competencias necesarias para hacerla factible:

1. Distribución
 - ¿Dónde, cuándo, cómo y por qué los usuarios tendrán la posibilidad de experimentar esta solución?
 - ¿Qué agentes y canales, es decir puntos de contacto, integrarán la solución?
2. Capacidades solicitadas
 - Qué recursos humanos, financieras y tecnológicas se requieren para implementar esta solución?
 - ¿Cuáles de estas capacidades ya exhibe la organización que implementará la solución? ¿Para cuáles se necesitaría encontrar socios?
3. Socios potenciales
 - ¿Qué organizaciones o individuos cuentan con unas disposiciones que nosotros no tenemos? ¿Qué relaciones tenemos habitualmente con ellos? ¿Cómo podemos ponernos en

contacto con ellos y mostrarles el valor de asociarse con nosotros en este proyecto?

<p>3.4.PLANEAR MINI PROGRAMAS PILOTO Y REITERACIONES</p>	<p>Es importante identificar para cada solución los próximos pasos que se darán, simples y económicos, que son necesarios para mantener las ideas vigentes. Una de las formas de seguir aprendiendo es planear mini pruebas piloto previas a los programas piloto a gran escala o a la implementación total.</p> <p>Para cada mini prueba piloto se deben hacer las siguientes preguntas:</p> <p>» ¿Qué recursos se necesitarán para probar esta idea?</p> <p>» ¿A qué preguntas clave tiene que dar respuesta esta mini prueba piloto?</p> <p>» ¿Cómo se medirá el éxito de esta prueba?</p>	<p>Pauta para iteraciones:</p> <p>CONTEXTO (QUIÉN, DÓNDE, CUÁNDO) Y TIEMPO</p> <p>- ¿De qué manera se puede probar esta solución de manera económica y haciendo una pequeña inversión?</p> <p>¿Qué se puede hacer en 2 semanas?</p> <p>» RECURSOS:</p> <p>¿Qué recursos (personas, fondos, permisos) se necesitan para hacer la prueba?</p> <p>» PREGUNTAS QUE HAY QUE RESPONDER:</p> <p>¿Qué preguntas clave se tiene acerca del concepto y su conveniencia para el usuario?</p> <p>» MEDICIÓN DEL ÉXITO</p> <p>¿Cómo se va a medir si la solución tiene éxito? ¿Para quién tiene éxito?</p>
---	---	---

3.5.CREAR UN PLAN DE APRENDIZAJE	A través del diseño e implementación de nuevas soluciones, es importante seguir aprendiendo. Con el Diseño Centrado en las Personas, el diseño y la evaluación son un proceso constante, ya que ambos necesitan que prestemos atención a los efectos de las soluciones en la vida de las personas.	Las historias, los comentarios en la fase de retroalimentación, los indicadores y los resultados son los medios a través de los que se recogen datos que sirven para aprender. MÉTODO: - Buscar indicadores. Los indicadores ayudan a medir los resultados/efectos de las soluciones. Estos pueden ser positivos o negativos. Algunos pueden ser intencionados y otros no.
3.6.EVALUAR LOS RESULTADOS	La evaluación de los resultados es importante para todos –para el que la implementa, el que provee los fondos, el equipo de diseño y la comunidad. La medición del resultado ayuda a que la organización que implementa la solución sepa en qué es mejor invertir sus recursos. Es una oportunidad para evaluar y planificar para el futuro.	EVALUACIÓN DEL IMPACTO TOTAL Para evaluar el impacto, ya sea de una solución, programa o intervención, es importante tener una visión sistémica y holística. Puede probarse realizar un balance social.

6.4.4. Recursos de implementación y operación

Recursos humanos

- Director/coordinador del equipo de diseño
- Tutores
- Docentes
- Becarios (usuarios extremos)

Infraestructura y TI

- Ambientes para sesiones de diseño e implementación de prototipos
- Equipos TI

- Plataforma TI



BIBLIOGRAFÍA

- Andina, A. (2021). *Educación universitaria: hay 30 % de deserción por falta de orientación y de recursos*. Andina.pe. Recuperado el 16 de enero de 2018 de <https://andina.pe/agencia/noticia-educacion-universitaria-hay-30-desercion-falta-orientacion-y-recursos-670189.aspx>.
- Aramburú, C., & Núñez, D. (2019). Las razones del miedo: deserción temprana de Beca 18. *Anthropologica*. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.201902.011>
- Barber, M., & Mourshed, M. (2007). Review of McKinsey report: How the world's best performing school systems come out on top. *Journal Of Educational Change*, 9(3). <https://doi.org/10.1007/s10833-008-9075-9>
- Beltrán, A., & Seinfeld, J. (2012). *La trampa educativa en el Perú: cuando la educación llega a muchos pero sirve a pocos*. Universidad del Pacífico.
- Bourdieu, P. (1991). *La distinción. Criterio y Bases Sociales del Gusto*. Taurus.
- Bourdieu, P. & Passeron, J. (2003). *Los Herederos. Los estudiantes y la cultura*. Siglo veintiuno editores.
- Brown, T. (2008). Design Thinking - Design Básico. *Harvard Business Review*, 1–10. www.hbr.org
- Brown, T., & Wyatt, J. (2010). Design thinking for social innovation IDEO. *Development Outreach*, 12 (1), 29–31.
- Buckland, M. & Murillo, D. (2014). *La Innovación Social en América Latina. Marco conceptual y agentes*. Instituto de Innovación Social de ESADE y Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cotler, J. (2015). *Educación superior e inclusión social. Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18*. Instituto de Estudios Peruanos, Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) – Ministerio de Educación.
- Comisión Europea (2013). *Guía para la Innovación Social*. Recuperado de http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/presenta/social_innovation/social_innovation_2013.pdf el 18 de febrero de 2019.
- Cuenca, R. (2012). *Educación superior, movilidad social e identidad*. Instituto de Estudios Peruanos.
- Denegri, F. & Gerlach, K. (2018). *La experiencia académica durante la transición universitaria de los estudiantes de una universidad privada que migraron a Lima admitidos por el programa Beca Vocación Maestro*. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Giddens, A. (2010). *Estratificación y Clase Social*. Sociología.
- Guerra, F. (2019). *Beca vocación de maestro: Motivos para elegir la carrera docente y experiencias de inserción en la universidad*. (Tesis para optar el grado de Magister en Cognición, aprendizaje y desarrollo). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernández, J., Tirado, P. & Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 88.
- Huerta, J. (2012). El rol de la educación en la movilidad social de México y Chile ¿La desigualdad por otras vías? *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 17, núm. 52, enero-marzo, 2012, pp. 65-88.
- Ibañez, E. (2016). Sen y los derechos humanos: La Libertad como objeto material de los Derechos Humanos. *Pensamiento. Revista de Investigación e Información Filosófica*, 72, 119-1140.
- IDEO. (2016) *Field Guide to Human-Centered Design*. IDEO. Recuperado de https://d1r3w4d5z5a88i.cloudfront.net/assets/guide/Field%20Guide%20to%20Human-Centered%20Design_IDEOorg_English-0f60d33bce6b870e7d80f9cc1642c8e7.pdf el 18 de febrero de 2019.
- Kelley, D., 2016. David Kelley Habla Sobre El Diseño Centrado En Las Personas. [online] Ted.com. Recuperado de https://www.ted.com/talks/david_kelley_human_centered_design?language=es, el 24 de enero de 2018.
- London, S., & Formichella, M. (2006). El concepto de desarrollo de Sen y su vinculación con la Educación. *Economía y Sociedad*, XI (17), 17-32.
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU)
 (2014). *Resolución Directoral Ejecutiva (RDE) N° 198-2014-MINEDU-VMGI-OBEC-PRONABEC*. Recuperado de http://www.pronabec.gob.pe/inicio/institucional/documentos/2014/r_directoral/r_d198_2014.pdf
 (2015). *Resolución Directoral Ejecutiva No. 326-2015-MINEDU-VMGI-PRONABEC*. Extraído de http://www.pronabec.gob.pe/inicio/institucional/documentos/2015/r_directoral/r_d326_2015.pdf
- Mumford, M. (2002). Social Innovation: Ten Cases From Benjamin Franklin. *Creativity Research Journal* 1.
- Murray, R., Caulier-Grice, J. & Mulgan, G. (2010). *The Open Book of Social Innovation: Ways to Design, Develop and Grow Social Innovations*.

Núñez, D. (2018). *Transitando de la vocación a la profesión: el caso de los estudiantes de Beca Vocación de Maestro en la PUCP* (Tesis para optar el grado de Licenciado en Sociología). Pontificia Universidad Católica del Perú.

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 a 2015* (Tesis para optar el grado de Magister en Ciencia Política). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pontificia Universidad Católica del Perú

(2016). *Servicios para estudiantes*. Pucp.edu.pe Recuperado el 18 de enero de 2019 de <http://estudiante.pucp.edu.pe/servicios-para-estudiantes/>.

(2017) *Hacia una universidad del futuro: la PUCP en su centenario 2017. Plan del Vicerrectorado Académico*. Recuperado de 18 de enero de 2019 de http://cdn02.pucp.education/academico/2014/06/18142051/plan_estrategico_VRAC.pdf

(2018) *Plan Estratégico Institucional 2018-2022 de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de 18 de enero de 2019 de <http://files.pucp.edu.pe/homepucp/uploads/2015/11/27165726/PEI-2018-2022.pdf>

Porter, M. & Kramer, M. (2011). La creación del valor compartido. Harvard Business Review América Latina. Enero 2011. Recuperado de <https://www.iarse.org/uploads/Shared%20Value%20in%20Spanish.pdf> el 11 de febrero de 2019.

Presidencia de la República del Perú

(2012). Decreto Supremo N° 013-2012-ED, Presidencia de la República, 27 de setiembre de 2012. Extraído de <http://www.pronabec.gob.pe/inicio/institucional/reglamento.pdf>

Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC)

(2014). Beca 18: Cerrando Brechas en educación superior. Lima: Ministerio de Educación.

(2014). Plan de gestión institucional del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo 2014 – 2018. Lima: Ministerio de Educación.

(2015). Artículos Científicos: Resultados e Impacto de Beca 18. Lima: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación

(2015). Evidencia para políticas públicas en educación superior. Vol. 1 Lima. Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación.

(2015). Resolución Directoral Ejecutiva N° 337 – 2015 – MINEDU – VMGI – PRONABEC. Reglamento de Becarios de Becas Pregrado y Becas Especiales Nacional e Internacional. Lima.

(2016). Memoria Anual 2016. Lima: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

(2016). Plan de Gestión Institucional del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo 2016 – 2021. Rumbo al Bicentenario. Lima.

(2016). Serie de Estudios Breves. Educación Superior e Inclusión Social. Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18. Lima: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

(2018). Memoria Anual 2017. Lima: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Rodríguez, A. & Alvarado, H. (2008). Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2536/1/S0800540_es.pdf el 18 de enero de 2019.

Sen A.

(1982) Choice, Welfare and Measurement. Oxford, Blackwell.

(2009) Desarrollo y Libertad. Editorial Planeta: Buenos Aires.

Szekely, M., Hoyos, R & Martinez, J. (2009). Educación y movilidad social en México. Documento de Trabajo. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228155901_Educacion_Y_Movilidad_Social_En_Mexico_Education_and_Soical_Mobility_in_Mexico el 18 de febrero de 2019.

Subirats, J. (2011). Otra sociedad, ¿otra política? De “nos nos representan” a la democracia de lo común. Barcelona. Icaria.

Távora, J. (2014). *Financiamiento público de la educación universitaria en el Perú: el caso del Programa Beca 18*. (Tesis para optar el grado de Magíster en Política y Gestión Universitaria). Pontificia Universidad Católica del Perú - Universitat de Barcelona.

Velázquez, Y. & González, M. (2017). Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: caso UAMM-UAT. Revista de la Educación Superior, 46, 117-138.

Vélez, R., Campos, R. y Fonseca, C. (2015). El concepto de movilidad social: dimensiones, medidas y estudios en México. Documento de Trabajo. Recuperado de <https://ceey.org.mx/wp-content/uploads/2018/06/01-V%C3%A9lez-Campos-Fonseca-2015-1.pdf> el 18 de enero de 2019.

World Bank. (2017). Graduarse: solo la mitad lo logra en América Latina. Recuperado el 11 de diciembre de 2018 de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2017/05/17/graduating-only-half-of-latin-american-students-manage-to-do-so>.

Yamada, G, Castro, J. y Rivera, M. (2013). Educación superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad. Lima: SINEACE.

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A ESTUDIANTES DE BVdM EN LA PUCP

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
Escuela de Posgrado
Maestría en Gerencia Social

Número de folio: _____

Fecha: _____

*¡Hola! Queremos darte las gracias por colaborar con el llenado de esta encuesta, cuya información contribuirá con el desarrollo de una investigación de maestría que tiene por objetivo revisar las necesidades que influyen en tu permanencia en la universidad y cómo tu facultad/centro de estudios está atendéndolas.
Tus respuestas serán tratadas en forma ANÓNIMA y serán utilizadas únicamente para los objetivos de esta investigación. El llenado dura aproximadamente 10 minutos.*

¡Gracias por tu tiempo!

A. Sexo Femenino Masculino

B. Edad

15 a 17 años 18 a 20 años 21 a 23 años 24 a 26 años 27 a 30 años

C. Procedencia (antes de ingresar a la universidad, en donde vivía)

Lima Otra región (especificar) _____

D. ¿Cuál es su estado civil?

Conviviente Casado (a) Viudo (a) Divorciado (a) Separado (a) Soltero (a)

E. ¿Tiene hijos? Si es sí, señale la cantidad

Si (Especificar cantidad): _____ No

I. Sobre las necesidades de los estudiantes becarios

1. ¿En qué semestre académico inició sus estudios en la carrera que hoy cursa?

Lima Otra región (especificar) _____

2. ¿Cuál es el ciclo que cursa actualmente (según el mayor número de créditos matriculados)?

I II III IV V VI VII VIII IX X

3. ¿Por qué decidió estudiar la carrera que hoy realiza? Indique SOLO UNA opción (la que más influyó en su decisión).

Vocación Oportunidad para estudiar (beca)

Mis padres/familia influyeron

Other: _____

4. ¿Cuáles de los siguientes aspectos consideras que influyen en tu permanencia en la universidad? Indique todas las opciones que considere.

Sustento económico para estudios, alimentación, etc. Asesoría académica (reforzamiento)

Other: _____ Apoyo emocional de la familia y amigos

5. En qué medida crees que influyen para tu permanencia en la universidad los siguientes aspectos. Puedes elegir el nivel de influencia, entre nada, poco, indiferente, bastante o mucho.

	Nada	Poco	Indiferente	Bastante	Mucho
Sustento económico para alimentación, vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesoría académica (reforzamientos, mentoría)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoyo emocional (de la familia o amigos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (especificar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Sobre los servicios que ofrecen la Universidad y la Facultad de Educación

Se define a los "servicios" como los programas, actividades o acciones que la Universidad o tu Facultad pone a tu disposición en tu condición de estudiante.

6. De los siguientes servicios, indica en qué medida consideras pueden ayudarte a con tu carrera. Puedes elegir el nivel de influencia entre "nada", "poco", "indiferente", "bastante" o "mucho".

	Nada	Poco	Indiferente	Bastante	Mucho
Orientación al estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguros para estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios religiosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defensoría universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciclo propedéutico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio psicopedagógico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talleres y charlas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventos de integración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. De los servicios citados, indícanos cual es la frecuencia con que has hecho o haces uso. Si en todos los casos tus respuestasn son de "nunca" o "raramente", pasar directamente a la pregunta 10.

	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Orientación al estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguros para estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios religiosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defensoría universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciclo propedéutico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio psicopedagógico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talleres y charlas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventos de integración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cuán satisfecho/a te encuentras con el servicio recibido? Marque su nivel de satisfacción solo en los servicios de los cuales ha hecho uso.

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Orientación al estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguro para estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios religiosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defensoría universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciclo propedéutico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio psicopedagógico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talleres y charlas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventos de integración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. De los servicios de los cuales has hecho uso ¿crees que estos se adaptan a las necesidades que tienes como estudiante para continuar con tus estudios?. Marque la opción que corresponda y en cualquiera de los dos casos, explique por favor el motivo.

- Sí
 No
 ¿Por qué? (Puede citar un ejemplo) _____

10. De los servicios cuya frecuencia de uso indicaste como "nunca" o "raramente" en la pregunta 7, ¿cuál es el principal motivo? Puede marcar como máximo dos alternativas.

- Cruce con horarios de estudio
 Escasez de tiempo
 No es relevante
 No lo necesito
 Other: _____
- La atención no es adecuada
 No conozco de la existencia del servicio
 No llegaron a resolver mis dudas/inquietudes

CONTINUAR LA SECCIÓN III SOLO SI ES BENEFICIARIO DEL PRONABEC.

III. Sobre los servicios del PRONABEC

11. De las necesidades que influyen más para tu permanencia en la universidad, ¿Cuáles están siendo atendidas por el PRONABEC?

- Sustento económico para estudios, alimentación, etc.
 Asesoría académica (reforzamiento)
 Apoyo emocional de la familia y amigos
 Other: _____

12. De el/los servicio/s del PRONABEC, cuál es su nivel de satisfacción. Indique en la siguiente escala:

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Bastante satisfecho
Sustento económico para estudios, alimentación, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesoría académica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soporte emocional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (especificar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 2

GUÍA DE ENTREVISTA ESTUDIANTES DE BECA VOCACIÓN DE MAESTRO EN LA PUCP

A. CÓDIGO DE ENTREVISTA

B. FECHA DE ENTREVISTA

C. NOMBRES Y APELLIDOS DEL/LA ENTREVISTADO/A

D. NOMBRES Y APELLIDOS DEL/LA ENTREVISTADOR/A

1. ¿Qué edad tienes y de dónde procedes? ¿Dónde vivías antes de ingresar a la universidad?
2. ¿En qué año/semestre ingresaste y qué carrera estás estudiando?
3. ¿Por qué elegiste estudiar la carrera que actualmente estás estudiando?
4. ¿Cuáles son las principales necesidades para que un estudiante tras su ingreso, continúe sus estudios? En tu caso, ¿cuáles considera que son las más importantes?
5. De esas necesidades, ¿cuáles crees que están siendo atendidas por los servicios de tu facultad? ¿Cómo atienden estas necesidades? Menciona un ejemplo

6. ¿Cuáles son los servicios de tu facultad que pueden ayudar a un estudiante a continuar con sus estudios? ¿Por qué? Enlista algunos servicios.
7. ¿Cuáles son los servicios de tu facultad que tus compañeros becarios prefieren tomar? ¿Por qué? En tu caso, ¿es el mismo? Si o No, ¿Por qué?
8. ¿Qué tan dispuesto estás para participar de algún programa/servicio implementado por tu facultad? ¿Por qué?
9. En caso haya participado de algún servicio implementado por tu facultad ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de haber participado del servicio?
10. En caso haya participado de algún servicio implementado por tu facultad ¿Qué tan satisfecho te encuentras? ¿Por qué?
11. De las necesidades mencionadas al inicio, ¿cuáles piensas que están siendo atendidas por los servicios del PRONABEC?
12. Si al menos una necesidad está cubierta, ¿Como el PRONABEC atiende esta/s necesidades?
13. En el proceso de entrega de los servicios del PRONABEC, ¿Qué fortalezas o debilidades podría destacar?
14. ¿Piensa que los servicios entregados por el PRONABEC corresponden a las necesidades de estudiantes como ustedes? ¿Por qué?
15. Si pudieras sugerir la implementación de algún servicio que contribuya a tu permanencia como estudiante cuál sería? ¿Por qué?

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTA STAFF DE SERVICIOS DE LA PUCP (RESPONSABLES Y TUTORES)

A CÓDIGO DE ENTREVISTA

B FECHA DE ENTREVISTA

C NOMBRES Y APELLIDOS DEL/LA ENTREVISTADO/A

D NOMBRES Y APELLIDOS DEL/LA ENTREVISTADOR/A

[Buenas tardes Sr(a) Nombre del entrevistado. Mi nombre es (Nombre del entrevistador), es un placer estar con usted. Quisiera darle las gracias por su participación en esta entrevista; así mismo informarle que ésta será grabada y tendrá una duración máxima de veinte minutos.

La información que nos proporcione nos ayudará mucho en el proceso de investigar los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes becarios en la Facultad de Educación de la PUCP. Es preciso indicar que no existen respuestas acertadas o erradas, todas sus respuestas y opiniones son muy importantes para nuestra investigación.

1. ¿Cuál es el servicio que su instancia brinda a los estudiantes de la FAE/PUCP? Explíquenos que comprende este servicio.
2. ¿Desde cuándo se brinda este servicio a los estudiantes?
3. ¿Considera usted que el servicio brindado por (Nombre del Servicio) es necesario para garantizar la permanencia de los estudiantes becarios en la FAE? ¿Por qué?

4. ¿Qué tipo de necesidades del becario intenta cubrir el Servicio (Nombre del Servicio)?

5. Aproximadamente, cuántos estudiantes de la FAE/PUCP son atendidos diariamente. Cuál es la proporción de becarios asistentes.

6. ¿Qué factores han sido tomados en consideración para el diseño del servicio que actualmente brinda (Nombre del Servicio)?

[Muchas gracias por su participación en esta entrevista, la información que nos brinda será de mucha ayuda para realizar esta investigación.]

