

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 de institutos de educación superior tecnológica modalidad ordinaria en el departamento de Cusco, periodo 2021

Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo que presenta:

Rosa Bárbara Carrión Bárcena

Asesor:

María Teresa Tovar Samanez

Lima, 2023

Informe de Similitud

Yo, María Teresa Tovar Samanez, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulado "Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 de institutos de educación superior tecnológica modalidad ordinaria en el departamento de Cusco", de la autora Rosa Bárbara Carrión Barcena, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 09/10/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

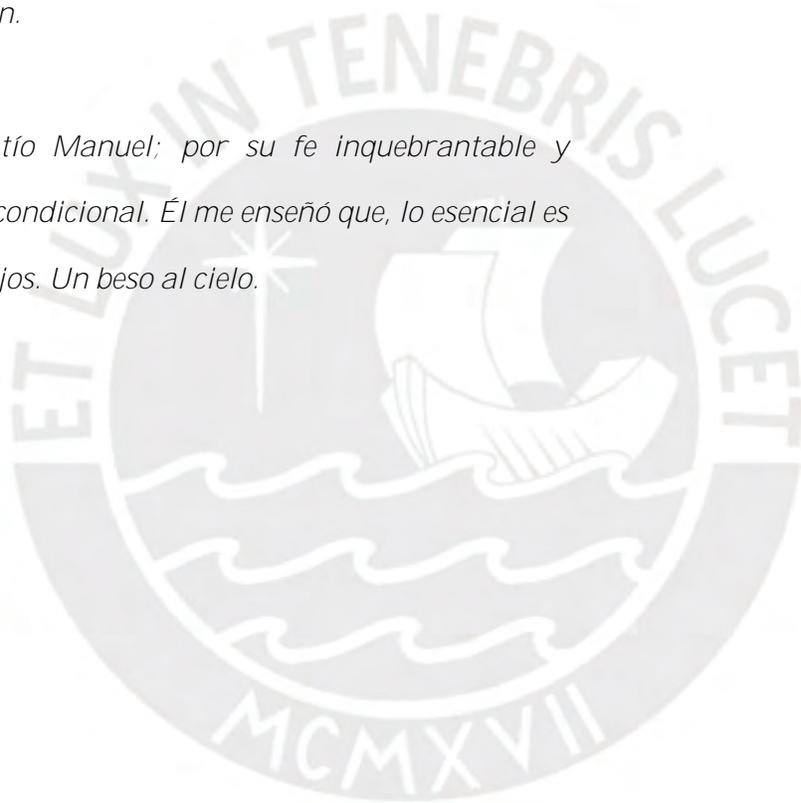
Lima, 30 de octubre de 2023

Apellidos y nombres de la asesora: Tovar Samanez, María Teresa	
DNI: 07938272	Firma 
ORCID: 0000-0002-3759-6042	

Dedicatoria

A mamá; por inculcarme perseverancia, dedicación y pasión. A papá; por enseñarme que el conocimiento es infinito y que existe una realidad más allá de la mía. Para ambos; por su apoyo, complicidad y compañía. Ellos me enseñaron que el más grande tesoro es la educación.

A mi tío Manuel; por su fe inquebrantable y complicidad incondicional. Él me enseñó que, lo esencial es invisible a los ojos. Un beso al cielo.



Agradecimientos

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Mg. Maria Teresa Tovar Samanez quién guio el desarrollo de este trabajo de investigación desde el inicio hasta la conclusión del mismo, asimismo, a los docentes de la maestría que impartieron sus conocimientos que sirvieron como insumo para el desarrollo de la investigación y en mi formación profesional.

Agradecer a PRONABEC por brindar los recursos necesarios para realizar el levantamiento de información.

Y en especial, un agradecimiento y reconocimiento a los usuarios del programa que aceptaron ser encuestados y entrevistados, este estudio no se habría realizado sin el apoyo de ellos.



Resumen Ejecutivo

La presente investigación denominada **“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BECA 18 DE INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA MODALIDAD ORDINARIA EN EL DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERIODO 2021”**. La finalidad de la investigación es conocer los factores que influyen durante la etapa de estudios en el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Beca 18 modalidad ordinaria que están cursando los últimos ciclos o han concluido sus estudios en el año 2020 en los diferentes institutos de educación superior técnica en el departamento de Cusco. Asimismo, permite analizar si la implementación del programa durante la etapa de estudios está cumpliendo con los objetivos propuestos desde la óptica de los usuarios (becarios).

La investigación es un estudio de caso de carácter explicativo que se realizó bajo un enfoque metodológico mixto, está fundamentado en cuatro fuentes de información y cuatro técnicas de recolección y diez variables

El programa Beca 18 si bien cumple con lo ofrecido según el expediente técnico; esto no implica que lo esté realizando de una forma en la que el usuario alcance un nivel de satisfacción óptima dado que la expectativa del usuario supera la percepción del servicio (existe una brecha). Además, se ha identificado factores intangibles que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios vinculados a la dimensión de comunicación y soporte, recursos recibidos, gestión del programa, derechos e igualdad de trato; todos estos repercuten en el desarrollo de los usuarios para una efectiva justicia social.

Palabras clave: Beca 18, educación superior tecnológica, nivel de satisfacción.

Abstract

The present research entitled "FACTORS INFLUENCING THE SATISFACTION LEVEL OF USERS OF THE BECA 18 SCHOLARSHIP PROGRAM IN ORDINARY MODE IN THE DEPARTMENT OF CUSCO, THE 2021 PERIOD" The purpose of the research is to understand the factors that influence the satisfaction level of users of the Beca 18 scholarship program during their study period, who are in their final cycles or have completed their studies in the year 2020 in different technical higher education institutes in the department of Cusco. It also aims to analyze whether the program's implementation during the study period is meeting the objectives set from the perspective of the users (scholarship recipients).

The research is an explanatory case study conducted using a mixed methodological approach. It is based on four sources of information and four data collection techniques, involving ten variables.

While the Beca 18 program fulfills its commitments as outlined in the technical documents, it does not necessarily ensure that it is being carried out in a way that results in optimal user satisfaction, as user expectations surpass the perceived service quality (there exists a gap). Furthermore, intangible factors related to communication and support, resources received, program management, rights, and equal treatment have been identified as influencing the satisfaction level of users, all of which impact the development of users towards effective social justice.

Keywords: Beca 18, technological higher education, level of satisfaction.

Índice General

Dedicatoria.....	1
Agradecimientos.....	1
Resumen Ejecutivo	1
Abstract.....	2
Índice General	3
Introducción	5
I. Diseño Metodológico de Investigación	16
1.1. Enfoque Metodológico Mixto	16
1.1.1. Enfoque Cualitativo	17
1.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	18
1.2. Variables y Definición Operacional	22
1.3. Indicadores.....	26
II. Marco Contextual	28
2.1. Contexto Social	28
2.2. Contexto Normativo.....	34
2.2.1. Marco Normativo Internacional	35
2.2.2. Marco Normativo Nacional.....	39
2.3. Información sobre el Programa	41
III. Marco Teórico.....	45
3.1. Conceptos Teóricos	45
3.1.1. Educación de Calidad	45
3.1.2. Capital Social.....	47
3.1.3. Desarrollo	49
3.1.4. Inclusión Social.....	51
3.1.5. Justicia Social	52
3.1.6. Valor Público.....	54
3.2. Conceptos De Gestión.....	55
3.2.1. Satisfacción	55
3.2.2. Servicios Públicos de Calidad	55
3.2.3. Arraigo	56

IV.	Resultados o Hallazgos.....	57
4.1.	Hallazgo 1: Factores que influyeron en la Elección de la Carrera que Estudian	67
4.2.	Hallazgo 2: Prevalencia de la Brecha de Usuarios Insatisfechos Respecto a la Gestión, Comunicación y Soporte Ofrecido por el Programa.....	81
4.3.	Hallazgo 3: Percepción Negativa de los Usuarios Respecto a la Igualdad de Trato	92
4.4.	Hallazgo 4: Satisfacción Parcializada Respecto a los Recursos Recibidos según Carrera que Estudian.	102
V.	Conclusiones.....	114
VI.	Recomendaciones.....	121
	Bibliografía.....	126
	Anexos.....	131
	Anexo 1: Preguntas Guía de Entrevista Dirigida a Usuarios.....	131
	Anexo 2: Afirmaciones Encuesta Servqual Adaptada a la Investigación.....	133
	Anexo 3: Resumen de Evidencias según Variable	135
	Anexo 4: Prueba Kruskal Wallis Expectativa vs. Sexo	136
	Anexo 5: Prueba Kruskal Wallis Expectativa vs. Instituto	137
	Anexo 6: Prueba Kruskal Wallis Expectativa vs. Tipo de carrera.....	138
	Anexo 7: Prueba Kruskal Wallis Percepción vs. Sexo	139
	Anexo 8: Prueba Kruskal Wallis Percepción vs. Instituto	140
	Anexo 9: Prueba Kruskal Wallis Percepción vs. Tipo de Carrera	141
	Anexo 10: Prueba Kruskal Wallis Preponderancia vs. Sexo	142
	Anexo 11: Prueba Kruskal Wallis Preponderancia vs. Instituto.....	142
	Anexo 12: Prueba Kruskal Wallis Preponderancia vs. Instituto	142

Introducción

La Gerencia Social tiene como principio rector la creación del bien público a través de la satisfacción de las necesidades humanas, con el fin de contribuir de esta manera en la reducción de la pobreza, desigualdad y/o brechas de servicios públicos a través de la intervención con proyectos y programas que en el transcurso del tiempo repercutan en la calidad de vida de los grupos vulnerables y excluidos; es así que la agenda de desafíos y retos de las investigaciones en Gerencial Social está basada en la generación de mayores niveles de bienestar mediante una implementación de acción colectiva dado que los problemas se resuelven de manera conjunta, conociendo la posición de los diferentes actores frente a la propuesta de implementación o la mejora durante el desarrollo del mismo. Es importante determinar los roles que cumplen cada uno de los actores para que su contribución en la solución del problema se identifique como exitoso o fracaso

La pobreza monetaria se incrementó en 9.9% en comparación al año 2019 a pesar de que en la última década este valor había disminuido en 0.7 %; este incremento está relacionado a la paralización de las actividades económicas ante el Estado de Emergencia Nacional y aislamiento obligatorio por la presencia del Covid-19. La pobreza monetaria tuvo mayor repercusión en el ámbito rural (45.7%) frente al urbano (26%), el nivel de pobreza se vio concentrado en mayor proporción en la sierra rural (50.4%), las brechas entre el ámbito urbano y rural son latentes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021)

El Ministerio de Educación en el “Diagnóstico de Brechas de Infraestructura o Acceso a Servicios del Sector Educación para el PMI 2023 - 2025 ” elaborado en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe) establece que la brecha de cobertura “Porcentaje de personas no matriculadas en Educación Superior Tecnológica respecto a la demanda potencial” se refiere a la demanda

potencial no atendida además de hacer mención al grupo de la población de referencia con necesidades del servicio de Educación Superior Tecnológica, para realizar la medición del cálculo se considera el porcentaje de personas no matriculadas en Educación Superior Tecnológica respecto a la demanda potencial en el tiempo; número de personas matriculadas en las carreras con una duración de 3 años o más en el servicio de Educación Superior Tecnológica, en el tiempo; y, demanda potencial (expresado en número de postulantes) del servicio de Educación Superior Tecnológica, en el tiempo . El valor nacional de esta brecha de cobertura asciende a 24.05% esto quiere decir que por cada cien personas que están aptos para estudiar una carrera técnica, veinticuatro no tienen acceso al servicio de educación superior tecnológica y según el Reporte de Indicadores de Brecha del Ministerio de Economía y Finanzas a nivel departamental, el valor de la brecha para el departamento de Cusco asciende a 51%; este porcentaje significa que en el departamento de Cusco por cada cincuenta personas de cien no acceden a educación no universitaria a pesar de cumplir con la condición primordial (conclusión de educación secundaria)

Así también, el INEI (2018) en el estudio “Adolescentes que no estudian ni trabajan y su condición de vulnerabilidad” sostiene que según el Censo 2017 a nivel nacional se ha registrado 440 mil 591 adolescentes de 14 a 19 años de edad que no estudian ni trabajan (NINI), representando el 15.1% del grupo etario, siendo los residentes de área rural los más afectados (20.5%) en comparación con la población que reside en el área urbana (13.5%), predominando la población de sexo femenino, para el caso del departamento de Cusco, este valor asciende a 13.4% y según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2019 el 23% de la población del departamento de Cusco es pobre y el 3.6% son pobres extremos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018)

En este contexto, PRONABEC a través de Beca 18 tiene como objetivo atender a la población en situación de pobreza y pobreza extrema mediante la subvención de becas integrales para que la población en edad de estudiar tenga acceso a la educación superior, superando sus

limitaciones socioeconómicas, en consecuencia, tener una mejor calidad de vida a corto, mediano y largo plazo, como establece los objetivos del programa que es mejorar la equidad en el acceso a la educación superior, además del fortalecimiento del desarrollo del país con una perspectiva de inclusión social. En esencia, Beca 18 se desarrolla en cinco etapas e inicia con la postulación, preparación, nivelación, estudios y culminación. La investigación está enfocada en la etapa de estudios, la más duradera. En esta etapa se puede valorar la eficiencia del modelo de gestión de manera integral dado de la interacción de los actores quienes forman parte de la estructura organizacional del programa. Desde una óptica sistemática, la Gerencia Social tiene como objetivo obtener resultados a corto, mediano y largo plazo a través de las intervenciones con fin único que es la generación del valor público sostenible, construyendo ciudadanía en base a la articulación basada en la justicia social. En cuanto al modelo de gestión de Beca 18, entendiéndose como la descripción general de la organización del programa para un funcionamiento eficiente y eficaz a favor del público objetivo mediante los componentes, acciones y actividades articulado a través de interrelaciones y dependencias para que de manera conjunta se conduzcan a una eficiente y eficaz intervención.

La investigación se relaciona con la Gerencia Social ya que el objetivo general y los objetivos específicos si bien están orientados a la percepción desde la óptica de los usuarios, refleja el desempeño de diferentes aspectos durante la etapa de estudio y la repercusión que estos pueden tener en los resultados a mediano y largo plazo.

En cuanto al modelo y las entradas (inputs), la investigación está alineada a las expectativas del usuario (jóvenes con acceso a la educación superior de calidad) si han sido satisfechas por el servicio educativo recibido en la institución donde adjudicaron la beca, a nivel de desarrollo de contenidos académicos, desempeño de los docentes e implementación de recursos monetarios, no monetarios y educativos que ofrece el instituto en el que adjudicaron la beca.

A nivel organizacional, abarca la división del trabajo y coordinación de funciones. El programa tiene una organización jerárquica y a través de las unidades de enlace regional se realiza la división del trabajo y coordinación de funciones, teniendo injerencia en el resultado del servicio cada unidad de enlace a pesar que estas son de apoyo, los usuarios tienen mayor interacción con estas unidades, razón por la cual se recopila las percepciones sobre el desempeño de los actores institucionales (mediadores entre los alumnos y el programa) que representan al programa (gestor local y tutor) esto implica que si la percepción del usuario no es satisfactoria abre la posibilidad de identificar las falencias del programa a nivel organizacional.

Del mismo modo, infiere en conocer la percepción de los usuarios a nivel del output (salida) respecto a los bienes y servicios entregados (desempeño de la provisión de recursos), si esto fue de manera oportuna, adecuado o no adecuado y si el monto fue suficiente para la adquisición de equipamiento e indumentaria.

La investigación también permite identificar las posibles deficiencias para el cumplimiento de los resultados a mediano (efecto) y largo plazo (impacto). La elección de la carrera técnica está sujeta a la lista de carreras elegibles que establece el programa, es así que la investigación busca identificar los motivos por los cuales los usuarios eligieron la carrera técnica que estudian y las posibles consecuencias que se podría presentar a largo plazo en caso no se cumpla con las expectativas.

La pregunta general de investigación se ha definido ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios entorno al desarrollo del programa Beca 18 durante la etapa de estudios en los institutos superiores de la provincia de Cusco? Así también, se establece cuatro preguntas específicas 1) ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la comunicación y soporte durante la etapa de estudios brindado por PRONABEC a través de los actores intermediarios? 2) ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la carrera que estudian? 3) ¿Cuál

es la percepción de los usuarios de Beca 18 respecto a la igualdad de trato por parte del entorno durante la etapa de estudios? y 4) ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 respecto a los recursos recibidos para el desarrollo de sus actividades durante la etapa de estudios?

Respecto a los objetivos de investigación, el principal se determina como “Identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 durante la etapa del desarrollo de estudios en Institutos Superiores de la provincia de **Cusco**”. Asimismo, los Objetivos específicos de investigación son 1) Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno al nivel de comunicación y soporte brindado por PRONABEC a través de actores intermediarios (gestor local y tutor) 2) Identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la carrera que estudian 3) Identificar la percepción de los usuarios respecto a la igualdad de trato en la etapa de estudios, finalmente 4) Identificar la percepción de los usuarios respecto a los recursos recibidos para el desarrollo de sus actividades durante la etapa de estudios.

La presente investigación corresponde a la mención de Gerencia de Programas y Proyectos Sociales, el análisis de caso concierne a Beca 18 del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC). El ámbito de investigación corresponde a cuatro institutos de educación superior tecnológica elegibles: Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), Instituto Khipu, Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) y Servicio Nacional de Capacitación para la Industrita de la Construcción (SENCICO), todos estos institutos con oferta académica y sede localizados en la provincia de Cusco.

En cuanto al origen y características del programa, en el año 2012 inicia la ejecución de PRONABEC, programa que depende del Ministerio de Educación (MINEDU). Uno de los componentes del programa en mención es la beca de pregrado de

la cual forma parte Beca 18, el propósito de esta beca es tiene reducir la brecha existente de acceso a la Educación Superior, de esta manera disminuir la tasa de deserción de educación superior. Las acciones para alcanzar los objetivos del programa están ligados a brindar igualdad de oportunidades a los alumnos egresados de Instituciones Educativas públicas que se encuentran entre los 16 a 22 años; con alto rendimiento académico y bajos recursos económicos residentes en zonas urbanas y rurales en situación de pobreza o pobreza extrema; categorizados por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) y que al momento de postular a la beca no hayan iniciado ni se encuentren estudiando en Instituciones Educativas Superiores. El ámbito de intervención es a nivel nacional de carácter descentralizado teniendo 24 unidades de enlace regional. El proceso de la beca se desarrolla en cinco etapas: postulación, preparación, nivelación, estudios y culminación.

La presente investigación se enfoca en la etapa de estudios, la más duradera y la que tiene mayor interacción entre usuarios, instituciones educativas y PRONABEC. Inicia con el ciclo de nivelación para el caso de los becarios de universidades y con el primer ciclo para becarios de institutos, para ambos casos hasta la culminación de estudios (último ciclo). Durante esta etapa, el desempeño del programa es integral ya que subvenciona gastos de estudios que involucra manutención, pago de matrícula y mensualidades (instituciones privadas) y otros recursos como vestimenta, instrumentos, laptop y uniformes; además, brinda acompañamiento permanente durante el desarrollo de estudios mediante los tutores y gestores locales.

La razón de ser de la Gerencia Social radica en el interés público, esto implica, poner por delante los intereses y necesidades de las personas, una manera de identificarlos es conociendo las necesidades y percepciones de la oferta de servicio público que ofrece Beca 18 para lograr que el programa tenga sostenibilidad en el tiempo a través de la mejora continua organizacional que conlleve a la implementación de estrategias. Asimismo, los modelos de gestión de los programas sociales precisan de evaluaciones permanentes que generen evidencia, con la finalidad de tener una línea base para optimizar el desarrollo y de esta manera repercutir en la toma de decisiones.

El interés por desarrollar una investigación vinculada a Beca 18 radica en identificar los factores que determinan el nivel de satisfacción en diferentes aspectos (tangibles e intangibles) que se desempeña el programa durante la etapa de estudios desde la óptica de los principales actores: los usuarios.

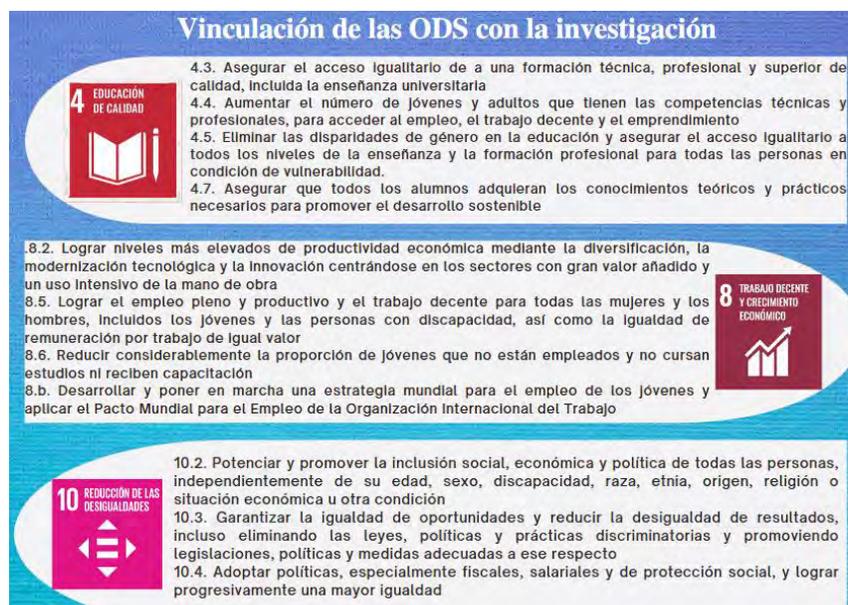
Los retos y desafíos de desarrollo del siglo actual se convierten en retos investigación en Gerencia Social, los cuales surgen de las necesidades humanas. Para el siglo XXI existe una agenda de desarrollo, al respecto, Bernardo Klisberg propone resultados que establece los objetivos de la Gerencia Social en Latinoamérica y el Caribe a inicios del siglo XXI, los cuales se resumen en cuatro retos, es así que a partir de lo propuesto por el autor, y al existir necesidades humanas en permanente cambio surge una nueva lista de cuatro desafíos de desarrollo de los cuales tres son aplicables para la presente investigación: interculturalidad, justicia e igualdad y derechos humanos.

Desde la perspectiva del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), establece los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales fueron aprobados en el año 2015 y está vigente desde 01 de enero de 2016. Los planes de acción están establecidos en función a 17 ODS y 169 metas. La investigación se alinea con tres ODS y estas a su vez tienen metas, como se muestra en la Figura 1.

Las líneas de investigación son enfoques interdisciplinarios que permiten englobar procesos, prácticas y perspectivas de análisis y definición disciplinaria con énfasis en los aportes de experimentalidad simbólica y creatividad expansiva e inclusiva del campo de la comunicación en sus más amplias acepciones y potencialidades. Su alcance y el desarrollo material de las prácticas y saberes involucrados son transversales a los proyectos (Flores Urbano & Aballe Pérez, 2021, pág. 2).

Figura 1

Vinculación de la investigación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Es así que la ODS 4 “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” está alineada en razón de que Beca 18 está dirigido a jóvenes egresados de educación secundaria que tengan un alto rendimiento académico y puedan acreditar bajos recursos económicos, de esta manera tienen acceso a la educación inclusiva y equitativa a través de becas integrales. La investigación está relacionada con dos metas, la meta tres que busca asegurar el acceso a una formación superior de calidad, en formación técnica y productiva de manera igualitario para hombres y mujeres; mediante las becas ofrecidas por el programa se garantiza el acceso a la educación superior. La meta cuatro también está alineadas, consiste en el incremento de competencias de jóvenes y adultos para acceder al empleo y emprendimiento decente; el cumplimiento de esta meta también es viable a través de la oferta de becas. Respecto al ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” se relaciona con el programa ya que la premisa principal es brindar oportunidades de acceso a la Educación Superior equitativamente, creando igualdad de condiciones a los becarios

para acceder a empleos de calidad; alineándose a la meta seis en razón de que garantiza la permanencia y culminación de los estudios, por la subvención integral que ofrece el programa, es así que contribuye en la mejora del capital humano e inserción en el mercado laboral. Los usuarios del programa mediante la subvención satisfacen sus necesidades de la población estudiantil potencial que no cuenta con los medios para poder acceder a educación **superior; finalmente el ODS 10 “Reducción de las desigualdades”, relacionándose a la meta 2** ya que promueve la inclusión social sin importar la condición.

La investigación está organizada en seis capítulos. El capítulo I corresponde al diseño metodológico, el enfoque es de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo) la fuente de información utilizada es primaria (usuarios del programa de los institutos de educación superior tecnológica que cursaban e último ciclo de estudios o estaban en condición de egresados) y secundaria, asimismo, se aplicaron cuatro técnicas: revisión documental de la Serie de Estudios de PRONABEC y Tesis de Maestría en Gerencia Social, el instrumento utilizado fue la Matriz de registro documental; entrevista semiestructurada dirigida a los usuarios aplicado con una guía de entrevista; y, la encuesta adaptando un cuestionario semiestructurado al modelo SERVQUAL también dirigido a los usuarios del programa. El procesamiento de información se ha realizado en el paquete estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS), en hoja de cálculo Excel y en el procesador de textos Word. Se ha establecido diez variables y siete indicadores, asimismo, se ha realizado la vinculación de las variables con las preguntas de investigación e indicadores.

El Capítulo II: Marco Contextual abarca primero el contexto social en el que se desarrolla el programa, es así que del total de la población nacional el 6.36% no tiene ningún nivel educativo alcanzado frente al 93.64% predominando los varones con mayor nivel educativo, la población que concluyó la educación superior con estudios universitarios es mayor a la población que culminó sus estudios no universitarios, es latente la tendencia por la elección de seguir estudios universitarios frente a los no

universitarios, Cusco se encuentra en el quinto lugar a nivel nacional de la tasa de asistencia a educación superior, alcanzando un 34.9% de población que asiste a educación superior, valor por encima del promedio nacional (INEI,2017), la distribución de becarios según región de procedencia, el 51.5% se concentra en Lima frente al 48.5% que están distribuidos en todo el territorio nacional, según la Unidad de Estudios Sociales y Generación de Evidencias sostiene que según el Sistema Integrado de Becas y Crédito Educativo (SIBEC), del total de becas adjudicadas a becarios de institutos de la provincia de Cusco correspondiente a las convocatorias 2012 al 2020, el número de becas asciende a un total de dos mil setenta y uno; de los cuales mil novecientos sesenta y tres corresponde a Institutos de Educación Superior Tecnológico y ciento ocho a Institutos de Educación Superior Pedagógica. Segundo el contexto normativo bajo el cual se enfoca la investigación a nivel nacional e internacional, se ha considerado las normas relacionadas a los derechos de las personas, a la educación de calidad y el marco normativo bajo el cual funciona Beca 18. Finalmente, se considera también la información del programa y se presenta el esquema del enfoque sistemático elaborado por la autora de esta investigación desarrollado en los primeros ciclos de estudio de esta maestría.

En cuando al Capítulo III: Marco Teórico, la investigación está basada en seis conceptos teóricos: educación de calidad, capital social, desarrollo, inclusión social, justicia social y valor público; y, tres conceptos de gestión: satisfacción, calidad educativa, brecha, servicios públicos de calidad y arraigo; todos estos vinculados a los objetivos de investigación.

El Capítulo IV: Hallazgos, se presenta cuatro resultados de la investigación. El primero es acerca de los factores personales que influyeron en la elección de la carrera que estudian como lo es el arraigo familiar, temor a migrar a un lugar muy lejano al de su origen; así también los factores externos a los usuarios como lo es la lista elegible de carrera, la calificación obtenida para acceder a una beca en instituto o universidad y otros. El segundo hallazgo se centra en los factores que influyeron en su nivel de insatisfacción respecto a la gestión, comunicación y soporte brindado por el gestor como actor intermediario entre el usuario y PRONABEC; así como del tutor que

depende de la institución. El tercer hallazgo está vinculado a la percepción de los usuarios en cuanto a la inclusión en el medio que se desenvuelven, donde se ha percibido que existe un trato diferenciado no solamente por su lugar de origen y características sino también por su condición de becario que muchas veces es visto como un privilegio. El último hallazgo se centra en el nivel de satisfacción negativo desde la óptica de los usuarios en cuanto a la oportuna entrega de los recursos no monetarios que ofrece la beca (equipamiento, uniformes y otros) y en el caso de recursos monetarios, la percepción es diferenciada según la carrera que estudian dado que el monto entregado no es suficiente según la demanda específica de equipamiento y/o insumos de cada carrera. Finalmente, los Capítulos V y VI corresponden a las conclusiones y recomendaciones.

Esta investigación se ha realizado con el apoyo de PRONABEC a través de la Unidad de Estudios Sociales y Generación de Evidencias sostiene que según el Sistema Integrado de Becas y Crédito Educativo (SIBEC); a la representante de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional – Cusco y dado el estado de emergencia que ha iniciado en el año 2020 a causa del SARS-COV-2, para realizar el levantamiento de información primaria no se pudo realizar in situ motivo por el cual se ha realizado la solicitud ante PRONABEC para acceder a la lista de becarios, la cual ha sido admitida por el ente rector y compartido una lista de usuarios con medios de contacto. Asimismo, han sido partícipes los usuarios que cursaban los últimos ciclos de estudios y egresados de los diferentes institutos de educación superior tecnológica, quienes compartieron su experiencia en calidad de becarios a través de sus testimonios aplicados con las entrevistas semiestructuradas y encuestas.

Esta investigación se ha realizado con la participación, soporte y asesoramiento de la Mag. Maria Teresa Tovar Samanez que ha acompañado desde la concepción hasta la culminación de la misma compartiendo su conocimiento y experiencia.

I. Diseño Metodológico de Investigación

Los métodos mixtos o también conocidos como multimetódico constituyen una serie de métodos de investigación ordenados y fundamentados en la experiencia, que involucran la recopilación y evaluación de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Estos datos se combinan y analizan en conjunto para derivar deducciones a partir de la totalidad de la información reunida, lo que lleva a una comprensión más profunda del fenómeno que está siendo estudiado. Estas conclusiones ampliadas se denominan metainferencias (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & María del Pilar, 2014, pág. 613) . Se aplica a la investigación materia de estudio un enfoque metodológico mixto, se ha determinado esta metodología en función a las características y estrategias a aplicar con el fin de dar respuesta a las preguntas y objetivos de investigación. La investigación está basada en un estudio de caso que tiene como finalidad dar a conocer los factores que influyen en el nivel de satisfacción o no satisfacción de los usuarios (sujetos de derecho) de Beca 18 durante la etapa de estudios que tuvieron como sede de estudio los Institutos de Educación Superior Tecnológica localizados en el departamento de Cusco: CENFOTUR, Instituto Khipu, SENATI y SENCICO. La investigación es aplicada que será de utilidad para la toma de decisiones y la mejora del programa a través de cambios que resuelvan la situación actual del mismo. El estudio de caso está fundamentado en cuatro fuentes de información y cuatro técnicas de recolección, la evidencia recolectada está basada en datos numéricos resultado de los cuestionarios aplicados, testimonios producto de la entrevista además de las matrices documentarias; las cuales ayudan a entender el problema materia de investigación.

1.1. Enfoque Metodológico Mixto

La metodología aplicada fue de ejecución concurrente dado que se ha realizado una aplicación simultánea de los datos cuantitativos y cualitativos, la prioridad o peso es indiferente o igual para el método cualitativo (CUAL) y cuantitativo (CUAN) dado que integra ambos métodos.

El diseño tiene un enfoque que se conoce como triangulación concurrente y se aplica cuando se busca hacer comparaciones entre datos cualitativos y cuantitativos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este diseño no asegura la confirmación de resultados. En este método, los datos cualitativos y cuantitativos se recopilan y analizan simultáneamente, permitiendo una aproximada sincronización en la investigación del problema (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & María del Pilar, 2014, pág. 557).

1.1.1. Enfoque Cualitativo

Los instrumentos de recolección aplicados tienen como finalidad establecer los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios respecto al desarrollo de Beca 18 durante la etapa de estudios.

A) Fuentes de información

- **Primaria:** Esta información ha sido proporcionada de manera directa de los usuarios de Beca 18 que están en el último ciclo de estudios o ha concluido la carrera técnica, mediante entrevistas semi estructuradas a través de llamada telefónica.
- **Secundaria:** Se ha utilizado tesis de maestría en Gerencia Social y los documentos correspondientes a Serie de Estudios Breves publicados por el Ministerio de Educación a través de PRONABEC.

B) Técnicas e instrumentos

Para el enfoque cualitativo se han aplicado tres técnicas e instrumentos de investigación:

- **Técnica 1:** Revisión documental de Serie de Estudios de PRONABEC; el instrumento corresponde a la Matriz de registro documentaria de Serie de Estudios de PRONABEC que tiene publicado un total de 13 estudios y han sido utilizados seis de estos, el criterio aplicado para el método de muestreo corresponde a todos los estudios que

cuenta con hallazgos relacionados a la satisfacción y/o experiencias de los usuarios entorno a Beca 18 durante la etapa de estudios.

- Técnica 2: Revisión documentaria de Tesis de Maestría en Gerencia Social; el instrumento aplicado es la Matriz de registro documentaria de Tesis de Maestría en Gerencia Social, la muestra corresponde a cuatro entrevistas concernientes a las tesis de maestría que cuenta con hallazgos relacionados a la satisfacción de los usuarios entorno a Beca 18 durante la etapa de estudios.

- Técnica 3: Entrevista semiestructurada aplicado a usuarios del programa; se ha utilizado como instrumento para la recolección de información la Guía de entrevista semiestructurada y el método de muestreo tiene como premisa ejecutar una entrevista por cada instituto de educación superior tecnológica que participaron en la convocatoria 2017 y 2018.

C) Procesamiento de la información

En cuanto al tipo de procesamiento de información realizado, para la técnica uno y dos la digitalización en formato Excel y para la tercera técnica se ha realizado primero el desgravado y posterior digitalización en formato Word.

1.1.2. Enfoque Cuantitativo

Se aplica este enfoque en razón de que se mide el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la aplicación de una encuesta haciendo uso de la escala de medición de Likert. La herramienta utilizada es la escala multidimensional SERVQUAL, fue creada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el respaldo del Marketing Science Institute en el año 1988; el objetivo es identificar la brecha de calidad del servicio, esto significa la diferencia entre la expectativa del servicio idóneo que espera recibir frente a lo que ha percibido.

Consiste en realizar una comparación entre las expectativas del becario y sus percepciones respecto al desarrollo de Beca 18 en su etapa de estudios y determinar la calidad del servicio mediante la medición de la brecha entre la expectativa y la percepción. La percepción del becario

se refiere al cómo estima el cumplimiento de lo que entrega Beca 18, como recibe el servicio frente a la expectativa que se refiere a lo que el usuario espera recibir.

El modelo consta de la adaptación del modelo SERVQUAL con el programa que tuvo como objetivo primordial determinar el nivel de calidad de servicio que presta PRONABEC a través del Programa Beca 18 durante la etapa de estudios desde la óptica de los usuarios. Se entiende como servicio a los recursos tangibles e intangibles que el programa ofrece a los usuarios.

Contextualizando el término de calidad para la presente investigación, se refiere a hacer las cosas de manera correcta, entregar lo que el usuario desea y necesita recibir. La calidad es el resultado del proceso de evaluación por parte de los usuarios cuando compara lo que espera recibir (expectativa) frente a sus percepciones; esto quiere decir que la brecha entre las expectativas y percepciones determina el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio.

El modelo original Servqual mide la calidad del servicio a través de cinco dimensiones y 21 afirmaciones, las mismas que se han adecuado al objeto de estudio de la presente investigación. Es así que las dimensiones adecuadas al estudio son las siguientes:

- Dimensión Contenidos recibidos: Está relacionado al cumplimiento de las actividades programadas y/o cambios establecidos durante el ciclo de estudios por parte del instituto y programa.
- Dimensión Derechos e igualdad de trato: Se refiere a la disposición por parte de los actores del programa en atender solicitudes, preguntas, quejas; asimismo, el trato e igualdad de oportunidades ofrecido por el instituto a través de sus docentes, personal administrativo y otros
- Dimensión Gestión: Alude a la habilidad y pertinencia que tienen los actores del programa frente a los usuarios respecto a la credibilidad y confianza.

- Dimensión Comunicación y soporte: Se refiere a la atención personalizada ofrecida por los actores del programa y resguardo de las necesidades e intereses de los usuarios.

- Dimensión Recursos: Está relacionado con la entrega oportuna de recursos y cobertura monetaria para atender necesidades.

A) Fuente de información

Proviene de fuente primaria, la información recolectada se recabó mediante encuestas dirigidas a usuarios de Beca 18 que están en el último ciclo de estudios o ha concluido la carrera técnica, las encuestas han sido ejecutadas a través de llamada telefónica.

B) Técnicas e instrumentos

Se aplica la técnica de la encuesta a través de un cuestionario semiestructurado (instrumento), este cuestionario ha sido adaptado para los fines de la presente investigación del modelo original de SERVQUAL que mide el nivel de satisfacción de los usuarios del programa a través de escalas de Likert se utilizaron valores del 1 al 5

C) Cálculo de la muestra

- Población objetivo

Usuarios del Programa Beca 18 que postularon a Institutos de Educación Superior Tecnológica localizados en la provincia de Cusco y que el año de postulación e ingreso corresponde al 2017 y 2018 y en el año 2021; su condición es de egresado o estudiante de últimos ciclos para el año 2020.

- Universo de la población objetivo

Se ha determinado en función a la información proporcionada por PRONABEC a través del OFICIO N° 038 -2020-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OPP; el cual establece que se ha estimado el número de becarios de Beca 18 de institutos de la provincia de Cusco que su condición era de egresado o estudiante de últimos ciclos para el año 2020.; obteniendo como usuarios activos un total de 107 (universo).

- Método de muestreo

Se aplicó una muestra probabilística, siendo el subgrupo de la población los becarios que estudiaron en los diferentes institutos en la provincia de Cusco. “En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & María del Pilar, 2014, pág. 208).

- Tamaño de la muestra

El cálculo de la muestra es de carácter representativo y se aplica la fórmula para población finita. Los valores utilizados para el cálculo de la muestra se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1

Valores utilizados para el cálculo de la muestra

<i>Variable</i>	<i>Descripción</i>	<i>Valor</i>
N	Tamaño de la población	107
<i>e</i>	Margen de error	0.05
<i>z</i>	Puntuación z	1.96
<i>p</i>	Probabilidad	0.50

Resultado de la aplicación de la fórmula es el número total de casos que asciende a 84, como se muestra en la Figura 2 y la ejecución de las encuestas se realizó vía llamada telefónica, en razón de la Emergencia Sanitaria dispuesta según DECRETO SUPREMO N° 008-2020-SA.

Figura 2

Aplicación de la fórmula para cálculo de la muestra

$$Muestra = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.50 (1 - 0.50)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 0.50 (1 - 0.50)}{0.05^2 \times 107} \right)} = 84$$

D) Procesamiento de la información

El procesamiento de datos del cuestionario se realizó en el paquete estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) y para el procesamiento de los comentarios obtenidos se ha realizado el desgravado y posterior digitalización en el procesador de textos Microsoft Word.

1.2. Variables y Definición Operacional

Una variable es una característica que puede cambiar y la variación de esta es susceptible a ser medidas, esto implica que adquieren un valor para la investigación científica. Se ha establecido diez variables de investigación, la definición operacional de cada una de estas se detalla:

- Variable 1 Percepción de los usuarios respecto al desempeño del gestor local: Alude al desenvolvimiento del gestor local con los usuarios durante la etapa de estudios a través del acompañamiento durante la etapa de instalación, relación usuaria – gestor, absolución de consultas y dudas, soporte en el desarrollo de las actividades, seguimiento continuo del usuario, brindar información oportuna, predisposición para recoger quejas y sugerencias, mostrar interés por las dificultades de los usuarios y otras características propias de su rol.

- Variable 2 Percepción de los usuarios respecto al desempeño del tutor: Se refiere al desenvolvimiento del tutor con los usuarios durante la etapa de estudios respecto a la relación usuario – gestor, frecuencia de contacto con el becario, metodología de seguimiento

del rendimiento académico, permanencia en el instituto hasta la culminación, organización de la vida académica, buen trato, soporte socio emocional y soporte académico.

- Variable 3 Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al soporte brindado por el instituto en el que estudian: Hace referencia al nivel de satisfacción de los usuarios respecto al soporte brindado por el instituto al que asisten a través del desempeño de los profesores, desarrollo de los contenidos académicos/conceptuales, contenido de la malla curricular, cumplimiento del cronograma del ciclo académico, gestión de la institución, herramientas, laboratorios, talleres, gabinetes, insumos, reactivos entre otros necesarios para el desarrollo de sus estudios, así también infraestructura educativa.

- Variable 4 Percepción de los usuarios en cuanto a la Igualdad de trato por características de origen: Se refiere a la percepción de los usuarios respecto al ejercicio del trato y expresiones por género, edad, origen étnico, lengua, condición económica, lugar de procedencia; que reciben por parte del entorno (gestor local, tutor, compañeros, profesores, personal administrativo, otros usuarios) dentro del instituto al que asisten durante la etapa de estudios.

- Variable 5 Percepción de los usuarios en cuanto a la igualdad de trato por su condición de becario: Se refiere a la percepción de los usuarios respecto al ejercicio del trato y expresiones por la condición de becario que reciben por parte del entorno (gestor local, tutor, compañeros, profesores, personal administrativo) dentro del instituto al que asisten durante la etapa de estudios.

- Variable 6 Percepción de los usuarios respecto a la entrega oportuna de los recursos: Alude al nivel de satisfacción de los usuarios entorno a la entrega oportuna de recursos para el pago de inscripción y postulación a la institución de

educación superior elegible, costos de traslado e instalación, compra de equipos, herramientas, instrumentos de laboratorio, compra de uniformes y/o vestimenta y/o artículos de seguridad industrial, mensualidades, manutención (alimentación, transporte y alojamiento) y otros que demandan durante el desarrollo de estudios; respetando cronogramas iniciales establecidos, que no generen perjuicios en el desarrollo de las actividades a los usuarios.

- Variable 7 Percepción de los usuarios en relación al recurso monetario recibido para la adquisición de recursos: Hace referencia al nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la adecuada o no adecuada cobertura monetaria respecto al monto entregado para atender las necesidades para el pago de inscripción y postulación a la institución de educación superior elegida, costos de traslado e instalación; monto asignado para la adquisición de equipos, herramientas, instrumentos de laboratorio, compra de uniformes y/o vestimenta y/o artículos de seguridad industrial, mensualidades, manutención (alimentación, transporte y alojamiento) y otros que demandan durante el desarrollo de estudios.

- Variable 8 Factores que influyen en la elección de la carrera técnica que estudian: Alude a las diferentes razones como: elección de la carrera por la vocación, preferencia, cercanía de su lugar de origen u otros motivos; por las que los usuarios eligieron la carrera que estudian a pesar de tener otras opciones.

- Variable 9 Opinión de los usuarios respecto a la adaptación en la etapa de estudios: Se refiere a la opinión de los usuarios en relación a la experiencia del proceso de adaptación del colegio a la educación superior, experiencia de la lejanía familiar, y la implicancia que esta tiene en el desarrollo de los estudios en los primeros ciclos académicos.

- Variable 10 Opinión de los usuarios de institutos superiores tecnológicos respecto a los servicios ofrecidos a usuarios de universidades: Alude a la opinión de los usuarios de institutos superiores tecnológicos respecto a los servicios de nivelación, reforzamiento y servicios complementarios ofrecidos a los usuarios de universidades que no son ofrecidos a los usuarios de institutos.

Asimismo, se ha establecido la relación entre las preguntas de investigación y las variables

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la comunicación y soporte durante la etapa de estudios brindado por PRONABEC a través de los actores intermediarios? Esta pregunta de investigación está relacionada con la Variable 1: Percepción de los usuarios respecto al desempeño del gestor local; y, Variable 2: Percepción de los usuarios respecto al desempeño del tutor.

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la carrera que estudian? Esta pregunta se relaciona con la Variable 8: Factores que influyen en la elección de la carrera técnica que estudian; Variable 9: Opinión de los usuarios respecto a la adaptación en la etapa de estudios; y, Variable 10: Opinión de los usuarios de institutos superiores tecnológicos respecto a los servicios ofrecidos a usuarios de universidades

- ¿Cuál es la percepción de los usuarios de Beca 18 respecto a la igualdad de trato por parte del entorno durante la etapa de estudios? Esta interrogante está vinculada a la Variable 4: Percepción de los usuarios en cuanto a la Igualdad de trato por características de origen y Variable 5: Percepción de los usuarios en cuanto a la igualdad de trato por su condición de becario.

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 respecto a los recursos recibidos para el desarrollo de sus actividades durante la etapa de estudios? Esta pregunta está relacionada con la Variable 3: Percepción de los usuarios respecto al soporte brindado por el instituto en el que estudian; y, Variable 6: Percepción de los usuarios respecto a la entrega oportuna de los recursos.

1.3. Indicadores

La investigación al tener un enfoque metodológico mixto precisa de la definición operacional de los indicadores; sin embargo, a criterio del investigador solamente siete de las diez variables tienen indicadores. Las variables que indicadores son todas aquellas que están dentro del cuestionario (variables cuantitativas); las mismas que se detallan a continuación:

- Variable 1 Percepción de los usuarios respecto al desempeño del gestor **local: El indicador es “Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco respecto al desempeño del gestor local”**

- Variable 2 Percepción de los usuarios respecto al desempeño del tutor: El indicador es **“Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco respecto al desempeño del tutor”**

- Variable 3 Percepción de satisfacción de los usuarios respecto al soporte brindado por el instituto en el **que estudian: El indicador es “Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco”**

- Variable 4 Percepción de los usuarios en cuanto a la igualdad de trato por **características de origen: El indicador es “Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco respecto a la igualdad de trato por características de origen”**

- Variable 5 Percepción de los usuarios en cuanto a la igualdad de trato por su **condición de becario: El indicador es “Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco respecto a la igualdad de trato por su condición de becario”**

- Variable 6 Percepción de los usuarios respecto a la entrega oportuna de los recursos: **El indicador es “Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco respecto a la entrega oportuna de los recursos”**

- Variable 7 Percepción de los usuarios en relación al recurso monetario recibido **para la adquisición de recursos: “Nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 que estudian o estudiaron en institutos de educación superior tecnológica de la provincia de Cusco respecto al recurso monetario recibido para la adquisición de recursos”**



II. Marco Contextual

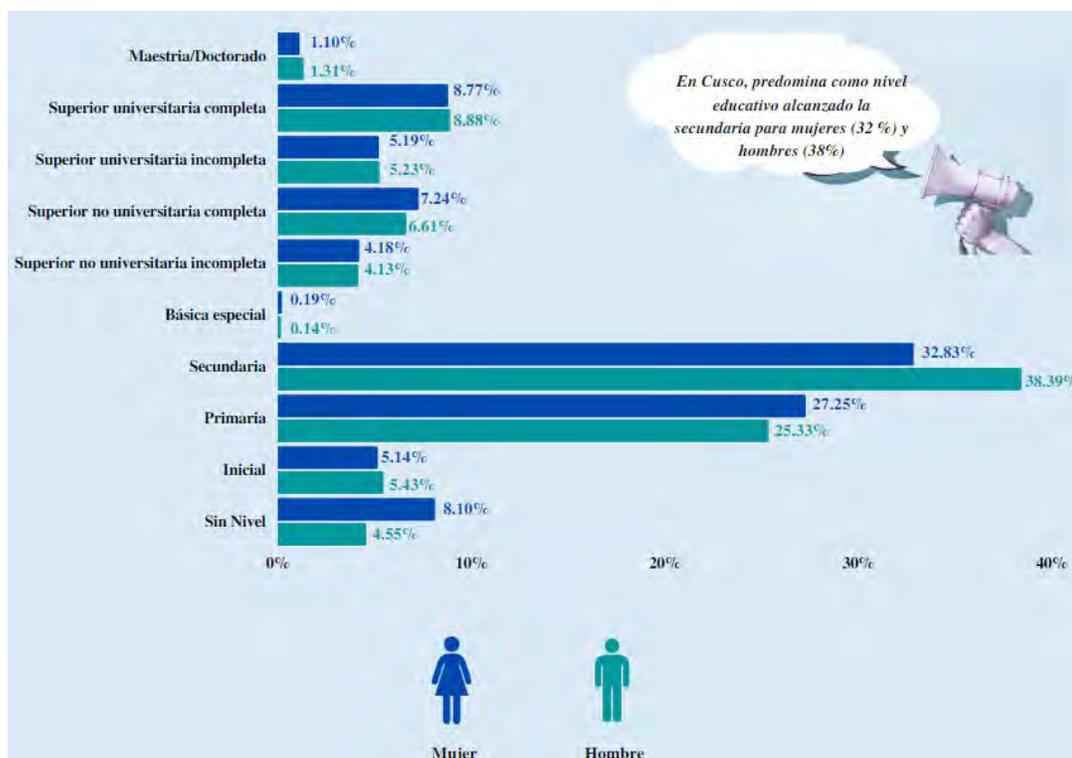
2.1. Contexto Social

En el año 2017 se realiza el XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas o Censo peruano de 2017, teniendo como resultado la caracterización socioeconómica de la población del país. En función a las variables recopiladas de este Censo, considerados las cifras como oficiales, se obtienen datos de suma importancia para el desarrollo de la presente investigación para realizar una contextualización de la población objetivo del presente estudio.

Según el CENSO 2017, la población nacional asciende a 29 millones trescientos ochenta y un mil ochocientos ochenta y cuatro habitantes. Del total de la población el 6.36% no tiene ningún nivel educativo alcanzado frente al 93.64%; siendo la población femenina se encuentra en desventaja frente a los hombres. Asimismo, en la Figura 3 observamos que, en los diferentes niveles alcanzados, predomina la representación de los hombres. En cuanto a la educación superior, la población que concluyó con sus estudios universitarios es mayor a la población que culminó sus estudios no universitarios, la variación es de quinientos veintinueve mil setecientos treinta y seis casos; es evidente la tendencia por la elección de seguir estudios universitarios frente a los no universitarios, en Perú solo 1 de cada 5 jóvenes egresa de una institución superior tecnológica a pesar de que el sector productivo demanda de mayor número de técnicos y frente a la escasez dentro del país se ven obligados a contratar técnicos del extranjero, anualmente Perú demanda de 300 mil técnicos y solamente egresan 100 mil, siendo la brecha de 200 mil técnicos en el país (RPP, 2022) El rol de los técnicos es importante dado que son quienes forman parte de empresas productivas y estas son aquellas que están involucradas directamente con el crecimiento del PBI.

Figura 3

Población nacional según último nivel educativo alcanzado



Nota. El color azul representa el nivel educativo alcanzado por las mujeres y el color verde a los hombres. La figura ha sido elaborada por la autora con datos extraídos del XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

En cuanto a la asistencia escolar, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2018 publica el documento “Perú: Indicadores de Educación por Departamentos, 2007-2017” documento sustentado en datos históricos a nivel nacional, realiza un análisis en función a la tasa bruta que es el nivel de estudios del sistema educativo y la tasa neta es la población en edad normativa al nivel de estudios que le corresponde, para efectos de la presente investigación, se toma en referencia los resultados alcanzados de la asistencia escolar en edad normativa en función al análisis de la población de 17 a 24 años de edad en función a la tasa neta. La variación de los resultados de ENAHO 2007 frente a 2017 asciende a 9.7 puntos porcentuales; la población de 17 a 24 años de edad matriculados en educación superior, para el año 2007 era del 21% en comparación al 30.7% del año 2017. Del total de la población a nivel nacional (17 a 24 años), únicamente

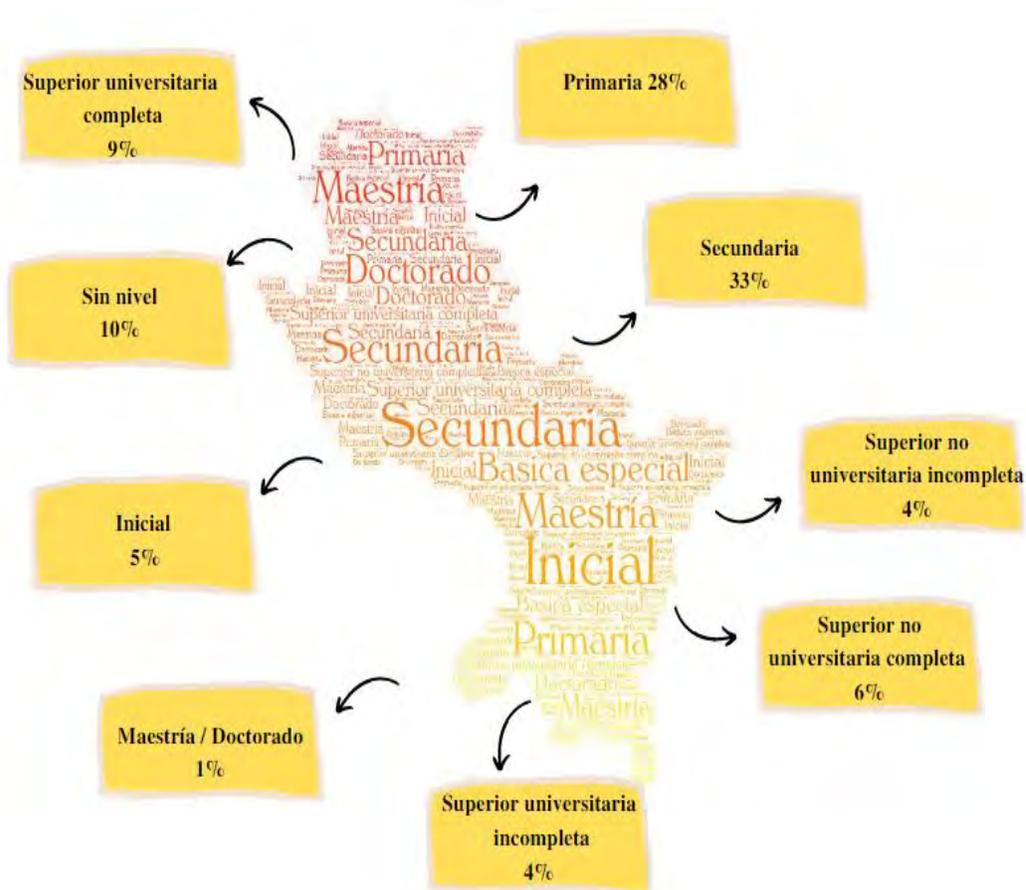
el 28% asiste a un centro de educación superior, de los cuales el 68.21% asiste a una universidad frente al 31.78% que asiste a un centro de educación superior no universitaria. A nivel de área de residencia, predomina la tasa de matriculados del área urbana con el 34.4% frente al 16% del área rural, para ambos ámbitos se evidencia una tendencia creciente de este valor. La tasa de matrícula según sexo es predominando por las mujeres para los ámbitos urbanos y rurales; para el año 2017 la tasa de matrícula fue del 32.8% para las mujeres en comparación del 28.6% de los varones. Respecto a la condición socioeconómica y la tasa de matrícula, se evidencia brechas entre estratos sociales según quintiles de pobreza, el quintil más rico tiene una representación del 52.9% de la tasa de matrícula de educación superior, quintuplicando el valor del quintil más pobre (10.4%), la brecha entre ambos quintiles es de 42.5 puntos porcentuales en favor del primero. Otra variable considerada en este estudio está vinculada a la lengua materna y la tasa de matrícula, predominando la tasa de matrícula de las personas con lengua materna castellano (32.1%) frente al 19.5% de la población con lengua materna nativa. Las estadísticas referentes al ámbito de estudio, el departamento de Cusco se encuentra en el quinto lugar a nivel nacional de la tasa de asistencia a educación superior, alcanzando un 34.9% de población que asiste a educación superior, valor por encima del promedio nacional (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018)

Así también, el documento muestra la tendencia de la tasa de asistencia a educación superior de la población de 17 a 24 años de edad ha sido creciente en zona urbana y rural. Del total de la población a nivel nacional del rango de edad en mención, únicamente el 28% asiste a un centro de educación superior, de los cuales el 68.21% asiste a una universidad frente al 31.78% que asiste a un centro de educación superior no universitaria. En cuanto al sexo, la asistencia es liderada por las mujeres, representando el 53.75% frente al 46.25% de varones. Para la presente investigación es importante destacar las estadísticas referentes al ámbito de estudio, el departamento de Cusco se encuentra en el quinto lugar a nivel nacional de la tasa de asistencia a educación superior, alcanzando un 34.9% de población que asiste a educación superior, valor por

encima del promedio nacional. De los datos obtenidos por el CENSO 2017, el último nivel que aprobó la población del departamento de Cusco se concentra en el nivel secundario que representa el 33.41% frente al 1.41% de la población que tiene un nivel de estudios de maestría o doctorado. La población sin nivel de estudios supera el 9%, esto implica que por cada cien habitantes 10 no han asistido nunca a un centro de estudios.

Figura 4

Último nivel de estudio alcanzado en el departamento de Cusco



Respecto a los beneficiarios del programa, la Memoria Gráfica del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo del MINEDU muestra los resultados alcanzados al año 2016. El número de beneficiarios ascendió a cincuenta y un mil ochocientos cuarenta y tres, de los cuales el 69% accedieron a la beca por modalidad ordinaria y el 31% por beca

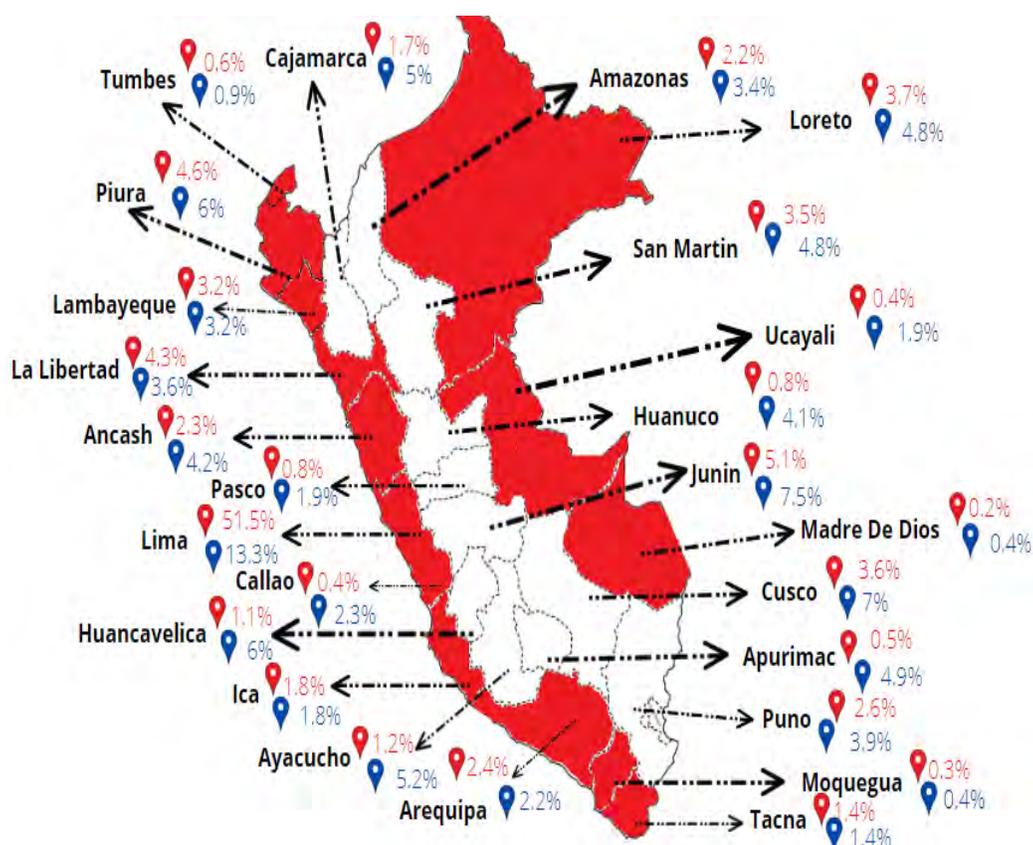
especial y la distribución según género corresponde el 55% a varones frente al 45% de mujeres, estadísticas válidas en razón de que uno de los preceptos del programa es buscar la equidad de género en la atención del mismo (Ministerio de Educación, 2016)

En relación a la condición socioeconómica de los becarios, el 73% son pobres extremos y el 27% pobres. La cobertura de becas al año 2016 asciende el 84.4% a becarios procedentes de regiones y el 15.6% de Lima y Callao, brindando de esta manera igualdad de oportunidades sin discriminación, es importante destacar la distribución de becarios según región de procedencia, el 51.5% se concentra en Lima frente al 48.5% que están distribuidos en todo el territorio nacional. El detalle de la distribución de becarios por cada departamento se muestra en la Figura 5.



Figura 5

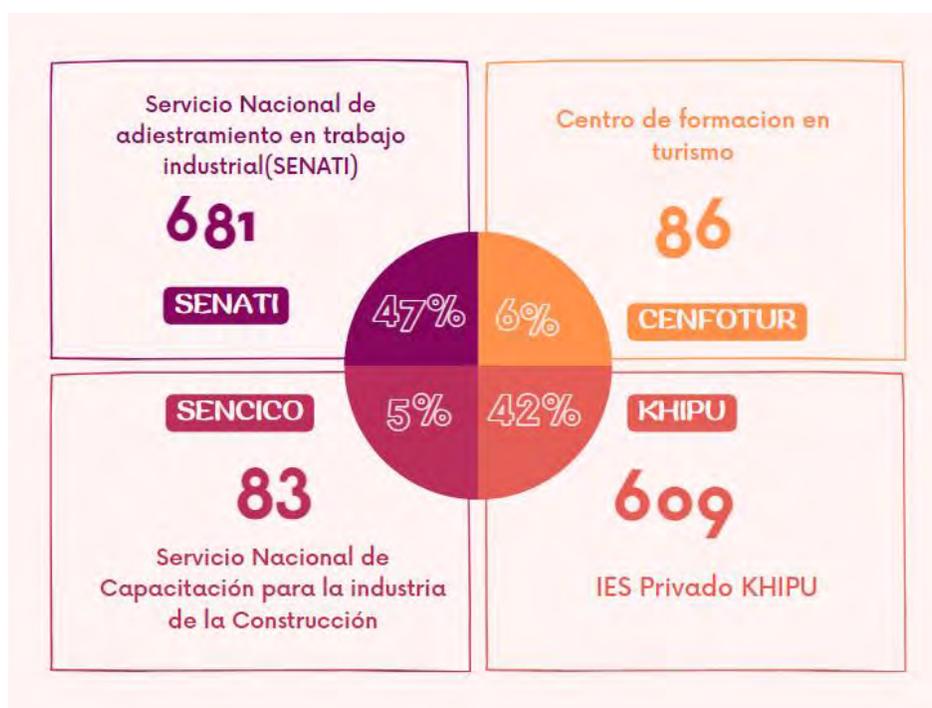
Distribución de becas según departamentos



El tipo de institución a la que asisten los beneficiarios según región de procedencia, el 69% de los beneficiarios ha optado por seguir estudios en un instituto tecnológico o pedagógico de educación superior y el 31% en universidades y que más del 90% de los beneficiarios cursan sus estudios en instituciones privadas en tanto que el 10% lo hace en instituciones públicas. Las características de las becas en el departamento de Cusco, el 78% de beneficiarios eligieron seguir sus estudios en un instituto frente al 22% que asiste a una universidad. Según este documento, el instituto que atiende mayor número de becarios es SENATI, al año 2015 el número de becarios asciende a 681, representando el 32% del total de estudiantes que asisten a un instituto de educación superior (Ministerio de Educación, pág. 221) , la Figura 6 muestra la distribución de los usuarios del programa según IEST en el que estudia y/o estudió

Figura 6

Número de becarios según IEST de procedencia



Dentro del ámbito de investigación, la distribución de los usuarios del programa se obtiene del INFORME N° 064-2020-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OPP-UEGE, la Unidad de Estudios Sociales y Generación de Evidencias sostiene que según el Sistema Integrado de Becas y Crédito Educativo (SIBEC), es así que del total de becas adjudicadas a becarios de institutos de la provincia de Cusco correspondiente a las convocatorias 2012 al 2020 asciende a un total de dos mil setenta y uno; de los cuales mil novecientos sesenta y tres corresponde a Institutos de Educación Superior Tecnológico y ciento ocho a Institutos de Educación Superior Pedagógica.

2.2. Contexto Normativo

El programa materia de investigación está alineado al marco normativo internacional y nacional. El punto de partida para la justicia social es contar con documentos y normas que salvaguarden al ser humano para garantizar su desarrollo integro, en este contexto, la norma

rectora a nivel internacional la Declaración de Derechos Humanos y a nivel nacional la Constitución Política del Perú de 1993, ambos son un pilar rector bajo el cual el resto de las declaraciones, convenciones, pactos, acuerdos, planes y leyes se alinean al propósito común. Las normas consideradas para esta investigación están vinculadas al acceso a servicios públicos e inclusión social para un desarrollo justo de la población en situación de desventaja por diversos factores.

Sin perjuicio de lo antes señalado, es importante destacar que si bien existe marco normativo vigente muchos de estos no se ven reflejados en el día a día, los acontecimientos de los últimos años vinculados a actos de corrupción en los distintos niveles de gobierno han vulnerado el acceso a servicios públicos de calidad e incluso a la limitada o inexistente oferta de estos por una administración ineficiente y/o ineficaz y/o irresponsable, repercutiendo en el desarrollo de la población y sin poder eliminar la barrera sistemática persistente de la justicia social vulnerando los derechos de las personas. Es así que la vulneración de los derechos se ha convertido en un patrón de comportamiento de normalidad penosamente aceptado por la sociedad.

2.2.1. Marco Normativo Internacional

A) Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). El 10 de diciembre de 1948 en París se proclama la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) por la Asamblea General con Resolución 217 A (III). Este documento sirve como un plan de acción global para la protección de los derechos de todas las personas de contextos religiosos, políticos y culturales que se enmarca en la libertad e igualdad para la protección de los derechos de los diferentes países que forman parte de este documento. La DUDH está basada en 30 artículos; de los cuales la presente investigación está enmarcada en los Artículos 2 y 26. Artículo 2 establece **“Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta**

Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o **cualquier otra condición**” (United Nations, s.f.). Beca 18 atiende a la población en situación de pobreza y pobreza extrema de todo el territorio peruano, con la finalidad de dar oportunidades a todos aquellos estudiantes que han concluido sus estudios de educación básica o están cursando el último año del mismo, que cuentan con alto rendimiento académico en los dos últimos años cursados del nivel secundario. Artículo 26 establece **“Toda persona tiene derecho a la educación.**

La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para **todos, en función de los méritos respectivos**” (United Nations, s.f.). El programa en sus diferentes modalidades brinda la oportunidad de acceso a la educación superior gratuita a través de la subvención integral: pago de matrícula, pensión de estudios, laptop o equipo de similar naturaleza, nivelación académica y/o tutoría (de acuerdo con el modelo de la beca), idioma inglés, titulación, útiles de escritorio, movilidad local, alimentación, alojamiento, y otros que permita la normativa del PRONABEC; durante la etapa de estudios hasta la conclusión de la misma (alcanzar el grado académico).

Ambos artículos están enmarcados dentro de los objetivos establecidos por Beca 18, que tiene como fin público el acceso a la educación superior de los jóvenes que pertenezcan al tercio superior y se encuentren en situación de pobreza o pobreza extrema categorizados según el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

B) Convención Relativa a la Lucha Contra las Discriminaciones en la

Esfera de la Enseñanza, 1960. El 14 de diciembre de 1960 la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) aprueba la Convención, el principio se basa en los derechos fundamentales de no ser discriminado y tener igualdad de acceso y oportunidades en la educación para todos. La Convención tiene como objetivo principal eliminar cualquier tipo de discriminación en la enseñanza, así como promover medidas legales y prácticas para prevenir esta discriminación. Además, establece que la discriminación en el ámbito educativo puede basarse en género, raza, etnia, religión y lengua. Por esta razón, los países que son parte de esta Convención tienen la responsabilidad de crear, implementar y aplicar políticas nacionales que fomenten la igualdad de oportunidades y trato en el ámbito educativo. Se entiende por **“discriminación”** cualquier acto de rechazo, restricción o favoritismo basado en características como raza, color, sexo, entre otros. Esto incluye acciones como negar a una persona o grupo el acceso a diferentes niveles y tipos de educación, limitar la educación de alguien o un grupo a un nivel inferior, y situar a alguien o un grupo en condiciones que violen su dignidad humana (OHCHR, s.f.). En la actualidad Beca 18 dentro de los requisitos desde la etapa de admisibilidad hasta la culminación de estudios no presenta ningún tipo de discriminación similar establecida en esta Convención, la participación de los becarios no presenta limitaciones por características sociodemográficas, al contrario, el programa favorece a todos aquellos ciudadanos que se encuentran excluidos del acceso a la educación superior, por limitantes económicos.

En que la educación debe tender al pleno desenvolvimiento de la personalidad humana y a reforzar el respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, y que debe fomentar la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos raciales o religiosos, y el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz (OHCHR, s.f.).

La investigación está enmarcada en la modalidad ordinaria de Beca 18; sin

embargo, el programa contempla diferentes modalidades de becas (Beca Huallaga, Beca VRAEM, Beca Albergue, Beca CNA, Beca EIB, Beca FFAA, Beca REPARED), incentivando de esta manera la inclusión de todos aquellos ciudadanos que en diferentes contextos nacionales han sido víctimas de la vulneración o violación de sus derechos.

C) **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR).** El 16 de diciembre de 1966 se ratifica con Resolución 2200 A. Este pacto forma parte de la Carta Internacional de Derechos Humanos, tiene como finalidad asumir el compromiso para la concesión de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas. Consta de 31 artículos, de los cuales un artículo está directamente relacionado con la investigación. Los países que son parte de este Pacto reconocen el derecho universal a la educación. Acuerdan que la educación debe enfocarse en el desarrollo completo de la persona y su dignidad, fomentando el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. También concuerdan en que la educación debe capacitar a las personas para participar activamente en una sociedad libre, promoviendo la comprensión, tolerancia y amistad entre naciones y grupos diversos, además de apoyar las iniciativas de las Naciones Unidas para mantener la paz. En el marco de los objetivos de Beca 18, uno de los principales preceptos es la inclusión a la educación superior de personas en situación de vulnerabilidad por una o diferentes características sociodemográficas, de esta manera el programa contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas, fortaleciendo de esta manera el acceso a educación (OHCHR, s.f.).

D) **Declaración Mundial sobre Educación para todos “Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje”, 1990.** El 9 de marzo de 1990 se realiza la Declaración Mundial y está sustentada bajo el lema que toda persona tiene derecho a la educación. Es fundamental tomar medidas activas para reducir las desigualdades educativas y eliminar las discriminaciones en las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables. Esto incluye a personas desfavorecidas como los pobres, niños de la calle, menores que trabajan, habitantes de áreas rurales y remotas, nómadas y migrantes, pueblos indígenas, minorías étnicas, raciales y

lingüísticas, así como refugiados, víctimas de conflictos armados y comunidades bajo ocupación (Humanium). El fin de Beca 18 radica en disminuir la brecha de acceso a la educación superior a través de las becas correspondiente a las diferentes modalidades, generando cambios en los grupos desasistidos.

2.2.2. Marco Normativo Nacional

A) Constitución Política del Perú. La Constitución Política del Perú (CPP) contiene los cimientos del derecho, la justicia y las normas del país, también organiza los poderes, instituciones y políticas, siendo la persona el eje central, en razón de que la finalidad es el desarrollo integral de la persona, considerándola como base fundamental para el desarrollo de la sociedad. “Es deber del Estado asegurar que nadie se vea impedido de recibir educación adecuada por razón de su situación económica o de limitaciones **mentales o físicas**” (LP Pasión por el DERECHO, 2022). Es así que el Estado asume la responsabilidad de garantizar educación sin ningún tipo de discriminación al ser un deber primordial, es así que PRONABEC mediante Beca 18 garantiza la educación con el otorgamiento anual de becas a nivel nacional de manera descentralizada y sin distinción alguna.

B) Acuerdo Nacional. Es un compromiso establecido del cual son parte los partidos políticos, organizaciones de la sociedad civil y gobierno; aprobadas sobre la base del diálogo y del consenso a nivel a nacional. Este acuerdo establece 31 políticas de estado 2002-2021, las cuales están organizadas en cuatro ejes. La presente investigación está vinculada al eje Equidad y Justicia Social, establece como enfoque la erradicación de la pobreza y la disminución de las disparidades sociales, concentrándose especialmente en brindar ayuda a los grupos más empobrecidos, excluidos y en situación de vulnerabilidad. Implementa estrategias para asegurar igualdad en las oportunidades económicas, sociales y políticas (Acuerdo Nacional, 2022).

Así también, la Promoción de la Igualdad de Oportunidades sin Discriminación y Acceso Universal a una Educación Pública Gratuita en razón de que Beca 18 tiene como objetivo atender a la población en situación de pobreza y brindar las mismas condiciones para la continuidad de los estudios superiores hasta la conclusión del mismo.

C) Plan Bicentenario: El Perú al 2021. Este plan contiene los ejes estratégicos con los correspondientes objetivos, lineamientos, prioridades y programas, que deben orientar las decisiones y acciones del **Estado para alcanzar las metas de desarrollo al 2021** el “Acuerdo Nacional ha aprobado 31 Políticas de Estado, las que han sido agrupadas en cuatro ejes temáticos: (i) Democracia y Estado de derecho; (ii) Equidad y justicia social; (iii) Competitividad del país; y (iv) Estado eficiente, transparente y descentralizado. Estas políticas estatales sirven como guía para establecer los objetivos nacionales, políticas y acciones incluidos en el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021” (CEPLAN, 2020). El programa en estudio está alineado al Objetivo específico 1 el cual tiene como fin el acceso equitativo a una educación integral; al respecto, la subvención ofrecida por el programa es integral, brinda los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de los becarios durante la etapa de estudios

D) Ley N°28044. Ley General de Educación (2003). Establece los lineamientos generales del desarrollo de la educación y el sistema educativo de todos los niveles; así también, las atribuciones y obligaciones del Estado y también los derechos y responsabilidades de los ciudadanos.

Al respecto, el Artículo 18° Medidas de equidad está vinculado al tema de estudio, en razón de que dispone en el literal h) que una de sus competencias del Estado es “**Establecer un sistema de becas y ayudas para garantizar el acceso o continuidad de los estudios de aquellos que destaquen en su rendimiento académico y no cuenten con recursos económicos para cubrir los costos de su educación**” (Ley N° 28044, 2003).

Esta investigación es un medio para la continuidad de la oferta de becas educativas para todos aquellos ciudadanos que tenga óptimo rendimiento académico de esta manera contribuyendo a su desarrollo personal que en consecuencia genera crecimiento económico, reducción de la pobreza y reducción de la desigualdad.

E) Ley N°29837. Ley que Crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2012), Modificada por la Ley N° 30281. Esta ley respalda la parte normativa de programas de becas y crédito educativo. **“Créase el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo para el nivel superior a cargo del Ministerio de Educación, encargado del diseño, planificación, gestión, monitoreo y evaluación de becas y créditos educativos”** (Ley N°29837, 2017). Así también hace mención que el propósito del programa es asegurar que los estudiantes de bajos recursos y con excelencia académica tengan igualdad de oportunidades en la educación superior, apoyándolos desde el inicio hasta la finalización de sus estudios.

F) Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior.

El propósito de esta ley es establecer normativas para la creación, autorización, aspectos académicos, administración, supervisión y control de instituciones de Educación Superior (IES) y escuelas de Educación Superior (EES), tanto públicas como privadas. El principio fundamental es proporcionar una educación de alta calidad que promueva el desarrollo integral de los estudiantes (Ley N° 30512, 2016).

2.3. Información sobre el Programa

La intervención del Estado en materia de becas y crédito educativo en el Perú inicia en el año 1973 con la creación del Instituto Nacional de Becas y Crédito Educativo (INABEC); en el año 2008, el Ministerio de Educación dispuso la norma en la que

establece la absorción del INABEC, en ese contexto se crea la Oficina de Becas y Créditos Educativos (OBEC) asignándose funciones para elaborar, proponer y ejecutar políticas relacionadas con el otorgamiento de becas y crédito educativo. En el año 2012, inicia la ejecución del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), dentro del Marco Legal de la ley N°29837, siendo un programa dependiente del Ministerio de Educación (MINEDU) y teniendo como unidad ejecutora el mismo. PRONABEC se divide en tres componentes: Beca Pregrado, Beca Postgrado y Becas Especiales. Actualmente el programa ofrece seis modalidades de becas: Beca 18 VRAEM, Beca 18 Huallaga, Beca 18 FF. AA, Beca 18 REPARED, Beca 18 Albergues y Beca 18 EIB. La investigación desarrollada se centra en la modalidad de Beca 18 Ordinaria siendo esta la que atiende mayor número de usuarios.

El programa tiene tres objetivos: permitir el acceso a la educación superior, garantizar la permanencia de los usuarios durante la etapa de estudios y la culminación de la misma; estos tres objetivos están relacionados a los diferentes momentos más importantes, la presente investigación está alineada al segundo objetivo. Los objetivos del programa que responden a la problemática están ajustados en brindar igualdad de oportunidades a los jóvenes de todas las regiones del país en condición de pobreza; Mejorando la igualdad en el ingreso a la Educación Superior, asegurando que los beneficiarios puedan quedarse y completar sus estudios, y fortaleciendo el progreso del país a través de la inclusión social. La problemática a resolver de Beca 18 es la brecha existente en el acceso a la Educación Superior de ciudadanos talentosos de sectores de la población en situación de pobreza, pobreza extrema y/o en situaciones de vulnerabilidad y, por lo que se refiere a las variables relacionadas a la permanencia, tasa de deserción de educación superior, sus causas y los factores que impiden la conclusión de los estudios superiores. En este entender, Beca 18 en su formulación tiene dos objetivos y seis resultados alcanzados al momento los cuales están centrados en brindar igualdad de oportunidades a los jóvenes de todas las regiones del país en condición de pobreza.

Las estrategias aplicadas por el programa principalmente se centran en la descentralización de los exámenes de clasificación, selección de usuarios según prioridad regional de carreras postulantes, selección de instituciones que garanticen calidad educativa, distribución del número de becas de manera estratégica bajo las potencialidades de cada región, ciclo de nivelación para el caso de los usuarios que adjudican a una universidad y tutoría permanente.

Del modelo de gestión del programa, la figura 7 muestra el modelo elaborado por la autora en el primer ciclo de estudios de la presente maestría. Se grafica las acciones necesarias para cumplir con el objetivo del programa, la interrelación e interdependencia que existe entre las acciones y actores durante el desarrollo del programa. En este contexto, se identifican las necesidades, expectativas, percepciones, intereses y el financiamiento (dinero) que se requiere para que el modelo de resultados, a todos estos se **ha denominado “Entradas”**. Asimismo, se identifica a la organización del programa a través de la cultura organizacional, los objetivos y valores, división del trabajo y coordinación de funciones y los niveles de autoridad. De la misma manera se identifica la imagen, información y los bienes y servicios entregados, a todos estos se ha denominada **“Salidas”**. Finalmente, se muestran los resultados esperados a corto, mediano y largo plazo.

Figura 7

Modelo de gestión de Beca 18



III. Marco Teórico

El presente capítulo está compuesto por los principales conceptos vinculados con el estudio y que son la base teórica bajo la cual está sujeta el desarrollo de la investigación. Se define conceptos teóricos como capital social, educación de calidad, servicios públicos de calidad, valor público e inclusión social; asimismo, se define conceptos de gestión: nivel de satisfacción, calidad de servicio y brecha.

3.1. Conceptos Teóricos

3.1.1. Educación de Calidad

Jacques Delors Indica que la educación ya no se centra en la mera acumulación de información, considerándola inútil. En su lugar, se enfoca en desarrollar competencias esenciales que permiten aprovechar las oportunidades para actualizar, ampliar y aplicar el conocimiento existente. Para lograr esto, es necesario estructurar el sistema educativo en torno a cuatro pilares de conocimiento que sostengan este enfoque renovado, asegurando así la calidad educativa, estos pilares son: 1) aprender a conocer es dominar los instrumentos del saber para procurar despertar el interés del alumno y transmitir el placer que está oculto en el aprendizaje; 2) aprender a hacer es adaptar la enseñanza a las demandas de la sociedad y del mercado laboral esto significa adquirir competencias básicas; 3) aprender a vivir juntos es promover la comprensión mutua entre individuos de diversas etnias, orígenes, religiones y culturas en entornos compartidos. Esto implica crear un ambiente igualitario con metas y proyectos comunes, donde todos los niños tengan acceso a las mismas oportunidades y recursos. De esta manera, se fomenta el respeto y la aceptación mutua, permitiendo que todos se perciban y traten como iguales.; 4) aprender a ser

Esto implica que la educación debe ser un proceso que fomente el crecimiento integral de la persona. Es un viaje interno que nos ayuda a conocernos a nosotros mismos y luego entender a los demás, facilitando la interacción con los demás. (Delors, 1996, pág. 35) La investigación se

alineada a los pilares dos y tres. Adaptarse a las demandas de la sociedad implica que la oferta educativa está sujeta a las características de quienes lo demandan, así como se ofrecen carreras técnicas que son altamente demandadas en el mercado laboral también es importante tomar en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios del servicio educativo. Así también, Beca 18 dentro de sus principales objetivos está vinculado a la creación de un contexto común de igualdad interviniendo en la población de los ámbitos urbanos y rurales en condición de desventaja.

(UNESCO, 2008) plantea educación de calidad en función a cinco dimensiones esenciales la primera es la equidad mediante la oferta de recursos y soporte dirigido a los estudiantes en función a las capacidades que tengan, esto también implica que para garantizar la igualdad de oportunidades es necesario brindar mayores recursos a quienes se encuentran en situación de desventaja y dar a cada persona lo que requiere para estar en las mismas condiciones y poder aprovechar las oportunidades educativas además del soporte en diferentes ámbitos como lo es el socioemocional de los becarios. La relevancia es la segunda dimensión, implica que en la medida que promueva aprendizajes significativos desde la óptica de las exigencias sociales y desarrollo personal, es decir a los factores condicionantes predecesoras que condicionan otras, como lo es la forma de enseñar y evaluar. La tercera dimensión consiste en que la educación sea importante para las personas sin distinción de estratos sociales y culturales ni que a pesar de tener capacidades e intereses distintos; el programa garantiza a la educación superior a personas de recursos escasos que podrían tener como factor condicionante a su desarrollo el aspecto económico. La eficacia es la cuarta dimensión y el precepto es la medida en la que se logran los objetivos, garantizando un enfoque de derechos como la equidad en la distribución de los aprendizajes como la relevancia y pertinencia. Finalmente, la última dimensión es la eficiencia la cual mide el costo en el que se incurre para alcanzar los objetivos de la

educación, la responsabilidad en el uso además de los modelos de gestión institucional y de uso de los recursos

3.1.2. Capital Social

La premisa que ha predominado a lo largo del tiempo está vinculada a las relaciones sociales y/o características en común que tiene un grupo de personas o patrones de comportamiento, como lo es vivir en un mismo pueblo o comparten una misma actividad económica y pueden proveer recursos valiosos para el logro de ciertos fines; por ejemplo la técnica de cosecha de una familia de agricultores que pasa por diferentes generaciones o las costumbres que pasan de una generación a otro, es como heredar la actividad económica de generaciones predecesoras. Las ventajas planteadas son colectivas y están conectadas con la prosperidad económica, desarrollo social y la gobernabilidad democrática.

Como plantea Putman (1994) el capital social se caracteriza por un asociacionismo de tipo horizontal esto implica la formación de grupos, asociaciones, clubes, etc; entre las personas de un mismo lugar con alguna o varias características en común y está conformado por tres elementos: 1) el grado de confianza entre los diferentes actores que conforman una sociedad, se refiere al nivel de participación social en organizaciones de pequeña escala y poco jerarquizadas las cuales contribuyen al buen gobierno y al progreso económico; 2) normas de reciprocidad es la construcción de arreglos institucionales efectivos para manejar recursos comunes y 3) redes de compromiso cívico practicados, a pesar de ser un papel ambiguo; es así que a través de estos elementos facilitan la coordinación y la cooperación en beneficio mutuo. Estos tres elementos cuando interactúan generan una red comunicativa de relaciones interpersonales **no necesariamente formales; es así que algunas de las redes pueden ser “horizontales” cuando ponen** en contacto a miembros en una misma condición de estatus o poder, de modo que las redes **“verticales” es en situaciones asimétricas en la cual los vínculos que se establecen son de jerarquía** y dependencia (Márquez Zárate, 2009, pág. 6).

Desde la posición de Kliksberg alude que el capital social es como la frase de Antoine *“Lo esencial es invisible a los ojos”* (Exupéry-De Saint, 2019, pág. 81). El capital social tiene cuatro dimensiones: 1) la confianza, es fundamental en una sociedad y está vinculada a las decisiones que toman los líderes, esto implica que si hay confianza la sociedad funciona mejor 2) asociatividad; concertación permanente entre el gobierno, empresa privada, sindicato y partidos políticos a favor de los países; 3) conciencia cívica, en qué medida les preocupa a los ciudadanos de una sociedad todo lo que es un bien colectivo / público para que la sociedad funcione bien, cumplir nuestros derechos para reclamar nuestros deberes ; 4) valores éticos en una sociedad, son intangibles y pueden ser positivos o negativos (Klisberg, 2000).

Arraigada (2003) sostiene que el capital social tiene como origen todas aquellas características que tienen en común grupos de personas ya sea por adquirirlas o heredarlas, las cuales son necesarias para el desarrollo del mismo; aplicado a la tesis de investigación, la situación socioeconómica y su propia condición de usuarios del programa son algunas de las características en común que tienen. Los usuarios experimentan diferentes tipos de capital social; el de vínculo en razón de los lazos que tienen con sus familiares, básicamente el sentimiento de conexión y cariño pero también de preocupación, el cariño y arraigo que tienen con su familia influye en la elección de la carrera y el temor a la lejanía es una preocupación persistente en ellos, entorno al nexo, ellos al ser usuarios del programa se percibe que tienen relaciones sociales semi-cerradas teniendo varias características en común como lo es el origen socioeconómico que de por sí es un patrón de similitud que todos los usuarios tienen, esta característica frecuente se evidencia en los usuarios que asisten a un mismo instituto que genere conexiones entre ellos mismos ya que sienten empatía unos de los otros por su condición y se sienten en confianza al ser del mismo equipo; así también, el compromiso y responsabilidades similares que asumen es el acceso y culminación de sus estudios superiores. El capital

social de puente de por sí es un patrón predominante en los programas sociales, las relaciones asimétricas respecto a los no usuarios son evidente principalmente por la desigualdad de trato percibido por gran parte de ellos por su propia condición de becarios, la percepción de los no usuarios frente a las “ventajas” que los usuarios tienen por la posesión de recursos que perciben consecuencia de la subvención propia del programa genera que el “puente” sea más amplio en el trato de los unos con los otros. Es así que la autora da a conocer “Una razón por la cual puedan existir relaciones asimétricas en el capital social de puente se debe a que personas que cuentan con niveles desiguales de recursos sociales y físicos pueden tener deseos desiguales de invertir en **capital social**” (Arriagada & Miranda, 2003, pág. 40). Esta cita representa en esencia el fin último de Beca 18, los usuarios del programa manifiestan mayor deseo e interés en la mejora continua de su condición de calidad de vida motivada muchas veces por la desigualdad de trato percibido en su día a día y el deseo intenso de vivir mejor, el cual les motivó a ser parte del programa.

3.1.3. Desarrollo

El concepto de desarrollo en la actualidad está enfocado en las personas y su formación de capital intangible/interno, esto implica mejorar su capital individual/personal a través del fortalecimiento de capacidades (capacitación permanente) y habilidades (experiencia). Es así que surge un efecto domino en la mejora de las condiciones de vida, incrementa la satisfacción de necesidades humanas.

A juicio de Manfred Max-Neef (1989) desarrolla la teoría de Desarrollo a Escala Humana, en la cual promueve al ser humano y la dimensión más subjetiva como prioridad respecto al desarrollo, haciendo énfasis en las personas y no en los objetos. Está basada en la satisfacción de las necesidades humanas básicas, considerando el mejor proceso de desarrollo: elevar la calidad de vida. Los postulados que propone el autor son tres: 1) es concerniente a las personas y no a los objetos; 2) está referido a las necesidades humanas fundamentales las cuales son finitas, pocas y clasificables; 3) finalmente las necesidades humanas son fundamentales en todas las culturas y

periodos históricos y lo que cambia es la forma en la cual se satisfacen las necesidades. Clasifica las necesidades en ontológicas según categorías existenciales de ser, tener, estar, hacer y estar como necesidades fundamentales; y, categorías axiológicas fundamentada en subsistencia, protección, afecto, entendimiento participación, ocio, creación, identidad y libertad. Ambos tipos de necesidades responden a diferentes satisfactores. Los autores consideran. El Desarrollo a Escala Humana promueve una democracia más profunda y participativa. Al facilitar una práctica democrática directa, puede cambiar el papel tradicionalmente paternalista del Estado latinoamericano. En su lugar, se convierte en un impulsor de soluciones creativas que surgen desde la base, lo que se alinea mejor con las verdaderas aspiraciones de las personas (Manfred, Elizalde, & Hopenhayn, 2010, pág. 12). Esta teoría se considera la más subjetiva, desde la perspectiva del autor, el desarrollo no es únicamente material sino integral que va de la mano con el espíritu no con materia; además, hace énfasis en la pobreza que no es solamente cuantitativa (cuestión material) sino también esta debe de ser comprendida y sostiene que el desafío de la humanidad es comportarse de manera más humana, perder la obsesión en relación a las cosas cuantitativas.

De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) en el Informe Mundial sobre Desarrollo Humano de 1990; en el cual da a conocer la teoría basado en el Índice de Desarrollo Humano (IDH) establecida en dimensiones que dan origen al indicador conocido como el IDH al cual también se puede nominar como un indicador de resultados, esto quiere decir que la obtención es a través de variables medidas de manera transversal o en el tiempo además que está enfocado en los fines de desarrollo en lugar de los medios para conseguirlo. Está basado en tres dimensiones (multidimensional): 1) variables demográficas o de salud (esperanza de vida al nacer); 2) variables educativas o sociales, vinculado a los conocimientos, potencializar las libertades y las capacidades de la población (indicadores para la educación presente y para la de adultos o educación

acumulada); finalmente, el indicador económico a través de variables de ingreso per cápita nacional (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2019, pág. 11) Es pertinente mencionar que las brechas de los indicadores con los que se mide el IDH, refleja las desigualdades al acceso de oportunidades en un determinado territorio.

3.1.4. Inclusión Social

La inclusión es la forma en la cual a través de procesos mejoran su habilidad, oportunidad y dignidad de las personas que se encuentran en situación de desventaja por formar parte de uno o cruce de diferentes grupos (identidad) para poder participar en la sociedad; no está relacionado únicamente a lo material o a personas en situación de pobreza, sino al acceso de servicios, trabajo, política y otros aspectos sujetos a la identidad de cada uno. Para el contexto nacional, se contextualiza la inclusión dentro de lo social y económico, sino también como cultural. En síntesis, la inclusión es el retorno a los pobladores de su derecho de elección de oportunidades para desarrollar capacidades.

La inclusión social no necesariamente significa tener acceso a servicios públicos, esto está vinculado a la participación plena en la vida política, económica y social de su país sin distinción alguna por género, edad, ubicación, ocupación, raza, etnia, religión, estado de ciudadanía, discapacidad y orientación sexual e identidad de género y otros, pueden formar parte de diferentes grupos a la vez. La participación de los grupos se puede dar mediante esferas: mercados, servicios y espacios. Los grupos generan identidades y la mezcla de estos con las esferas generan oportunidades u obstáculos en el marco de su desarrollo como personas (Molina, 2021)

El Banco Mundial define la inclusión como el proceso en el cual el poder es tomado por personas y grupos que hacen valer su espacio en la sociedad aprovechando las oportunidades, les da un lugar a las personas para hacerse escuchar en aquellas decisiones que incluyan en su vida con el único fin de gozar de libre acceso a los servicios públicos y privados además de los espacios políticos, sociales y físicos. Asimismo, la CEPAL conceptualiza como la forma en la que se alcanza

la igualdad a través del cierre de brechas respecto a la productividad, a las capacidades y el empleo y factores de inequidad como lo son la informalidad y la segmentación laboral. (Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos, 2016, pág. 11)

3.1.5. Justicia Social

La justicia distributiva es que las personas sin importar su condición tengan acceso a lo que todos merecemos, que su situación socioeconómica no sea un factor limitante además de que no se puede pedir a todos por igual, esto significa que las personas que se encuentran en desventaja frente a los que están en ventaja, la contribución de ambos no será por igual, sino a lo que ellos estén en la posibilidad de dar, esto implica que quien tiene más da más y quien tiene menos, da menos.

John Rawls (1971) relaciona la cooperación y ayuda mutua como un precepto que hace la vida sea mejor. Se requiere que los derechos, deberes, beneficios y cargas sean regulados, estas reglas deben de ser justas. Los principios que conforman válido para todos, es así que los principios de la justicia social proporcionan un modo de asignar derechos y deberes que definen la distribución de beneficios y cargas de la cooperación social a través de la elección racional. Sostiene que las opiniones están influenciadas en intereses, prejuicios y preferencias además que cada ser humano tiene diversas concepciones sobre el bien y el sentido de la vida. Dado de la diversidad de concepciones de las personas, se debe de establecer principios válidos para todos y esa percepción no puede estar vinculada a algo concreto. El rasgo fundamental es la imparcialidad, tratar a todos de forma equitativa, es importante que las personas que están en posición de elección (posición original) debes de ser imparciales y tomar las decisiones sin interferencia de intereses, capacidades, creencias, raza, origen y generación. Las personas **que están detrás del “velo de la ignorancia” tienen** la capacidad de ser imparciales ya que desconocen todas las interferencias, sostiene que esta es la forma más adecuada de elegir

dado que seleccionas la forma que tiene más valor en situaciones donde las condiciones son iguales, a través del criterio maximin (elegir el mejor resultado suponiendo el peor escenario). Tiene dos principios: 1) poder disfrutar del conjunto más amplio de libertades básicas que se puedan generalizar de igual manera para todos esto quiere decir que la libertad no puede ser condicionada por otros valores; 2) la forma de repartir recursos, exista igualdad de oportunidades esto quiere decir que si se permite las desigualdades en el reparto de la riqueza solamente puede ser si esto favorece a las personas que están en condición de desventaja, y el principio de diferencias se trata de que los más capacitados producen por encima de los menos capacitados en consecuencia se realiza un redistribución en favor de los menos capacitados (Rawls, 2012)

A juicio de Michael Sandel (2009) considera los argumentos morales como la dialéctica entre los juicios personales sobre las situaciones particulares y los principios a los que nos consolidamos al reflexionar, esta situación cambia cuando se politiza dado que es indispensable mezclarse con el disturbio de un determinado territorio con las altercados que remueven el espíritu público (Murphy, 2016, pág. 3) es preciso mencionar que el autor no establece la diferencia entre la ética y la política. El autor se enfoca en la distribución esto quiere decir que **desde su percepción la sociedad justa distribuye los bienes como corresponde “dar a cada uno lo suyo”** enfatizando que la dificultad inicia cuando nos auto preguntamos que nos pertenece y porqué.

Desde el punto de vista de Amartya Sen (2009) postula en su libro “The Idea of Justice” centra la teoría de la justicia como el camino por el cual se puede mejorar la justicia y eliminar la injusticia en función al comportamiento real de las personas y no idealizando algún tipo de comportamiento: hacer lo que se puede hacer no lo que se debe de hacer; así también, el enfoque del autor y su contribución está sujeto en lo trasnacional, cosmopolita y pluralista. Sen tiene una visión complementaria a Rawls y está baso en tres premisas: 1) movilizarse de la posición original; 2) exceso de la justicia de las instituciones en vez de la justicia de la sociedad; 3) establecer un patrón de conducta basado en el bienestar de las personas. Además, esta teoría hace énfasis en el

déficit en la forma en la que las personas se comunican uno con el otro y también la comunicación con el Estado a través de las instituciones que forman parte de este además de las oportunidades que puedan tener para hacerse oír. En síntesis, Sen argumenta que en un mundo donde las necesidades son evidentes y la responsabilidad del Estado está vinculada a la influencia de los más desfavorecidos, es esencial proporcionarles las herramientas para que puedan exigir sus derechos de manera efectiva. Este deber ético no depende de la cantidad de recursos que tenga el Estado ni de cómo los distribuya, sino de las oportunidades que tengan las personas más necesitadas para reclamar una participación más significativa en la toma de decisiones por parte del Estado (Campos, 2011, pág. 5).

3.1.6. Valor Público

Mark Moore (1995) define valor público como la acumulación de las satisfacciones individuales que un gobierno produce a través de un sistema social o política gubernamental; asimismo sostiene que sin importar cuál sea el gobierno este debe de actuar como gestor de servicios públicos de los ciudadanos, declarando esto como un propósito importante que se logra a través del uso de los bienes y servicios públicos. El propósito es ampliar el grado de satisfacción individual de los usuarios, estas satisfacciones no necesariamente están vinculadas a mercados competitivos, son de carácter más social y colectivo, esto significa que la población designa al gobierno para que el beneficio sea colectivo, pero al mismo tiempo un beneficio individual. A partir de estas definiciones emergen dos componentes que articulan el concepto de valor público como tal: la interacción entre el Estado y sus ciudadanos y la satisfacción con las políticas y servicios ofertados. **“El** valor público consiste en todos aquellos valores que los individuos y los grupos voluntarios de los individuos vinculan al Estado y a la sociedad, más allá de su propio bienestar material, y que buscan poner en ejecución a través de acciones

individuales o colectivas, cívicas o políticas” (Del Barrio Vásquez & Bravo Bustos, 2015, pág. 1).

3.2. Conceptos De Gestión

3.2.1. *Satisfacción*

La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado emocional de una persona que surge al evaluar cómo un producto o servicio se desempeña en relación con lo que esperaba (Kotler, 1989). Para el presente estudio el concepto de satisfacción está basado en un enfoque global centrándose desde la óptica de las expectativas del usuario respecto al servicio que recibió, entendiéndose que el servicio materia de evaluación es Beca 18, en el marco de esta investigación el becario es el sujeto juicioso. La satisfacción del cliente es el juicio del cliente en relación con un producto o servicio, es decir, desde la perspectiva de las expectativas (Quispe Fernández & Ayaviri Nina, 2016 como se citó en Gupta y Zeithaml, 2005).

3.2.2. *Servicios Públicos de Calidad*

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado está sustentado en diversas acciones. **“Mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas”** (Ley N°27658, 2002) es así que cuando nos referimos a brechas es la población que le corresponde recibir un servicio público al cual no tiene acceso; Beca 18 está vinculado a la población que quiere acceder al servicio de educación superior pero que no ha tenido la oportunidad debido a diversas limitaciones socioeconómicas u otros factores que impiden el acceso al servicio.

Así también, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado aprobada en el año 2008 sostiene que la calidad en la gestión pública “...Constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y

eficiencia en el uso de los recursos públicos” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2008, pág. 6).

3.2.3. Arraigo

Se determina el arraigo como un fenómeno desde el punto de vista de tres dimensiones: arraigo espacial, arraigo social y arraigo cultural; la investigación está vinculada a los dos últimos. El arraigo social es la pertenencia a un grupo que se involucra íntimamente y la persona es considerada como lo más importante que no puede ser cambiada frente a la eficacia de las funciones cumplidas; este tipo de arraigo también está vinculado a la participación en el acceso a bienes y servicios como también a la intervención en los asuntos de la comunidad local y la sociedad a la que pertenece. En cuanto al arraigo cultural implica la medida en la cual una persona se identifica y asume como propio las normas y valores estipulados dentro del grupo al cual pertenecen, la forma en como conciben el mundo y la vida amparando y fortificando los sentidos compartidos de la forma como vive el ser humano (Del Acebo Ibañez, 1996, págs. 17-18).

IV. Resultados o Hallazgos

El objetivo central de investigación es identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 durante la etapa de estudios. Existen diversos factores tangibles e intangibles que repercuten en su percepción del servicio recibido, pero no son únicamente los que se presumían en el planteamiento inicial de la investigación. Se revela que además de los recursos (monetarios y no monetarios), los contenidos entregados a través de las instituciones educativas, la percepción de igualdad de trato, la gestión, la comunicación y soporte mediante el tutor y el gestor local existen otros factores vinculados a la parte afectiva - emocional de las personas, esto quiere decir que no son únicamente aquellos vinculados al objetivo del programa, sino también a aspectos personales de identidad y vida cotidiana como lo es el arraigo social dado que gran parte de los beneficiarios experimenta un proceso de cambio al migrar lejos de su lugar de origen renunciando a su intervención a la sociedad a la que pertenece y de sobremodo el arraigo cultural en razón de que al migrar a otro espacio las normas y valores forjados sufren cambios en el proceso de adaptación en el nuevo lugar de residencia.

Los usuarios por no renunciar a su desarrollo entendiéndose como la mejora de su capital humano, realizan la elección de la lista de las carreras elegibles ofrecida por PRONABEC a pesar de que muchos de ellos no conocen o no tienen referencias de estas; sin embargo, se pone en evidencia que no existe inclusión a priori dado que no tienen una elección plena respecto a lo que quieren estudiar, el programa propicia indirectamente una forma discriminación al momento de la elección de las carreras por la condición socioeconómica de las personas. Sin embargo, no es el único motivo que influye en la elección de la carrera, también se ha identificado que el arraigo cultural tiene injerencia en optar por carreras con sedes cercanas a su lugar de origen y no necesariamente por una

orientación vocacional o elección personal. Por otro lado, PRONABEC fomenta la elección de carreras universitarias a los mejores promedios excluyéndolos indirectamente a la postulación a institutos a pesar de que el país actualmente se encuentra en déficit de profesionales técnicos.

El nivel de satisfacción respecto a la comunicación, soporte y gestión del programa con los usuarios tiene percepción negativa, no están satisfechos a pesar de ser uno de los aspectos considerados como los más importantes desde su punto de vista, PRONABEC no ofrece valor público en la práctica. Los principales motivos radican en que hay una confusión respecto al rol del gestor local frente al tutor y este discernimiento predomina en los estudiantes de instituciones públicas, en consecuencia, se podría considerar que la educación de calidad en todas las dimensiones y pilares prepondera en instituciones de administración privada.

La percepción de igualdad de trato tiene una valoración negativa, consecuencia de que los usuarios no experimentan procesos de mejora y no alcanzan a una participación plena sin distinción por su condición de usuario. Finalmente existen diferencias significativas en cuanto a la suficiencia y oportuna entrega de recursos, el nivel de satisfacción negativo predomina en los alumnos que estudiaron carreras relacionadas a ingenierías dado que ellos demandan de mayores recursos monetarios para la adquisición principalmente de equipamiento como lo son las laptops por las características técnicas que estas deben de cumplir, así también, la percepción es negativa respecto al servicio público de calidad, no alcanzan valores óptimos.

Resultado de la recolección de información de fuente primaria y secundaria a través de encuestas, entrevistas semiestructuradas y matriz documentaria se ha procedido a realizar la interpretación de los datos y redacción de hallazgos.

Figura 8

Representación gráfica de hallazgos de investigación.



En relación a la vinculación de los hallazgos y objetivos, el primer hallazgo está vinculado al objetivo específico “Identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la carrera que estudian” que consiste en conocer la implicancia que tiene el arraigo en la elección de la carrera que estudian además del nivel de satisfacción frente a la elección realizada. Al mismo tiempo, la influencia del temor de migrar en la elección de la carrera que no necesariamente responda a su vocación puesto que PRONABEC ofrece la lista de carreras elegibles y las sedes en las que van a estudiar no siempre están localizadas en todos los departamentos, asimismo, la implicancia que tienen estos factores en la adaptación en la etapa de estudios y su posición frente a los beneficios que brindan a los usuarios de universidades como lo es el ciclo de nivelación.

El segundo hallazgo está relacionado con el objetivo específico “Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno al nivel de comunicación y soporte brindado por PRONABEC a través de actores intermediarios” está ligado al desempeño del gestor local que es considerado el elemento más importante y el nivel de satisfacción,

en razón de que es el nexo directo entre PRONABEC y los usuarios. Su desempeño está directamente vinculado a la comunicación y soporte desde que inicia la etapa de estudios hasta el último ciclo cursado. El trabajo del gestor es trascendental ya que la mayoría de los usuarios provienen de provincias distintas a la capital de departamento, asumen la movilidad social como propia, esto implica que hace frente a un ambiente distinto al de su origen para tener mejores oportunidades, en consecuencia precisan acompañamiento permanente durante el proceso de adaptación, esto no implica solamente la migración del lugar de residencia, en muchos casos también el adaptarse a una nueva forma de vivencia y muchas veces culturalmente distinto a la de origen.

En cuanto al tercer hallazgo es afín al objetivo específico “Identificar la percepción de los usuarios respecto a la igualdad de trato en la etapa de estudios” esto quiere decir a la percepción de justicia social por parte de los usuarios quienes se sienten discriminados frente a los que no son usuarios y no necesariamente por sus características de origen sino por su condición de becario. Sus compañeros de estudios consideran que los usuarios son privilegiados por el beneficio que reciben, generando una percepción de exclusión social; este trato no proviene únicamente de los estudiantes también lo es de los docentes que en algunos casos no les han dado las mismas oportunidades que a sus compañeros, han evidenciado trato diferenciado por su condición de usuario. Se ha suscitado situaciones concretas que han tenido que ser transmitidas a la administración del instituto y en otras situaciones algunos usuarios han normalizado el comportamiento de sus compañeros, considerando que ese trato se da como en todo lugar o prefieren excluirse para evitar situaciones incómodas.

Finalmente, el último hallazgo está relacionado con el objetivo específico **“Identificar la percepción de los usuarios respecto a los recursos recibidos para el**

desarrollo de sus actividades durante la etapa de estudios” esto involucra la percepción en cuanto a la calidad del servicio o mejor enfocada como calidad educativa que ofrece la institución en la que estudiaron como el fortalecimiento de capacidades; así también los recursos monetarios y no monetarios ofrecidos directamente por el programa como lo es la subvención ofrecida a los usuarios, existe insatisfacción por parte de los estudiantes de carreras vinculadas a ingenierías frente a las otras carreras dado que el monto es el mismo sin distinción de la carrera que estudien o sin tomar en consideración la demanda de otros recursos necesarios particulares de la carrera que estudian; esto ha llevado a que los usuarios se vean obligados a disminuir otros gastos (principalmente de alimentación) o acudir a préstamos monetarios de otras personas para poder cubrir estas necesidades y no verse afectados en el desarrollo de sus estudios.

A propósito de los resultados obtenidos de la encuesta SERVQUAL adaptada al presente estudio, la brecha de la expectativa y percepción del servicio recibido para las cinco dimensiones es negativa, haciendo una atingencia que en la escala de Likert los valores igual a 5 desde la óptica de la percepción significa que el usuario está muy satisfecho; sin embargo, al existir una diferencia negativa entre lo que esperaban y lo que recibieron esto atribuye a un nivel de insatisfacción. El detalle del resultado obtenido por cada atributo se realiza a nivel de hallazgo al cual está alineado la dimensión, a manera de resumen en la Tabla 2 se aprecia los resultados obtenidos.

Tabla 2

Resumen de resultados obtenidos de la encuesta SERVQUAL

Dimensión SERVQUAL	Valores				
	Expectativa	Percepción	Brecha	Preponderancia	ICS
D1. Contenidos recibidos	<u>4.29</u>	<u>3.94</u>	-0.34	<u>25%</u>	-0.09
D2. Derechos e igualdad de trato	4.58	4.02	-0.56	22%	<u>-0.12</u>
D3. Gestión	<u>4.29</u>	<u>4.08</u>	<u>-0.21</u>	18%	<u>-0.04</u>

Dimensión SERVQUAL	Valores				
	Expectativa	Percepción	Brecha	Preponderancia	ICS
D4. Comunicación y soporte	4.33	<u>3.94</u>	-0.39	20%	-0.08
D5. Recursos	<u>4.59</u>	3.84	<u>-0.74</u>	<u>14%</u>	-0.11

Nota. Los valores de la tabla representan la media aritmética de la expectativa, percepción, brecha, preponderancia e ICS.

La expectativa del servicio para las cinco dimensiones supera 4 puntos, siendo la D5. Recursos la que tiene mayor puntuación (4.59), esto quiere decir que los usuarios luego de haber adjudicado a la beca y antes de que inicie la etapa de estudios tenían la esperanza puesta en los recursos brindados por el programa. Las dimensiones con menor expectativa son D3. Gestión y D1. Contenidos recibidos, ambos presentan una valoración de 4.29; esto conlleva que tenían menos esperanza de la **habilidad y pertinencia que los actores del programa podían tener respecto a la credibilidad y confianza, asimismo, su posición frente a las actividades programadas y/o cambios establecidos (contenido de los cursos, cumplimiento de los cronogramas, otros) durante el ciclo de estudios por parte del instituto.**

La percepción del servicio no supera 4.08 puntos. La D3. Gestión es la mejor valorada (4.08), seguido de la D1. Contenidos recibido y D4. Comunicación y soporte. La D5. Recursos fue la que menos valoración alcanzó (3.84) a pesar de ser la **dimensión con mayor expectativa.**

La brecha más amplia corresponde a la D5. Recursos recibidos (-0.74); seguido de D 2. Derechos e igualdad de trato (-0.56); D4. Comunicación y soporte (-0.39); D4. Comunicación y soporte (-0.39); finalmente D3. Gestión (-0.21). Esto significa que, desde la óptica de los usuarios en un proceso de mejora del programa, correspondería tener mayor enfoque respecto a los recursos monetarios

y no monetarios entregados (compra de equipos, herramientas, instrumentos de laboratorio, compra de uniformes y/o vestimenta y/o artículos de seguridad industrial, mensualidades, manutención) tanto en la entrega oportuna y suficiencia de los recursos.

Respecto a la media de la preponderancia (importancia) de las dimensiones; lidera la D1. Contenidos recibidos y consigue una puntuación promedio de 25 puntos, considerada como la más importante; seguido de la D2. Derechos e igualdad de trato con 22 puntos; D 4. Comunicación y soporte representa 20 puntos; D3. Gestión representa 18 puntos y finalmente la D5. Recursos que suma 14 puntos promedio. Para todas las dimensiones la valoración mínima de preponderancia es de cinco puntos; es así que los valores máximos que alcanzan cada una de ellas está liderada por la D3 con 70 puntos frente a los 30 puntos que alcanza la valoración para la D4. El detalle de estos valores se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 3

Valores descriptivos de la preponderancia de las dimensiones

Dimensión SERVQUAL	Valores			
	Media	Moda	Mínimo	Máximo
D1. Contenidos recibidos	<u>25.00</u>	<u>30</u>	5	50
D2. Derechos e igualdad de trato	22.00	20	5	50
D3. Gestión	18.00	15	5	<u>70</u>
D4. Comunicación y soporte	20.00	20	5	<u>30</u>
D5. Recursos	<u>14.00</u>	<u>10</u>	5	40

Se ha realizado el cálculo del Índice de Calidad del Servicio (ICS) que es el producto de la preponderancia y la brecha identificada, es así que se considera que un usuario está

satisfecho con el servicio cuando el ICS tiene un valor de cero o valor positivo y un usuario insatisfecho cuando la diferencia es negativa. El ICS global es de -0.09 lo que ratifica que las percepciones del usuario están por debajo de las expectativas, por lo tanto, se deduce que los usuarios reciben menos de lo que esperaban. Sin embargo, realizando un análisis individual por cada una de las dimensiones se identifica que la D2 es la que presente el valor negativo más alto (-0.12) lo que implica que se debe de poner mayor énfasis respecto a disposición por parte de los actores del programa en atender solicitudes, preguntas, quejas; asimismo, se pone en evidencia la ausencia de inclusión social reflejado en el trato e igualdad de oportunidades ofrecido por el instituto a través de sus docentes, personal administrativo y otros.

A manera de resumen, para los usuarios es más importante el cumplimiento de las actividades programadas y/o la comunicación acerca de los cambios durante el ciclo de estudios que podrían generarse tanto en el instituto como en el programa, la importancia radica en lo que ellos reciben en la etapa de estudios; y el menos preponderante corresponde a la dimensión recursos, esto implica la entrega oportuna de recursos y la cobertura monetaria para atender sus necesidades no es prioridad o de suma importancia.

Asimismo, se ha realizado el contraste de hipótesis en el software SPSS, para determinar la existencia de diferencias significativas para las variables independientes: sexo, instituto en el que estudia, carrera que estudia y departamento de origen. Existe diferencias significativas (percepciones diferenciadas) mujeres y varones; sin embargo, las variables para las que se rechaza la hipótesis nula son instituto en el que estudia, carrera que estudia y departamento de origen; esto implica que existe una asociación estadísticamente significativa para cada una de estas, la percepción de los usuarios es similar y no

diferenciada a excepción de la variable sexo que implica que las mujeres y varones tienen una percepción diferenciada; es así que en la Tabla 4 observamos que tres variables de las cuatro son rechazadas y una se conserva.

Tabla 4

Resumen de contrastes de hipótesis (relación de dependencia)

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías definidas por sexo del usuario = Mujer y Varón se producen con probabilidades 0,5 y 0,5	Prueba binomial para una muestra	,396	Conserve la hipótesis nula
2	Las categorías de nombre del instituto en el que estudio se producen con probabilidades de igualdad	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula
3	Las categorías de carrera que estudia se producen con probabilidades de igualdad	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula
4	Las categorías de departamento de origen se producen con probabilidades de igualdad	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula
Se muestran significaciones asintomáticas.		El nivel de significancia es ,05.		

Así también, se ha realizado el análisis bivariable de la encuesta que consiste en el estudio de los contrastes hipótesis que proporcionen segmentos de usuarios que permitan establecer estrategias diferenciadas de mejora, del análisis realizado tiene como propósito que el programa pueda mejorar sus resultados y, a la vez, mejorar aquellos aspectos donde sus niveles de calidad están por debajo de las expectativas esperadas por los usuarios.

Respecto a la matriz documental; de la información compilada de la Serie de Estudios, se ha seleccionado un total de ciento trece evidencias correspondiente a seis estudios, liderando la Serie de Estudios 7 (SE-7) el cual que alcanza treinta y cinco evidencias. Las tesis de maestría en Gerencia Social, de las cuatro investigaciones relacionadas a la presente se identificaron ciento ocho evidencias, siendo la Tesis de Maestría en Gerencia Social 2 (TMGS-2) la que concentra el mayor número frente al resto de las cuatro. A propósito de las entrevistas realizadas a cinco usuarios del programa, se ha recopilado cincuenta y siete evidencias, teniendo mayor aporte el Entrevistado 3 (E-3) a diferencia de los demás entrevistados.

Finalmente, como resultado de los datos y evidencias se ha identificado cuatro hallazgos, cada uno de estos están relacionados a dos o más variables de estudio y la evidencia con la que se cuenta es el resultado de la combinación de las diferentes técnicas y fuentes de recolección; en efecto el resultado es la triangulación dado que se ha utilizado un enfoque metodológico mixto, de diversas fuentes de datos y distintas bases teóricas, el cruce de información en conjunto conlleva a marcar un sentido y lograr los hallazgos.

4.1. Hallazgo 1: Factores que influyeron en la Elección de la Carrera que Estudian

El hallazgo está relacionado con los factores que influyeron en la elección de la carrera técnica que estudian o estudiaron además de la experiencia durante la adaptación en la etapa de estudios y la posición que tiene frente a estudiar una carrera universitaria.

Acerca de las fuentes y técnicas de recolección, para las tres variables vinculadas a este hallazgo se ha utilizado la entrevista semiestructurada dirigida a cinco usuarios de cuatro diferentes institutos superiores tecnológicos, Matriz Documentaria de la Serie de Estudios Breves de PRONABEC y la Matriz Documentaria de Tesis de la MGS; asimismo, se extraen comentarios realizados de los usuarios quienes respondieron el cuestionario SERVQUAL.

Figura 9

Representación gráfica del hallazgo 1 (arraigo vs. carrera elegida)



La investigación ha considerado como población de estudio a los usuarios del programa que adjudicaron la beca en el año 2017, lo que implica que al año 2020 se encontraban en condición de egresados o en últimos ciclos de estudios. Para realizar el

análisis de este hallazgo y las variables relacionadas es importante conocer el departamento y provincias de procedencia en razón de que gran parte de ellos han migrado de la provincia o departamento de origen en busca de desarrollo con el único fin de incrementar la satisfacción de las necesidades humanas que como lo es el fortalecimiento de capacidades a través de la capacitación permanente. En este contexto, del total de usuarios encuestados predomina quienes tiene como departamento de origen Cusco (93%); Apurímac (5%) y Puno (2%), tomando en consideración que la localización de los institutos que ofertan carreras elegibles para ese año todos están centralizados en la provincia y departamento de Cusco.

Figura 10

Departamento de procedencia de los usuarios



Esto implica que el 3 de cada 10 usuarios toma la decisión de estudiar una carrera técnica en un departamento distinto al de origen, evidencia que los usuarios han dado un primer paso enfrentado sus temores de desarraigo además de sembrar el inicio de una movilidad social intrageneracional que contribuirá

en el desarrollo social individual que tendrá como producto la justicia distributiva de ayuda mutua.

Extracto de entrevista

Cusco, noviembre de 2020.

 ¿Tú vivías en Cusco o estabas viviendo en otra provincia?

 Yo en realidad soy de Puno, pero me fui a Cusco.

 ¿Solamente por motivo de la beca has vivido en Cusco o has tenido otra motivación? ¿Dónde terminaste tus estudios secundarios?

 En Puno

 Y ¿Solamente por el motivo de la beca has venido a Cusco?

 Yo di mi examen en Puno, fui a PRONABEC de Puno mismo y en ahí es donde de CENFOTUR vinieron con ese programa de BECA 18 y pues di mi examen y me fui.

La aspiración al acceso de la educación superior ha prevalecido y los usuarios muestran gratitud hacia la oportunidad brindada por el programa que ofrece un valor público que se logra a través del uso de los servicios públicos, siendo este servicio la educación superior tecnológica.



"Fue una experiencia muy bonita porque me ayudo a cumplir mis sueños y estoy muy agradecida con el Programa BECA 18"

La elección de estudiar en un instituto fue considerada como una única alternativa a pesar de que según el puntaje que ellos habían alcanzado les daba la posibilidad de estudiar en una universidad y en los años que postularon a la beca no había convenio con universidades que tengan una sede cercana a su lugar de origen, como efecto domino desde la situación en la que los usuarios no tienen una elección libre según su inclinación vocacional se percibe que no se cumple el precepto de justicia social porque las personas sin importar su condición no tienen acceso a la libre elección, su condición de pobreza interfiere en su proceso de desarrollo porque están sujetos a la lista de carreras elegibles del programa.

Extracto de entrevista
Cusco, diciembre de 2020

 Entonces no fue lo que esperabas ¿Te hubiera gustado estudiar en una universidad?

 Si me hubiera gustado, pero en esas fechas no había para universidad solo era institutos.

 Tú no accediste a la... ¿Tu puntaje no alcanzaba para una beca en universidad?

 No... no, si alcanzaba solo que no había para Cusco, para universidad en Cusco no había, solo había para institutos.

 ¿Y viste la posibilidad de irte fuera de Cusco?

 No

 ¿Tú no quisiste ir fuera de Cusco a pesar de que tuviste la oportunidad con tu puntaje?

 Si, era a Lima y no tenía conocidos, era difícil para mí

Los factores que influyeron para no estudiar en una universidad fue el **temor de migrar a un lugar lejano de su origen y no “tener conocidos”** ingirió en la toma de decisiones de estudiar en un instituto, sin darle importancia a la vocación o elección de la carrera. La lejanía geográfica y cultural hace que los usuarios dificulten al tomar la decisión de dejar o mantenerse alejados de su lugar de origen por la existencia de fuertes lazos familiares alineados a un tipo de

arraigo cultural, siendo los padres quienes cumplen un rol determinante ya que son un soporte emocional indispensable que puede motivar o desmotivar a los estudiantes en la elección, esto implica que influyen en la toma de decisiones, esto no solamente es un factor determinante para elegir la carrera sino también para la continuidad de los estudios. La relación entre los usuarios que viven cerca a su lugar de origen y rendimiento óptimo es directa: a mayor cercanía del lugar de origen, mejor rendimiento; esto se vincula a la seguridad que sienten al estar cerca de los suyos y su cultura.

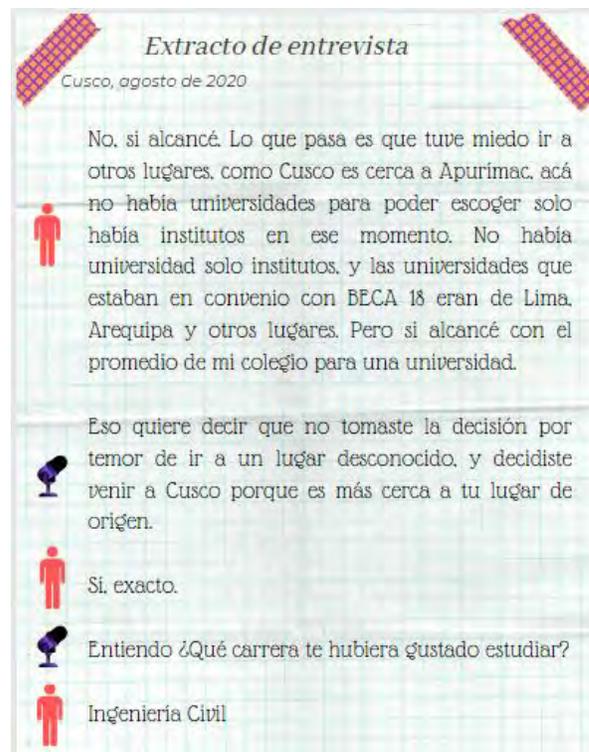


Si yo pienso que si mas que todo en los primeros semestres creo que seria necesario porque en ese tiempo, es tiempo de adaptarse como estudiante de instituto, seria que para los primeros semestres haya un acompañante que esté pendiente de nosotros.

La elección de la carrera también se ve limitada desde el inicio del proceso de postulación en razón de que el primer filtro es la lista de carreras elegibles que establece PRONABEC y la cual ha sido insuficiente para la mayoría, los usuarios están parametrados únicamente a esas alternativas de elección, sin tomar en cuenta otras habilidades que podrían potenciar y generar una mayor satisfacción, es una amenaza efectiva a la inclusión social; la lista de las carreras elegibles son aquellas carreras **consideradas “de mayor retorno” y “mayor beneficio” para el desarrollo del país, esto** implica un beneficio colectivo y no necesariamente personal, siendo este el primer factor determinante para la elección. Otro factor vinculado es el desconocimiento de la carrera que eligieron para estudiar, en el sentido que no necesariamente se han informado acerca de la carrera elegida, las elecciones realizadas han sido al azar y principalmente por no perder la beca además de un tema de desinformación respecto a la institución a

la que postularon; ambos son nuevas experiencias que los usuarios deben de hacer frente en el camino descubrir en que consiste a carrera que eligieron que en consecuencia puede ser un elemento que influya en la percepción de lo que recibieron.

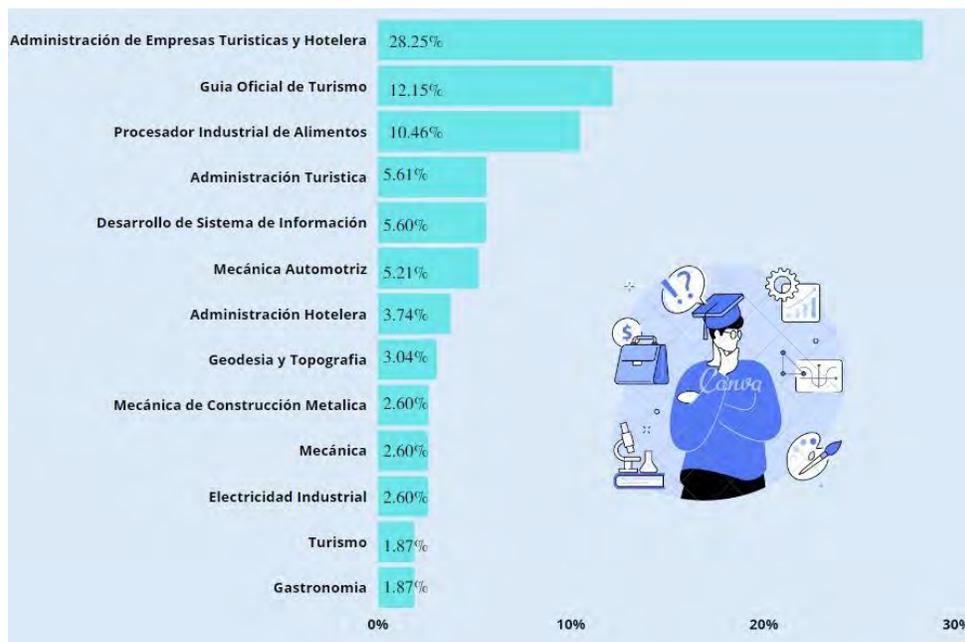
Ninguno de los usuarios entrevistados ha manifestado que la elección de la carrera ha sido para optimizar tiempo; a pesar de que existe una demanda no satisfecha de profesionales técnicos a nivel del país, se entiende que se debería de cubrir esa brecha; sin embargo, eso no es un factor decisivo en la elección de la carrera, esto puede ser generado por desconocimiento de las necesidades latentes del mercado ya que ninguno ha manifestado haber realizado una búsqueda previa de información de las ventajas y desventajas que implica la elección de la carrera y el tipo de educación superior que quieren recibir, persiste la falta de información. Además, otro factor no considerado importante es el retorno económico de quienes estudian en institutos; esto hace que, aunque existe la aspiración a la educación superior, no es determinante el beneficio económico que podría tener a futuro, el arraigo familiar prevalece sobre los demás. Es así que no se acepta lo establecido en la SE-3 en el cual concluye que las diferencias en la elección entre una carrera técnica y una carrera universitaria están sujetos a cuatro factores: tiempo, presupuesto y aptitudes (Grimaldi Cárdenas, 2015, pág. 17).



De los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista, la carrera técnica con mayor número de usuarios es “Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras” y las carreras con menor número de usuarios son “Mecánica de Construcción Metálica”, “Mecánica”, “Electricidad Industrial”, “Turismo” y “Gastronomía” definitivamente todas estas forman parte de la lista de carreras elegibles que están de los parámetros establecidas en el diseño del programa, pero esto no garantiza la entrega de una educación o servicio público de excelencia. El programa no satisface por completo las necesidades y expectativas de la ciudadanía de forma justa, equitativa, imparcial y eficaz en la utilización de los recursos públicos (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2008, pág. 6).

Figura 11

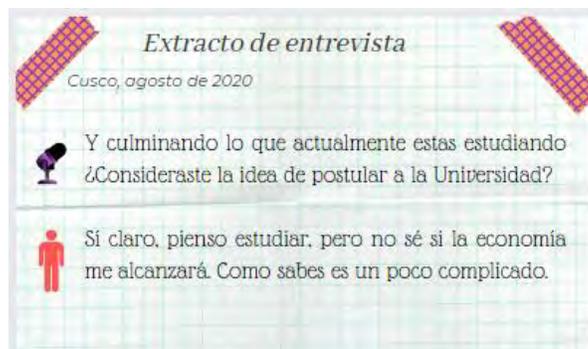
Carreras que estudian los usuarios



Varios usuarios no descartan la posibilidad de estudiar en una universidad luego de concluir sus estudios, en especial los que no accedieron porque las sedes de las universidades que se ofertaban en ese año eran considerados muy lejos a su lugar de origen a pesar de que muchos de ellos manifiestan que la nota que ellos alcanzaron si les daba la posibilidad de estudiar en una universidad fuera del departamento de su origen, incurriendo a renunciar a la carrera que realmente querían estudiar por vocación ya que no querían alejarse de su lugar de origen, el programa aquellos años no garantizó servicio público de calidad . En efecto, la TMGS-3 da a conocer que del total de usuarios que postularon a la beca el 61.1% no postuló a un instituto, esto quiere decir que más de la mitad no consideró la posibilidad de estudiar en un instituto, esta cifra muestra la preferencia por la elección de carreras universitarias, otro dato importante es que únicamente el 2% quisiera elegir una carrera técnica si tendría la opción de volver a hacerlo a pesar de que el mercado laboral para los

profesionales técnicos está desabastecido frente a las carreras profesionales, el Perú cada año demanda de un total de 300 mil técnicos y solamente egresan de institutos 100 mil existiendo una brecha de 200 mil técnicos (Agencia Peruana de Noticias, 2022). Los aspirantes se ven limitados en su elección de estudiar una carrera técnica en un instituto, ya que el programa decide por ellos basándose en un indicador cuestionable, como es el escalafón vigesimal, que clasifica el rendimiento en la escuela. Además, este indicador no refleja el mismo nivel de mérito en todas las escuelas del país, pues la valoración del rendimiento no se da de forma homogénea en todas ellas (Torres Hidalgo, 2017, pág. 54).

El anhelo de tener estudios universitarios es en especial para los usuarios que estudiaron carreras relacionadas a las diferentes ingenierías como los son geodesia y topografía, mecánica automotriz, mecánica y otros es latente es así que induce a que existe la intención de seguir fortaleciendo sus capacidades para alcanzar una movilidad social y en consecuencia desarrollo; sin embargo, esto estaría sujeto a su situación económica que es un factor que persiste en la toma de decisiones, aparentemente el ser usuarios del programa y estar en últimos ciclos no es suficiente respaldo para tener una percepción positiva respecto a la justicia social que desde el punto de vista de Michael Sandel **la sociedad justa distribuye los bienes como corresponde “dar a cada uno lo suyo”**, no les genera la seguridad de una mejora en la condición de vida o no perciben aún haber experimentado esto además de persistir el temor a la no mejora de su situación económica, durante la etapa de estudios no es perceptible el desarrollo basado en el enfoque de las dimensiones como lo establece el PNUD.



La valoración de los usuarios respecto a los servicios que ofrecen las universidades no es generalizada, la percepción de cada uno de ellos varía según la institución a la que asiste; es importante mencionar que la percepción de los usuarios respecto a la ventaja que ofrece las universidades con la implementación del ciclo de nivelación genera insatisfacción frente a ellos que son estudiantes de institutos, persiste la ausencia del servicio público de calidad, a pesar de ser uno de los factores más anhelados por usuarios en razón de que la percepción de lo que **“ellos conocen” con los que les toca “aprender” muchas veces tiene una brecha mayor**, además de vivir una experiencia negativa de inclusión social por su característica de origen y su condición de becario.

La SE-3 sostiene que los usuarios de institutos tienen mayores promedios que los de universidades; podría estar vinculado a la educación básica recibida desde el nivel inicial hasta secundaria, entendiéndose que los usuarios han mantenido un buen rendimiento en la etapa escolar secundaria. Otro elemento que podría influir es que los usuarios adjudicados provienen de dos escenarios: el primero es quienes no adjudicó una beca en una universidad y los que beca en institutos por la nota alcanzada en el examen de clasificación, siendo esta su única alternativa, el escalafón de prestigio entre los centros de estudio es evidente pese a la brecha laboral de la demanda insatisfecha de los técnicos. Además, varía la percepción según el tipo de institución y administración (pública o

privada) así como el nivel de exigencia que imparte la institución y la calidad educativa ofrecida influye en el rendimiento de los usuarios

En el marco normativo, el Reglamento de la Ley N° 29837 del PRONABEC establece que el curso de **ciclo cero también conocido como “nivelación” solamente se aplica** a los usuarios de universidades; el nivel de insatisfacción de los usuarios de institutos radica en este punto, el no tener acceso a un ciclo de nivelación que contribuiría en la adaptación más rápida y mejorar su experiencia del programa, únicamente no son necesarias la nivelación en cursos básicos relacionados a ciencias sino también capacitación en tecnologías de la información. Los usuarios precisan soporte para la nivelación en manejo de softwares ya que el acceso a equipos de cómputo a nivel nacional no supera el 50%; según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2017 en el ámbito urbano cuatro hogares de diez cuentan con una computadora/laptop/tablet y en el ámbito rural la cifra es menor, por cada diez hogares solamente dos cuentan con alguno de estos equipos, esto implica que la probabilidad de que los usuarios al iniciar la etapa de estudios superiores no tengan conocimiento del manejo de tecnologías y esta brecha se agudiza mucho más en carreras vinculadas a ingenierías que requiere de conocimientos más avanzados.

El interés del ciclo de nivelación es latente en los usuarios, el hecho de estudiar en un instituto de educación superior no implica no brindarles un beneficio de este tipo frente a los usuarios de universidades, se podría entender que existe trato diferenciado generado desde la propia concepción del programa, con mayor razón si nos referimos a educación de calidad, los primeros ciclos son cimiento para el resto, ya que muchos cursos como en cualquier malla curricular son predecesoras y fundamentales para el

desarrollo de los demás, así también el manejo de herramientas complementarias para el desarrollo del mismo.



"Bueno, lo que yo podría comentarte es que haya un asesor que esté pendiente... que hay algunas personas que entran a una beca, pero no están correctamente con la capacidad de poder estar en una universidad o instituto ¿no? Y al principio es un poco difícil adaptarse a ello, entonces lo yo sugeriría es que habría un asesor que esté al pendiente de ti, y como al principio como me estaba comentando hacer reforzamiento en algunos cursos"

La necesidad de acceder al curso de nivelación de alguna materia, la mayoría de veces para quienes asisten a institutos implica una inversión adicional que deben asumir para acceder a nivelación, algunas investigaciones establecen que acceden a nivelación particular y en algunos casos se solicita apoyo a las instituciones en las que estudian o directamente a sus docentes, pero no siempre tienen éxito; el ciclo de nivelación ayuda a la adaptación y mejora las condiciones de los usuarios para afrontar, y esto debe de implementarse a nivel general para que los usuarios tengan igualdad de condiciones ofrecidas por el programa, más no desmerece el hecho de estudiar en un instituto.

Los egresados del Colegio Mayor Secundario presidente del Perú (CMPP) también tienen la posibilidad de ser beneficiarios de Beca 18; sin embargo, en este caso se ha comprobado que al momento de resolver el examen de clasificación (Examen Nacional del PRONABEC - ENP)¹ ellos presentan mayor facilidad y rapidez en el desarrollo, ser egresado del CMPP tiene una ventaja que

¹ La investigadora ha participado como aplicador del Examen Nacional del Pronabec (ENP) 2018 y 2022

se refleja frente a los que no fueron formados parte de esto. Es así que los egresados del CMPP sostiene que los cursos de nivelación en algunos casos son considerados como **“discriminatorios”**; sin embargo, esta posición es sobresaliente en ellos que han recibido una educación privilegiada frente a los alumnos del nivel básico que se rigen a la realidad de la educación pública nacional frente a la percepción de los estudiantes que no formaron parte del CMPP, la postura de ellos es positiva frente al curso de nivelación, ya que es considerado como una oportunidad para mejorar su rendimiento académico y tener una adaptación más rápida. (PRONABEC, 2016, pág. 42). La valoración del mérito no puede ser medido a todos por igual, así como el examen que rinden para alcanzar la beca, es importante analizar a los usuarios del CMPP con otro usuario que estudió en una institución pública regular, ya que el primero tiene mayores beneficios (tiene una ventaja) en el desarrollo de su educación porque reciben un servicio educativo integral además de garantizar alto estándares de calidad a nivel nacional y también internacional promoviendo de esta forma con el desarrollo de competencias integrales (personales, académicas, artísticas y/o deportivas), esta evidencia muestra que inclusive dentro del programa no se está cumpliendo el precepto de justicia social desde el momento en el que no distribuye el servicio como corresponde.

Aunque es cierto que la mayoría de los usuarios entrevistados concluyeron sus estudios o están en los últimos ciclos, no se podría hablar de deserción, pero existen investigaciones que determinan la deserción de la falta del ciclo de nivelación, ya que el rezago escolar generado en la educación básica provoca la demora para la adaptación en la etapa de educación superior, además del tema cultural ligado al idioma y costumbres preponderantes en el desarrollo de los jóvenes.

Se percibe la subvaloración de los institutos inicia desde el programa, en razón de que las notas más altas son direccionadas para las universidades y en la actualidad existe mayor déficit de carreras técnicas que profesionales. Si la condición de ingreso es

que cuentas con una vacante, ¿por qué mejor no dejar abierto a libre elección sin necesidad de un direccionamiento? la posibilidad de implementar un examen de clasificación con la finalidad de implementar un semestre de ciclo de nivelación que se destine a usuarios que están por debajo de un promedio de notas preestablecidos con la finalidad de evitar la deserción y mejorar el rendimiento de los usuarios con la finalidad de dar igualdad de oportunidades en la elección de la carrera a estudiar.



4.2. Hallazgo 2: Prevalencia de la Brecha de Usuarios Insatisfechos Respecto a la Gestión, Comunicación y Soporte Ofrecido por el Programa

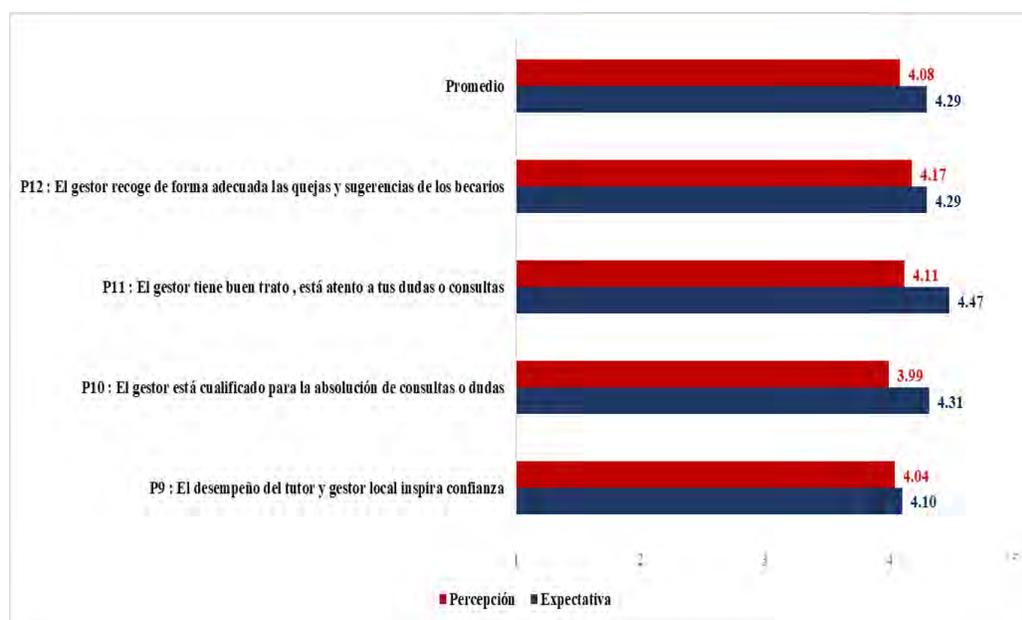
El segundo hallazgo está relacionado a los factores que determinan la prevalencia del nivel de insatisfacción en cuanto a la habilidad y pertinencia que tienen los actores del programa frente a los usuarios respecto a la credibilidad y confianza (gestión) como también a la comunicación y soporte (la atención personalizada y resguardo de las necesidades e intereses de los usuarios) ofrecido por los actores intermediarios del programa (gestor local)

En cuanto a las fuentes y técnicas de recolección para las tres variables se ha utilizado la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios vinculada a las dimensiones **“Gestión” y “Comunicación y soporte”**, la **entrevista semiestructurada dirigida a cinco** usuarios de cuatro diferentes institutos superiores tecnológicos, la matriz documentaria de la Serie de Estudios Breves de PRONABEC (SE-4; SE-5; SE-7 y SE-13) y la matriz documentaria de tesis de la MGS (TMGS-1; TMGS -2 y TMGS-4); asimismo, los comentarios extraídos de los usuarios quienes respondieron el cuestionario SERVQUAL.

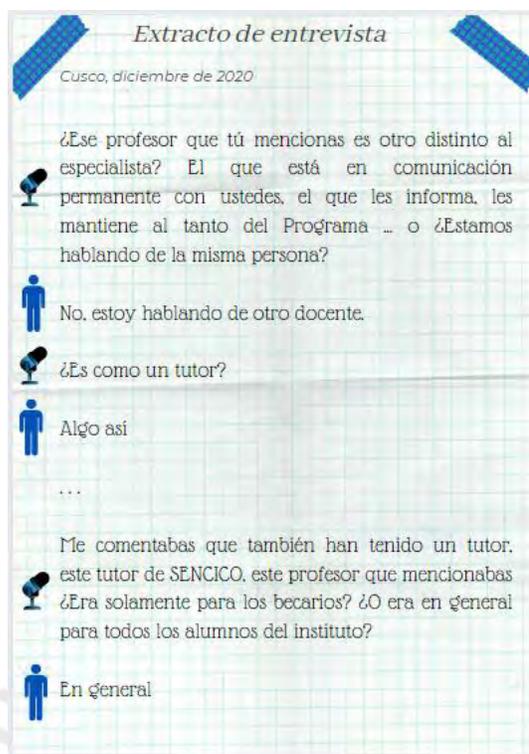
De los resultados de la encuesta, la dimensión gestión consta de cuatro afirmaciones, ninguna de estas y tampoco el promedio superó la expectativa del usuario, lo que implica que los usuarios están insatisfechos con esta dimensión, sobreviene la inexistencia de servicio público de calidad porque no se sienten atendidos por el gestor local en cuanto a la recolección adecuada de quejas y sugerencias, buen trato, absolución de consultas o dudas, la inspiración de confianza por los actores intermediarios del programa.

Figura 12

Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto a la dimensión gestión.



Desde la experiencia de los usuarios el intermediario del programa no ofrece confianza necesaria para que los usuarios expresen sus problemas ya sean personales o académicos esto puede estar vinculado al tiempo que toma a cada persona de entrar en confianza con quien realiza el acompañamiento, la rotación del personal influye en esta posición, la SE-5 sustenta que la rotación del gestor afecta en la continuidad del trabajo que este ofrece y según las entrevistas realizadas algunos usuarios han llegado a desconocer al tutor y confundir al gestor, y su punto de vista no es neutral pero sí desinteresada para dar una opinión clara cuando se realiza la pregunta respecto a esto. Si bien los usuarios no tienen **claro” quién es quién”**, también podría darse esta situación por falta de desinterés para el caso del gestor local a pesar de que en el intranet del programa aparece el nombre del profesional designado para esa labor; sin embargo, para saber quién es el tutor es una responsabilidad propia de la institución a la que asisten.



Además del desempeño del gestor, la encuesta mide la percepción respecto al tutor que, con la información primaria recopilada, es casi inexistente y los usuarios no tienen más información sobre este actor, puede ser porque Beca 18 transfirió a través de convenios la responsabilidad de la tutoría a institutos y universidades, no como inicialmente era, esto lleva a una brecha entre instituciones sobre el sistema de tutoría que ofrecen dado que están determinadas por las características del profesional que dirige las mismas, no existe un protocolo establecido por el programa, esto quiere decir que existe autonomía en el mismo por cada una de las instituciones y éxito o fracaso de las mismas serán de responsabilidad institucional.



“El gestor no contestaba cuando le llamaba y cuando le escribía tampoco, le tenía que llamar a la señorita XXX (nombre de la persona responsable) y recién nos contestaba. Teníamos que estar preguntado por (nombre del instituto) o por la señorita XXX (nombre de la persona responsable) así recién nos informaba. El gestor no estaba atento a nuestras dudas”

Los roles de gestores y tutores son distintos, el encargo de la parte psicológica corresponde al tutor y la parte propiamente relación usuario-programa es del gestor, por eso el segundo se considera el nexo entre becario y programa. El desempeño del gestor local no alcanza un óptimo nivel de satisfacción, ya que los usuarios sienten la ausencia del gestor y esto se agudiza con la permanente rotación de los locales, generando que los usuarios tengan que experimentar procesos de adaptación constantes por la interrupción del trabajo que desarrolla. Según las diferentes investigaciones el rol del gestor local es una debilidad del programa debido a la rotación y el no abastecimiento del mismo para atender a los usuarios. Su rol es importante principalmente para los usuarios que viven en un lugar distinto al de su origen, por lo que cambian sus propias normas y valores al adaptarse a un nuevo entorno. Los tutores son considerados como el acompañante emocional y los gestores como la parte **administrativa, frente a esto los primeros son considerados como “más importantes”, esto ratifica que para los usuarios que el acompañamiento emocional es prioritario por encima de todas las cosas.**

La rotación de los tutores es otro factor que influye en la no satisfacción de los usuarios, al tratarse la tutoría un servicio de acompañamiento y tener

cambios permanentes de los acompañantes en las tutorías hace que no se cumple con el objetivo de la acción planteada, básicamente entablar la relación de confianza. Desde el enfoque de educación de calidad de la UNESCO no se cumple la dimensión cuarta, que es el precepto, es la medida en que se logran los objetivos, garantizando derechos como la equidad en la distribución de aprendizajes y la relevancia y pertinencia.

Consideramos que el tema de la tutoría, soporte y seguimiento es la principal fortaleza que un programa como el de Beca 18 siempre tiene que tener en cuenta, no debe abandonar este componente y más bien debe reforzarlo en la medida de lo posible. Sobre todo, con este grupo de becarios que provienen, en su gran mayoría, de entornos de pobreza y de pobreza extrema, para monitorear su rendimiento académico, así como también sus necesidades o problemas personales; esto último, de suma importancia dado el perfil de los becarios (Instituto de Estudios Peruanos - IEP, pág. 81).

El desempeño individual del gestor local y del tutor marca la diferencia de los unos con los otros y en consecuencia la percepción del alumno será diferenciada, sin embargo, la balanza se inclina a una percepción negativa frente a ellos. Es así que la SE-4 está vinculada al bajo rendimiento académico asociado a la ausencia de los actores intermediarios durante el ciclo de estudios.

Es preciso mencionar que la atención por parte de los gestores está ligada a la carga que estos tienen ya que muchas veces superan el centenar de usuarios por atender, según la SE-7 los gestores se hacen cargo de más de una institución lo que desencadena menor tiempo para la atención de cada usuario además de que las condiciones en las que ellos deben de prestar la asesoría son diferenciadas según la administración de la institución (pública o privada), algunas de estas tienen espacios asignados para esta tarea específica y son implementadas con equipo y mobiliario frente a otros casos que la realidad es distinta y no tienen un lugar adecuado para cumplir con el objetivo, no se estaría ofreciendo educación de calidad dado que bajo el enfoque de la UNESCO, en una

de las dimensiones propuestas que es la equidad establece que se debe de ofrecer los recursos y soporte a los estudiantes en función a las capacidades que estos tengan.

Extracto de entrevista

Cusco, diciembre de 2022

... Desde tu percepción ¿Qué es lo más importante?
Ahora ¿Has conocido o bueno sabes durante la etapa que tú has estado estudiando has tenido al especialista ¿Verdad? ¿Cuál es tu opinión respecto a su desempeño? ¿Ha tenido un óptimo desempeño, regular, bueno, malo quizás?

 Había tres especialistas, cada año creo que han cambiado.

 Y esos cambios... ¿Qué opinas al respecto del desempeño de ellos a pesar que han estado cambiando, cada uno de estos han tenido buen desempeño o tú quizás esperabas estar solamente con un especialista? ¿Qué opinas de esto?

... (continúa)

Extracto de entrevista

Cusco, diciembre de 2022

... (continuación)

 Con el primer especialista creo que era más estricto, siempre nos tenía a visitar para preguntar como estábamos y segunda era que reuniones hacía, o sea tenía buenas charlas hacía y del último casi no he tenido la oportunidad de conocerlo en persona porque era todo virtual...

 ¿Les ha hecho un acompañamiento virtual?

 Sí, por el tema de la cuarentena

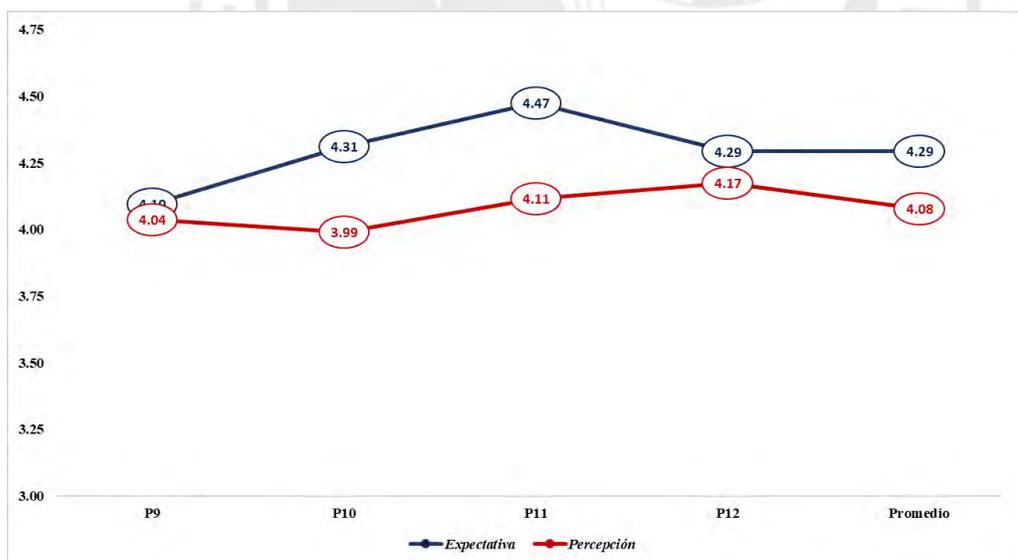
 Ok, en general ¿Cómo te pareció el desempeño de los especialistas?

 Bien.

Todo lo anteriormente sustentado es el reflejo de la brecha correspondiente a esta dimensión; es más amplia para la afirmación P11 frente a la afirmación P9, el valor de la brecha es -0.35 y -0.05 para cada una de estas, a manera de conclusión a pesar de que las posiciones de los usuarios no son absolutas, se sabe que la insatisfacción predomina principalmente en la insuficiencia de la absolución de dudas y consultas que no se da por motivos de confusión respecto al rol de los actores (gestor local y tutor), definitivamente no se genera un ambiente de confianza donde no existe seguridad de poder compartir sus sentimientos frente a determinadas situaciones. Es necesario mejorar la confianza entre usuarios, tutor y asesor, aunque es parte de las directrices de PRONABEC que los actores no pueden mantenerse durante tiempos prolongados en una misma institución, podríamos ser empáticos con los usuarios, que son la razón de ser de este programa.

Figura 13

Brecha del servicio respecto a la dimensión gestión

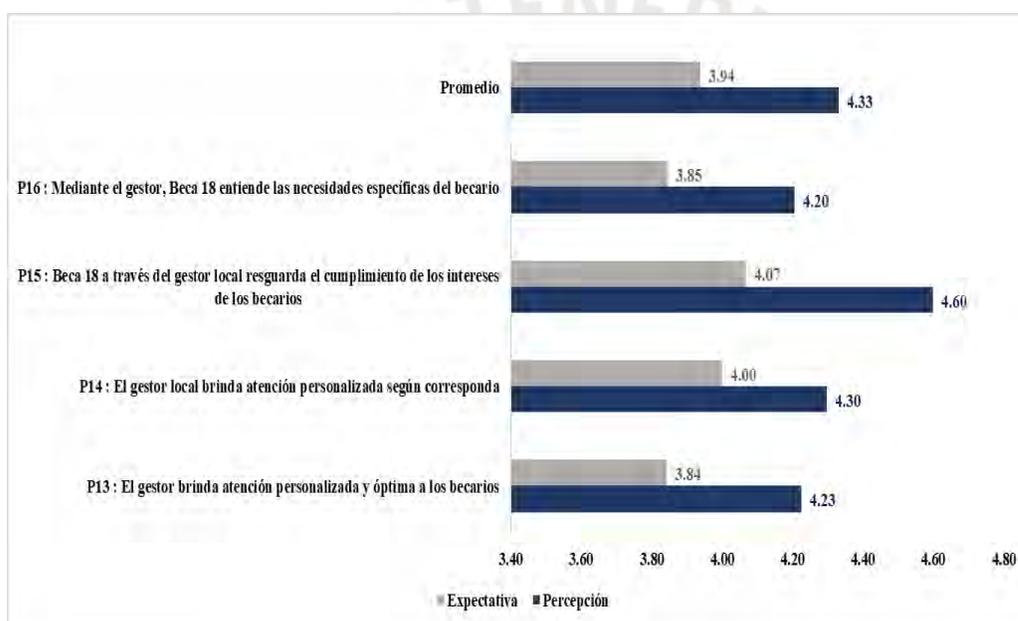


La dimensión comunicación y soporte también consta de cuatro afirmaciones, ninguna supera la expectativa del usuario, igual que en la dimensión anterior los

usuarios están insatisfechos con todas las afirmaciones que lo componen. Esto implica que no perciben tener atención personalizada ofrecida por los actores del programa y resguardo de las necesidades e intereses de los usuarios. La percepción respecto a la afirmación P13 es el más bajo de toda la dimensión (3.84) y la mejor valorada es la afirmación P15 (4.07).

Figura 14

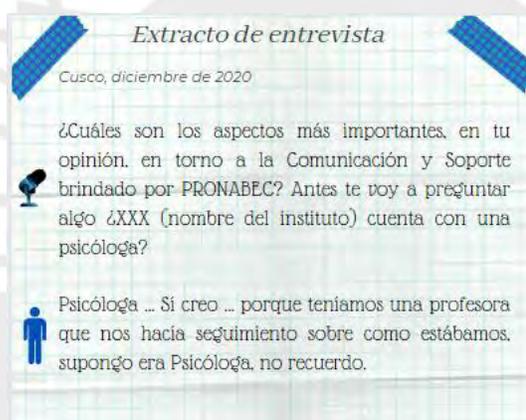
Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto la dimensión de comunicación y soporte



En esta dimensión tampoco se alcanza una percepción de satisfacción, los cambios del programa carecen de difusión oportuna porque los usuarios y las responsabilidades académicas asumidas también deben responder a las nuevas disposiciones, esto implica mayor inversión de tiempo en tareas administrativas tanto para el usuario como para el gestor. Una situación alarmante es que los usuarios no sienten buen trato por parte del gestor local, manifiestan que no hay atención personalizada hacia ellos y esta situación se agudiza por la carencia del

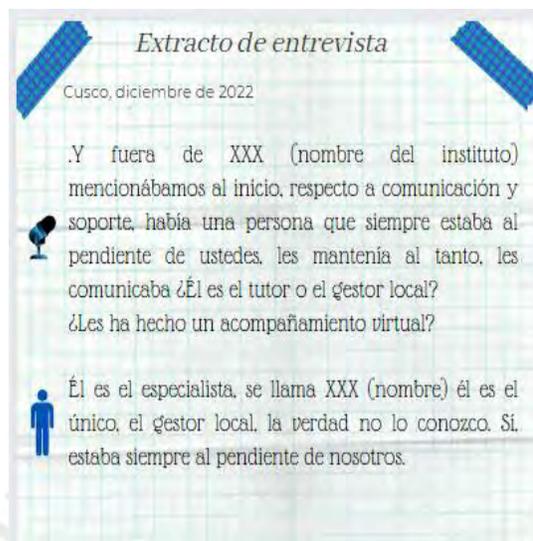
contacto entre unos y otros. Otro motivo causante de insatisfacción es que muchos usuarios tuvieron que firmar solo el formato de la asistencia sin haber sido acreedores del mismo.

La asistencia de tutorías es considerada como soporte emocional y personalizado; sin embargo, varios estudios coinciden que las tutorías no son efectivas porque no existe criterios y lineamientos generales mínimos, cada responsable realiza sus deberes a su manera. Aunque se considera un servicio importante, varios usuarios menosprecian su labor y, en algunos casos, desconocen su existencia o se confunden con los gestores locales, manifiestan que necesitan atención personalizada, pero cuando pueden tener el disfrute del mismo no usan el servicio.



El desempeño del gestor local se considera el factor más importante, por ser el nexo entre PRONABEC y los usuarios. Su desempeño está directamente vinculado a la comunicación y soporte desde que inicia la etapa de estudios. El trabajo del gestor es trascendental ya que la mayoría de los usuarios provienen de provincias distintas a la capital de departamento, esto implica que hace frente a un ambiente distinto al de su origen y precisan acompañamiento permanente. La mayoría de los usuarios no se sienten atendidos por los gestores locales debido a su ausencia para resolver consultas o dudas. La percepción del desempeño del gestor local en cuanto a la comunicación y soporte al igual que la anterior dimensión, varía la valoración, no es generalizada. El

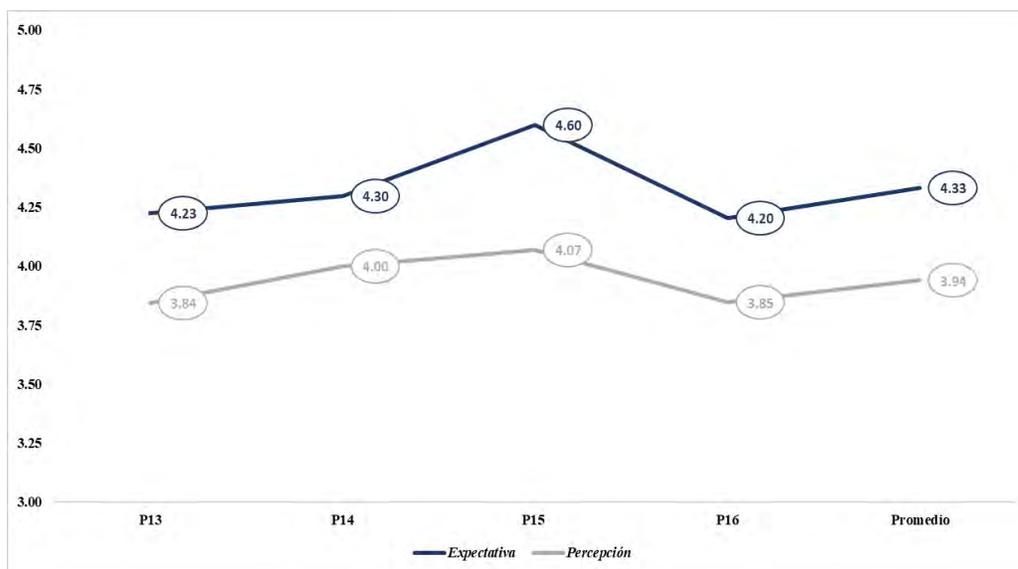
nombre brindado del “especialista” se refiere en sí al gestor local, se pone evidencia que la presencia del tutor es invisible, el gestor local como actor intermediario de PRONABEC tiene un rol protagónico frente al tutor.



La brecha de esta dimensión es más amplia para la P15 (-0.52) frente a la afirmación P14 (-0.29) que presenta una brecha menor respecto a las demás. De todas las afirmaciones, la afirmación P15 es la que tiene mayor expectativa, los usuarios esperan que el gestor resguarde los intereses propios de los becarios, pero luego de su experiencia la percepción es menor frente a la afirmación P14 que tiene una mejor percepción y en consecuencia la brecha es menor; sin embargo, la percepción es diferenciada según el instituto en el que estudia. Se debería enfatizar el cumplimiento de lo pactado entre el usuario y el programa y, en caso de cambios, deben comunicarse oportunamente para no generar situaciones de último momento que no siempre podrán solucionarse.

Figura 15

Brecha del servicio respecto a la dimensión comunicación y soporte



4.3. Hallazgo 3: Percepción Negativa de los Usuarios Respecto a la Igualdad de Trato

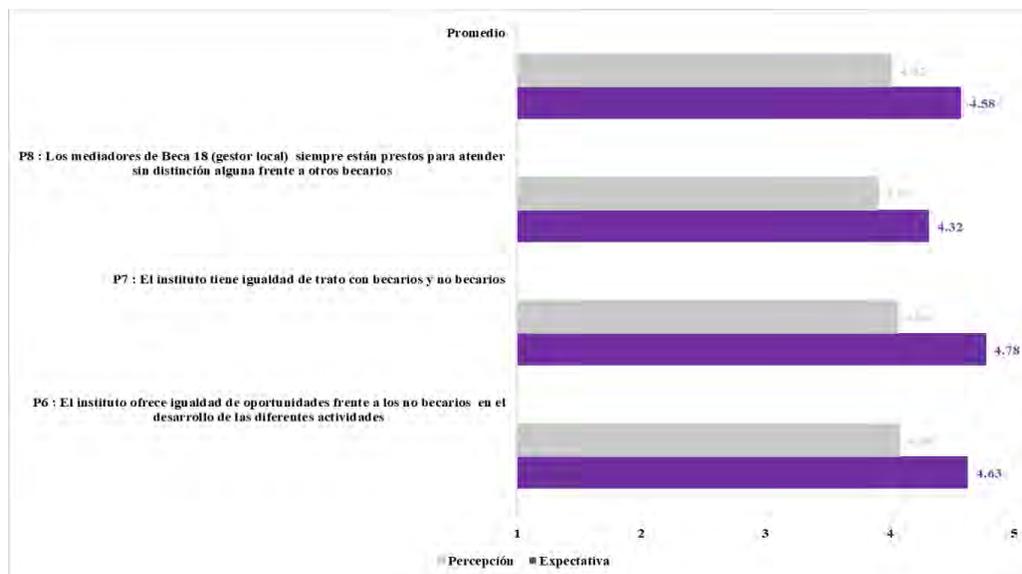
El hallazgo 3 está relacionado a la insatisfacción por parte de los usuarios respecto a la igualdad de trato, teniendo ellos una percepción de exclusión social por su condición de becarios y características de origen dentro del entorno. Se ha utilizado la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios y comentarios extraídos, la entrevista semiestructurada dirigida a cinco usuarios de cuatro diferentes institutos superiores tecnológicos, la matriz documentaria de la Serie de Estudios Breves de PRONABEC (SE-5; SE-7 y SE-13) y la matriz documentaria de tesis de la MGS (TMGS -2 y TMGS-4).

La dimensión Derechos e Igualdad de Trato está compuesta por tres afirmaciones, el promedio de la percepción asciende a 4.02 frente al valor de la expectativa que alcanza un valor de 4.58. De todas las afirmaciones, la mejor valorada desde la percepción es la afirmación P6 y la peor valorada es la afirmación P8. La insatisfacción respecto al desempeño del gestor local y tutor persiste, su desempeño es negativa también para esta dimensión, ya que en ningún caso superan la valoración cuatro que se considera satisfecha.

Para la mayoría de las dimensiones evaluadas en la encuesta de SERVQUAL es sobreviviente que el servicio ofrecido no satisface la expectativa del usuario y esta dimensión tiene una connotación subjetiva porque está relacionado a las actitudes y comportamiento de los actores frente a los usuarios en determinadas situaciones.

Figura 16

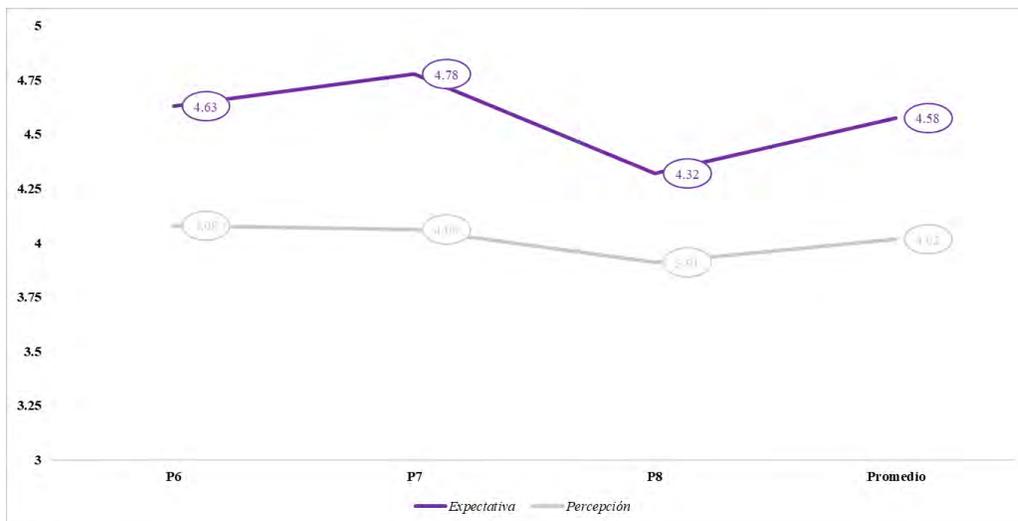
Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto a derechos e igualdad de trato.



En relación a la brecha promedio es -0.56; la afirmación con mayor insatisfacción corresponde a la afirmación P7 (-0.71) y la que tiene mayor satisfacción es la afirmación P8 (-0.40). Los usuarios se sienten mejor atendidos por lo intermediarios en comparación de su percepción de igualdad de trato por parte de los actores que forman parte de los institutos.

Figura 17

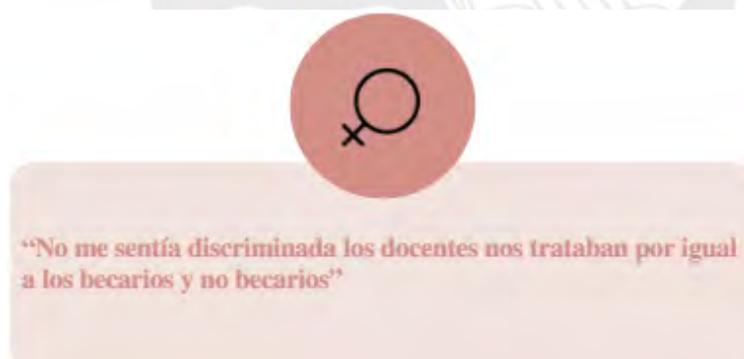
Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto a derechos e igualdad de trato.



La expectativa de los usuarios era tener buenas relaciones con el entorno, sin embargo, el escenario no ha sido ese, si bien no todos han tenido la misma percepción esto varía según el instituto en el que estudiaron y no es únicamente con sus compañeros, la percepción en relación a sus docentes es la misma. Es importante prestar atención a esta situación, los usuarios además de afrontar una carga emocional principalmente en los primeros ciclos afrontan situaciones de exclusión por su condición, esto implica que, los usuarios se sienten discriminados frente a los no usuarios de Beca 18 por su condición de becario. Sus compañeros de estudios consideran que los usuarios son privilegiados por el beneficio que reciben; esta posición no es únicamente de los estudiantes, también es de los docentes que en algunos casos no les han dado las mismas oportunidades que sus compañeros.

En este hallazgo también sobreviene la ausencia de inclusión social ya que las personas que se encuentran en situación de desventaja por formar parte de uno o cruce de diferentes grupos (identidad).

Este tipo de dinámicas, sin embargo, también se desarrolla aun cuando no se observan **condiciones “objetivas” de discriminación. Es decir**, aun cuando no se han suscitado situaciones o episodios concretos en los que se haya desarrollado una conducta discriminatoria frente a los jóvenes becarios, estos jóvenes identifican conductas implícitas que los llevan a sentirse discriminados. Esta sensación también se incrementa por la condición de los jóvenes como migrantes o como parte de un programa que los identifica como pobres o extremos. Estas condiciones, especialmente en determinados **institutos privados y universidades privadas, hace que los becarios se sientan “fuera de lugar”, lo cual incrementa su percepción** subjetiva sobre potenciales escenarios de discriminación que, aun cuando no suceden efectivamente, buscan ser evitados a priori (Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos, 2016, pág. 52).



Del relato de los testimonios, manifiestan que se ha suscitado situaciones concretas que han tenido que ser transmitidas a la administración del instituto y en otros escenarios algunos usuarios han normalizado el comportamiento de sus compañeros, considerando que ese trato se da como en todo lugar o prefieren excluirse para evitar situaciones.

Extracto de entrevista

Cusco, noviembre de 2022

Ahora cuéntame respecto a tus compañeros, profesores, personal administrativo de instituto ¿En algún momento has sentido que han tenido un trato diferenciado contigo por ser becario? ¿Siempre han tenido un trato por igual?

En los profesores casi no, suele haber mucho entre distintos compañeros que decían becarios... becarios, nada más.

¿Tus compañeros les molestaban por ser becarios?

Sí, siempre hay eso.

Hacían comentarios que incomodaban

¿Directamente?

A veces.

Y cómo te sentías.



“Algunos profesores nos trataban diferente a comparación de los no becarios, a ellos siempre les daban más preferencias, a nosotros nos excluían. Algunos compañeros también nos decían que nosotros los becarios lo teníamos más fácil”



“Solo algunos docentes hacían comparaciones con los no becarios, era como si estuvieran a favor de ellos, les daba preferencia a ellos”

Según SE3 existen diferencias en el rendimiento de los usuarios que viven en Lima frente al resto de usuarios de acuerdo con su ubicación geográfica, encontrándose mejores condiciones educativas el nivel de desarrollo es diferenciado por ámbito de origen lo que genera diferencias significativas en el rendimiento y la brecha de justicia social dentro de los beneficiarios del programa se amplía y el desarrollo a escala humana es diferenciado; así también, existe diferencia cuando la lengua materna es el castellano **en comparación con el resto de lenguas dado que la “mejor” oferta educativa es ofrecida** en castellano, a pesar de que en Perú existen 47 lenguas indígenas de las cuales cuatro se hablan en las zona andina y cuarenta y cuatro en la zona amazónica siendo la lengua con mayor predominancia de hablantes el quechua, aimara, ashaninka y awajun, esto implica que por cada 100 peruanos 16 habla una lengua indígena (Ministerio de Educación, 2013, pág. 4)



“Si sentía discriminación por los compañeros también con algunos docentes, ellos nos decían a nosotros que teníamos todo, y los compañeros nos hacían a un lado por ser becarios porque nos decían que no hacíamos y teníamos más facilidades. Los docentes también cuando no entregábamos una tarea a los no becarios les daban oportunidades para entregar después a nosotros no, teníamos que cumplir”



“Había diferencia en el trato de los docentes, les daban más interés a los no becarios. Si sentía discriminación por parte de algunos docentes y como la mayoría de mi salón eran becarios hicimos llegar una nota al área de administración y hablaron con el docente. En el caso de los compañeros no sentía diferenciación de trato”

En vista que los usuarios de educación intercultural bilingüe son quienes presentan mayor dificultad para utilizar las herramientas tecnológicas en razón de que no cuentan con suficientes capacidades y conocimientos mínimos, poniéndose en evidencia cuando corresponde realizar procesos en el intranet del programa. Estas carencias generan que muchas veces los usuarios dejan de cumplir con sus actividades administrativas que concibe sanciones siendo la extrema la suspensión de la subvención. En Perú es un país multicultural por lo que el programa está diseñado para un trato homogéneo y esto va de la mano con la oferta educativa en el país. No se evidencia una intervención multicultural del programa; sin embargo, el problema no radica en el programa sino en la oferta educativa que tenemos a nivel nacional, no se cuenta con información de instituciones de educación superior tecnológica que enseñen en una lengua distinta al castellano.



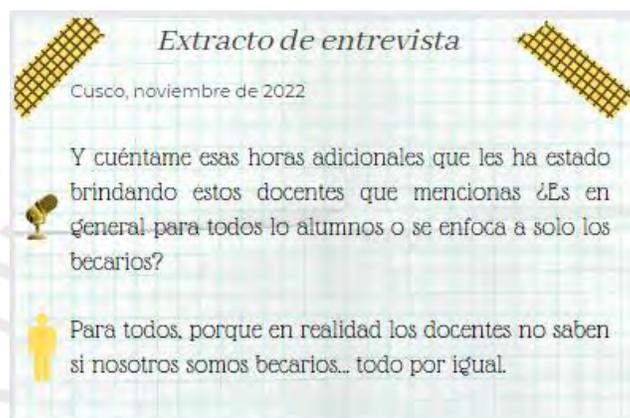
“Si había trato diferenciado, pero no por ser becario, si no es porque tenían preferencias antes sus conocidos, a ellos les atendían”

Se ha identificado también que existen diferencias en relación al tipo de gestión del instituto en el que estudian, esta evidencia persiste a nivel de todos los hallazgos, se entiende que no debería de existir dado que sería importante garantizar la calidad educativa y esto implica que no debería de existir diferencia entre la gestión privada y pública; sin embargo, FONDEB (institución adscrita al Ministerio de Educación) en un artículo **presenta una lista de institutos catalogados como “Mejores institutos técnicos del Perú”, enumerando una lista de diez institutos y solamente uno es de administración pública (Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana (FONDEP), s.f.)** El Informe Bienal muestra un ranking histórico de instituciones universitarias correspondiente a los años 1980 al 2020, dentro del ranking de los diez primeros lugares, seis son de administración pública y cuatro de administración privada; sin embargo, los dos primeros lugares está liderado por universidades de administración privada (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2021, pág. 191)

En cuanto al reporte de los Resultados de las Evaluaciones Nacionales de Logros de Aprendizaje 2019 que evaluó al segundo y cuarto grado de primaria en Comunicación (lectura) y Matemática y al segundo grado de secundaria en Comunicación (lectura), Matemática y Ciencia y Tecnología sostiene que existen diferencias según el sexo del estudiante, la gestión de la institución educativa (pública y privada), por área geográfica (Urbana y rural) y también por región; los usuarios evidencian brechas entorno a los conocimientos y capacidades adquiridas en la educación básica, y la ventaja comparativa se evidencia en los usuarios del Colegio Mayor.

La TMGS-4 sostiene que los usuarios no presentan dificultad al dar a conocer que son becarios (Cotrina Talledo, 2020); sin embargo, este aporte no se corrobora con la postura de los usuarios entrevistados, dado que en las entrevistas semiestructuradas **manifiestan que se sienten discriminados por su condición de “becarios” por parte de sus compañeros y docentes sustentado en que ellos son privilegiados al ser beneficiario, esta**

discriminación no es únicamente por parte de los compañeros de estudios sino también por parte de los docentes que en algunas situaciones les han dado trato diferenciado al momento de ampliaciones de plazo para hacer entrega de tareas, su condición de becario hace que sean excluidos, es otra manera de discriminación, sin embargo, esta experiencia no han percibido todos los usuarios y podría darse esta situación en las instituciones en las que no conocen si son becarios o no.



También se identifica que los usuarios normalizan el comportamiento de sus compañeros de estudios cuando hacían comentarios e incomodaban, normalizando estas actitudes hace que los usuarios tengan resignación y no hagan frente al problema estructural en sí. Desde el punto de vista de inclusión social, que se entiende como la participación plena de parte de diferentes grupos sin distinción alguna por sus características, se presume que los usuarios tienen un comportamiento que genera una auto exclusión.

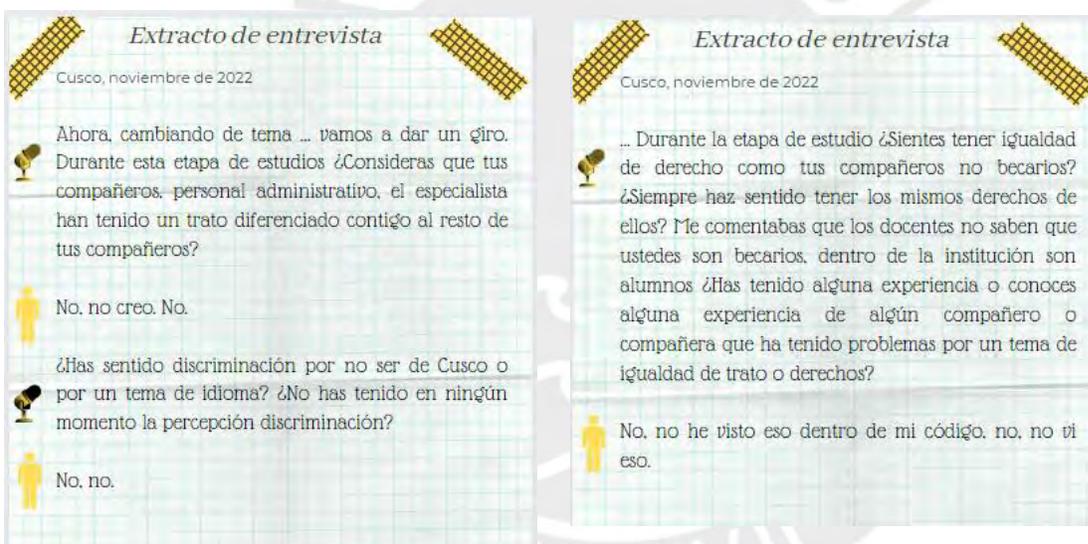
“La mayoría de las interacciones ocurren dentro del conjunto de becarios, especialmente en universidades con un gran número de beneficiarios. Como mencionamos antes, este fenómeno tiene aspectos mitigantes, y el lugar y la institución de origen de los becarios son factores muy importantes, al igual que los tipos de instituciones y programas educativos” (PRONABEC, 2016, pág. 54).

Es pertinente mencionar que esta percepción es diferenciada según el instituto en el que estudian, no todos los usuarios entrevistados tienen la percepción de haber sufrido de algún tipo de discriminación, existen diferencias significativas.

Es común encontrar que los jóvenes definen sus redes sociales bajo la siguiente fórmula:

“Nosotros nos juntamos sobre todo entre nosotros, con nuestros compañeros de beca”.

Este tipo de relaciones son desestimadas en algunas entrevistas, sobre todo con gestores y tutores, pero aparecen de manera recurrente en las conversaciones con los becarios, especialmente en aquellos concentrados en universidades particulares. La tensión, según los testimonios, empieza en muchos casos de forma muy temprana en las propias aulas de estas instituciones (Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos, 2016, pág. 52).



4.4. Hallazgo 4: Satisfacción Parcializada Respecto a los Recursos Recibidos según Carrera que Estudian.

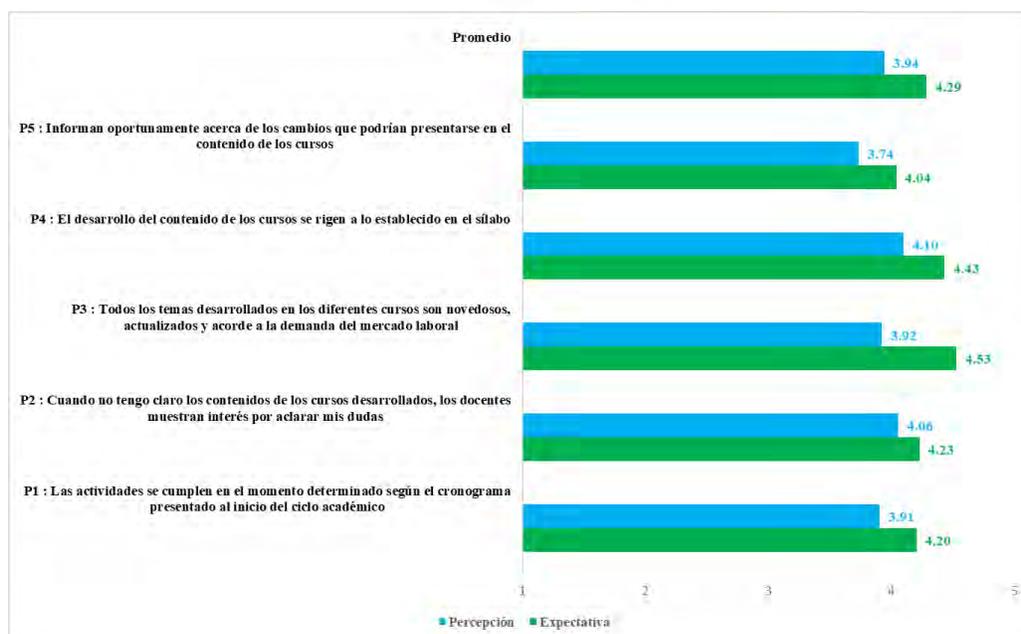
Finalmente, el hallazgo 4 se relaciona con la insatisfacción respecto a los recursos monetarios y no monetarios. Al igual que los otros hallazgos, se ha utilizado la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios y comentarios extraídos, la entrevista semiestructurada dirigida a cinco usuarios de cuatro diferentes institutos superiores tecnológicos, la matriz documentaria de la Serie de Estudios Breves de PRONABEC (SE-2; SE-4; SE-5; SE-7 y SE-13) y la matriz documentaria de tesis de la MGS (TMGS -2 y TMGS-4).

La D 1: Contenido recibido lo compone cinco afirmaciones, tres de estas superan una puntuación de cuatro frente a las otras dos que son menores a cuatro. En cuanto al valor promedio de percepción es 3.94 respecto a 4.29 puntos que alcanza la media de la expectativa. La mejor valorada corresponde a la afirmación P4 y la peor valorada es la P5, con valores de 4.10 y 3.74, respectivamente. La expectativa de los usuarios en cuanto a cumplir lo establecido en el sílabo es la afirmación más importante, que va acorde a la calidad educativa de los institutos elegibles, según la lista actualizada al año 2022 existen solo 93 institutos de educación superior tecnológica licenciados. De los cuatro institutos elegibles ubicados en la provincia del Cusco al 2020 únicamente uno se encuentra licenciado por el Ministerio de Educación. El licenciamiento garantiza que el instituto cumple con cinco condiciones: gestión institucional, gestión académica, infraestructura y equipamiento, disponibilidad de personal docente idóneo y previsión económica (Ley N° 30512, 2016). Los institutos licenciados deberían de garantizar la educación de calidad a través de un servicio público de calidad y generando valor público mediante la acumulación de las

satisfacciones individuales Beca 18 e instituciones involucradas producen a través de un sistema social o política gubernamental; este debe de actuar como gestor de servicios públicos de los ciudadanos, declarando esto como un propósito importante que se logra a través del uso de los bienes y servicios públicos.

Figura 18

Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto contenidos recibidos



Según la evidencia de otros estudios sostienen que para el caso de las universidades existen relación directa respecto al costo de la mensualidad y la calidad de la universidad, a mayor costo implica mayor calidad y la localización de estas instituciones están centralizadas en Lima, el mismo comportamiento siguen los institutos y los usuarios en algunos casos han decidido migrar a la capital para estudiar en institutos tecnológicos a pesar de existir una sede de este en su departamento de origen. El costo que tiene estudiar en una universidad frente a un instituto es alto, esto tiene una relación directa respecto a la calidad educativa que ofrece la institución, no

existe evidencia de una relación inversa respecto a este tema. En cuanto a la proporción de universidades de mayor costo y mejor calidad están situadas en la capital a excepción de una, el resto de las universidades están localizadas en provincias. Respecto a los institutos, presenta un comportamiento similar, la mayoría de los institutos de mayor costo y mejor calidad se encuentran en Lima, los institutos de moderada calidad y bajo costo se encuentran en diferentes lugares del país. Dada la situación la inversión en los usuarios de universidades tiene un mayor costo que el de institutos y esto también está sujeto a la ubicación del mismo.



Extracto de entrevista

Cusco, noviembre de 2022

Y respecto a los contenidos desarrollados, me refiero a lo que te han enseñado en el instituto. ¿Qué opinión tienes ... estás contento con lo que recibiste o esperabas más? ¿Era lo que esperabas o ha sido mucho más de lo que esperabas? ¿Que opinión tienes respecto a los contenidos recibidos?

 No era lo que esperaba.

 No era lo que esperabas ¿Cuál es el motivo? ¿Qué pasó? ¿Qué es lo que no te agradó?

 Se podría decir que.. o sea lo que más he aprendido era fuera de XXX (nombre del instituto), he aprendido más en el taller, haciendo prácticas.

 Haciendo prácticas. Has aprendido mucho más haciendo prácticas ¿Esto quiere decir que no estás contento con lo que has aprendido en la parte teórica?

 Bueno, en cuestión de la parte teórica he aprendido, pero en la práctica no.

 Entonces ¿La parte teórica ha sido diferente a la parte práctica?

 Sí

La percepción ha variado desde que inició la cuarentena por el SARS 2; la coyuntura ha sido completamente nueva para todos, como manifiesta el siguiente testimonio.

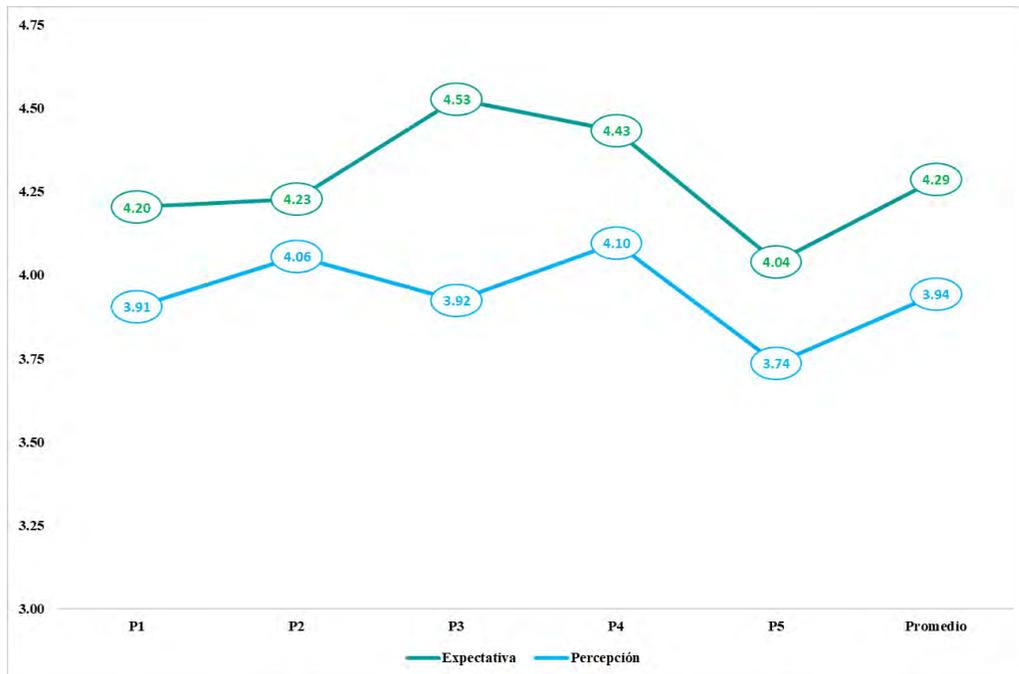


“La verdad, antes que empezara la cuarentena estaba todo bien, teníamos más interacción con los docentes, teníamos para preguntar y salir de dudas todo eso, pero desde que comenzó la cuarentena ya todo cambió, ahora la enseñanza no fue lo mismo, nosotros mayormente necesitamos hacer prácticas en los últimos semestres... y necesitamos hacer más prácticas, pero no se puedo, todo estaba virtual. Creo que durante estos dos últimos semestres mi opinión sería a medias solo nos enseñaron teorías más no prácticas, y hay algunos docentes que también no están acorde a la capacidad de poder enseñarnos a nosotros, talvez les falta más capacitación y todo eso”

En relación a la brecha promedio es -0.34 en efecto una brecha negativa; la afirmación con mayor insatisfacción corresponde a P3 (-0.60) y la que tiene mayor satisfacción es la afirmación P2 (-0.17). Se cuenta con testimonio respecto a la afirmación P2 en cuanto al soporte que brindan los docentes de las instituciones y su compromiso con ayudar cuando no tienen claro algunos contenidos ya sea al inicio o durante el transcurso de la etapa de estudios.

Figura 19

Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto a contenidos recibidos





“No se entendía bien los cursos, en algunos casos cambiaban a los docentes y cada uno avanzaba a su manera y no se nos hacía fácil comprender esos cursos”

Así, se ha evidenciado que el nivel de satisfacción en cuanto a los contenidos recibidos es negativo porque no siempre cumplen con el desarrollo integro de la malla curricular, lo que correspondería a la institución realizar la supervisión pertinente. Esta es evidencia de la ausencia de educación de calidad bajo ambos enfoques de la UNESCO desde las cuatro dimensiones que propone y de las establecidas desde la óptica de Jacques Delors en el marco de los cuatro pilares propuestos.



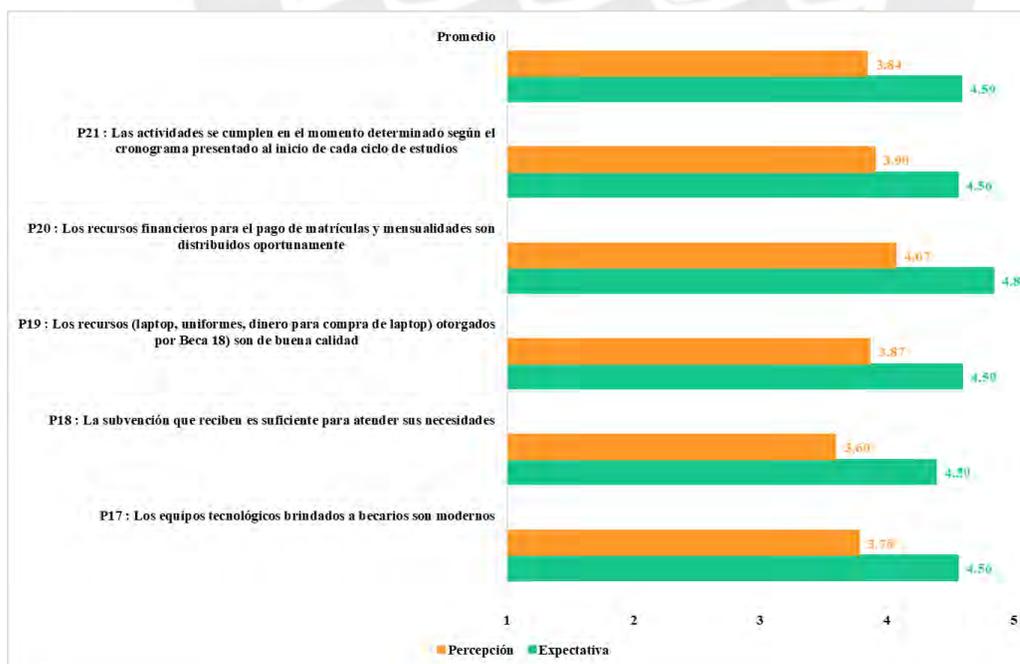
“Hubo un curso que no llevamos, la ingeniera simplemente nos dijo que nos había alcanzado el tiempo, y no llevamos un tema que para nuestra carrera es importante, reclamábamos bastante y hasta le hicimos saber al gestor que estaba encargado en Cusco, y al final no se nos fue posible llevar ese curso”

Finalmente, la Dimensión 5: Recursos se integra por cinco afirmaciones y solo una supera cuatro puntos. En cuanto al valor promedio de percepción asciende a 3.84 respecto a 4.59 puntos que alcanza la media de la expectativa. De todas las afirmaciones, la mejor valorada corresponde a la afirmación P20 y la peor valorada es la P18 alcanzado valores de 4.07 y 3.60 respectivamente como podemos observar en la siguiente ilustración. Esto se sustenta en los recursos

monetarios brindados a los usuarios es la misma cantidad sin distinción de carrera que estudian o no considerar la demanda de otros recursos necesarios que demanden; esto ha llevado a que los usuarios se vean obligados a disminuir otros gastos (principalmente de alimentación) o acudir a préstamos monetarios ajenos para poder cubrir estas necesidades y no verse afectados en el desarrollo de sus estudios. La encuesta realizada a usuarios de beca 18 ha resultado que las brechas de insatisfacción más amplias se vinculan a los recursos del programa y del instituto al que asistieron. El mayor grado de insatisfacción reside en usuarios que han sido estudiantes de carreras vinculadas a ingenierías (mecánica automotriz, procesador industrial de alimentos, electricidad industrial, geodesia y topografía y otros), los usuarios manifiestan que tuvieron que dar una especie de contrapartida para adquirir equipos tecnológicos acorde a las necesidades de la carrera que estudian.

Figura 20

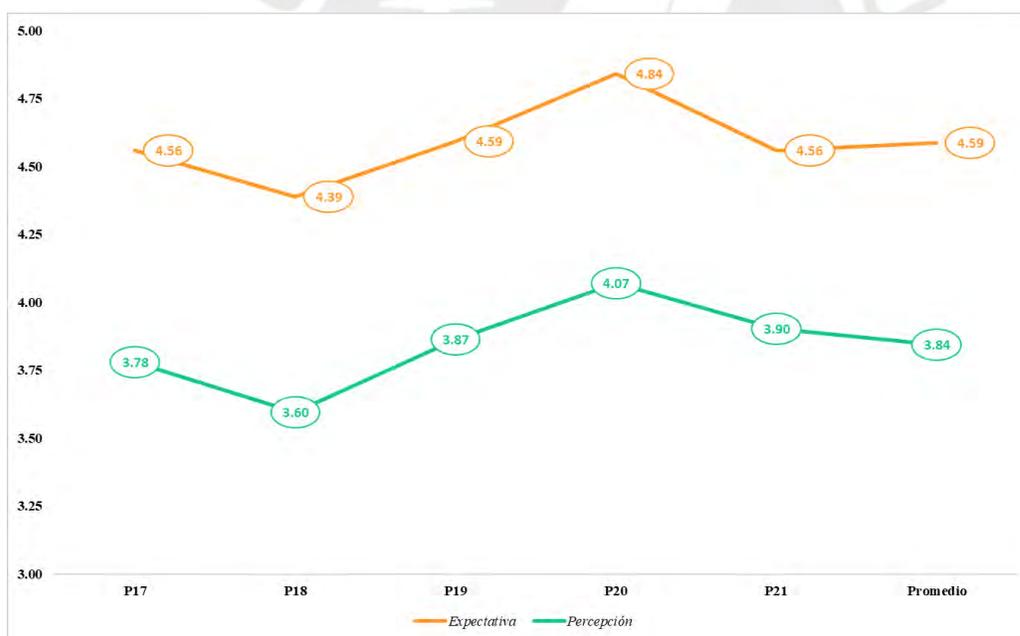
Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto a recursos



En resumen y con relación a la brecha promedio general, el valor es negativo, claramente los usuarios se encuentran insatisfechos (-0.74); la afirmación con mayor insatisfacción corresponde a P18 (-0.79) relacionada a los recursos que entrega el programa ya sea monetarios o no monetarios y la que tiene mayor satisfacción es la afirmación P21 (-0.65) en cuanto al cumplimiento de las actividades según los cronogramas establecidos durante el ciclo académico; sin embargo, el valor sigue siendo negativo, para ninguno de los escenarios la percepción de satisfacción superó la expectativa. En esencia, esto implica un nivel de satisfacción negativo, al igual que las demás dimensiones.

Figura 21

Percepción y expectativa de los usuarios de institutos respecto a recursos



La falta de recursos necesarios persiste desde que los usuarios deben de trasladarse a un lugar distinto al de su origen,

La ausencia de recursos financieros constituye un elemento importante predominante para iniciar la etapa de estudios en razón de que

muchos de ellos no cuentan con los recursos necesarios para asumir los gastos correspondientes a pesar de que el programa les devuelve el dinero que gastan no de manera oportuna, pero si se realiza en un determinado tiempo. Además de eso la comunicación oportuna por parte del programa se suma a agudizar el problema de agenciarse con los recursos necesarios.

Se identifica que el problema no es solo en que los recursos brindados sean suficientes, sino que los usuarios son parte del ingreso familiar o de negocios familiares que les compromete a generar un aporte y esto resulta difícil cuando migran, ya que dejan de apoyar/contribuir económicamente a sus familias y los lleva a la deserción.

La SE-5 sostiene que los usuarios de provincias presentan un nivel de satisfacción alto frente a los que estudian en la capital. La entrega oportuna de recursos es un factor que determina la baja satisfacción por parte de los usuarios, en cuanto al pago de las mensualidades el nivel de satisfacción es alto. Los factores que determinan la insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al soporte brindado por la institución son mayores en usuarios de instituciones de gestión estatal.

El nivel de satisfacción positivo está relacionado a lo que reciben de la institución en la que estudian, principalmente a la calidad educativa asimismo el compromiso de la institución, El nivel de insatisfacción está relacionado a los recursos ofrecidos por la institución como equipamiento, materiales de estudio, infraestructura y el desempeño de los profesores.

Según la SE-7, ante un escenario de no tener posibilidades de afrontar los gastos al inicio de la etapa de estudios, cuando deben trasladarse e incurrir en gastos como movilidad, alojamiento y alimentación; las familias afrontan estas situaciones con ahorros o venta de animales y, en otros casos, su entorno tiene un comportamiento comunitario como sus compañeros de colegio y docentes que organizan actividades para

subvencionar los gastos de los alumnos en Lima y cumplir la meta, acceder a la educación superior para mejorar su condición de vida.

La insuficiencia del recurso monetario entregados por el programa y la homogeneidad de entrega sin distinción de la carrera que estudian pone en evidencia que tienen que ajustar sus gastos previstos, los materiales que necesitan son los que se ven más afectados dado que carreras como arquitecto demandan de mayor inversión y para atender esto deben de ajustar su presupuesto correspondiente a alimentación, alojamiento y movilidad; cuando existe la posibilidad por parte de las familias, ellos contribuyen pero no todos tienen la misma suerte.



“El monto que nos dio, fue el mínimo, si queríamos comprar una laptop u ordenador que esté acorde a nuestra carrera... nos han dado un tercio del costo del ordenador”

La TMGS-2 sostiene que el apoyo material no es suficiente para los usuarios en un escenario en el cual los familiares consideran la subvención de los usuarios como propios y la TMGS-4 menciona que algunos becarios destinan la subvención entregada por el programa para el pago de las mensualidades de sus hermanos (Cotrina Talledo, 2020, pág. 65), esto implica que la subvención no está cumpliendo el objetivo principal. Respecto a la entrega oportuna de los recursos, los usuarios manifiestan que existen retrasos considerables en los meses de enero y febrero, siendo necesario el apoyo de sus familias, los usuarios más perjudicados son los que migran a un departamento distinto al de origen. Para los usuarios que migran son los que demandan mayores recursos que no son atendidos por el programa, por ejemplo, el costo de instalación.



“Nos daban dinero para adquirir los equipos y teníamos que sustentar lo que comprábamos y teníamos que aumentar dinero para comprar un mejor equipo”

La entrega de recursos a todos los usuarios es igual, pero esto es un problema según la carrera estudiada porque existen carreras que demandan de mayores recursos por el alto nivel de especialidad y otras que demandan menos recursos.



“No tuve retrasos en el pago de la mensualidad y en el caso de adquirir la laptop para mi carrera normal me alcanzó en dinero que nos dio el programa”



“Incluso a nuestro especialista le pedimos un poquito más de tiempo para poder juntar un poquito más de dinero y poder comprarnos una buena laptop, pero no se pudo porque como PRONABEC la central de Lima... no se pudo y nos dieron una fecha límite para poder entregar nuestras boletas con las laptops, y entonces yo tuve que hacerme un préstamo, pero no de banco, si no de otra persona para poder comprarme una laptop para que resista los programas de ingeniería”

V. Conclusiones

Las conclusiones para una mejor lectura se han organizado en función a la pregunta general de investigación y a las cuatro preguntas específicas. Además, resultado de los hallazgos de la investigación se obtiene una conclusión que está relacionada a los factores que influyeron para la elección de la carrera que estudian.

1. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios entorno al desarrollo del programa Beca 18 durante la etapa de estudios en los institutos superiores de la provincia de Cusco?

Los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios son cinco, el más importante es los contenidos recibidos, igualdad de trato, comunicación y soporte, gestión y los recursos recibidos. El nivel de satisfacción para todos estos factores es negativo, lo que implica que la expectativa del usuario ha superado su percepción de la experiencia dentro del programa durante la etapa de estudios, si bien existe expectativas y percepciones diferenciadas según sexo, instituto, carrera y departamento de origen prevalece la insatisfacción del servicio recibido.

La educación de calidad es el factor más importante para los usuarios, reflejado en los contenidos recibidos que implica el cumplimiento de las actividades programadas según el cronograma establecido para el ciclo académico y si existiese cambios sean comunicados de manera oportuna, así como el interés de los docentes por aclarar las dudas de los contenidos de los cursos, el contenido en sí del curso y la aplicabilidad según la demanda del mercado laboral además del cumplimiento del silabo resulta importante para los usuarios. La media de la expectativa tiene un valor de 4.29 frente a 3.94 de la

percepción del servicio en una escala de Likert, es así que la brecha es -0.34 y el ICS tiene un valor de -0.09. Es importante resaltar, aunque este factor se considera el más importante, la expectativa de los usuarios es la más baja frente a la del resto.

La igualdad de trato es considerada el segundo factor importante, la interacción y ejercicio del trato por parte de los diversos actores del programa y el lugar de estudios (compañeros, docentes, becarios) también alcanza un nivel de satisfacción negativo dado que la media de la expectativa tiene un valor de 4.58 y la percepción 3.94, la brecha es -0.56 y el ICS es -0.39 lo que implica que los usuarios del programa sienten tener un trato diferenciado no solamente por sus características de origen sino también por su condición de becario

En cuanto al factor comunicación del desempeño, atención personalizada y resguardo de las necesidades e intereses de los usuarios ofrecidas por los actores (gestor local y tutor) del programa, intermediarios entre PRONABEC y el usuario, la expectativa de los usuarios (4.33) ha superado su percepción (3.94) es así que la brecha es -0.39 y el ICS es -0.08, esto no está satisfecho con el papel de los intermediarios.

El factor gestión que es la habilidad y pertinencia que tienen los actores del programa en relación a la credibilidad y confianza que brindan, también está valorado como no satisfecho a pesar de que la expectativa (4.29) es una de las menores, pero la percepción (4.08) es la más alta en comparación a los demás, si bien existe una brecha (-0.21) los usuarios se sienten satisfechos con el desarrollo de la gestión del programa; sin embargo, no es un factor preponderante.

Finalmente, el factor recursos recibidos es el menos importante para los usuarios, pero es el que tiene el valor más alto en cuanto a la expectativa (4.59) la idea del usuario sobre la precisión/atención del programa en relación a la cobertura monetaria para atender las necesidades como la manutención, pago de mensualidades,

adquisición de equipos y otros. La percepción (3.84) es el valor más bajo de todos los factores, en consecuencia, la brecha es el valor más alto (-0.74)

2. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la comunicación y soporte durante la etapa de estudios brindado por PRONABEC a través de los actores intermediarios?

La comunicación y soporte es el factor más preponderante, según PRONABEC los actores intermediarios son los gestores (tienen a cargo un determinado número de instituciones y los becarios que forman parte de estos) y tutores (por cada institución educativa) Los factores que influyen en el nivel de satisfacción son el desempeño del gestor y tutor del instituto en el que estudian, no obstante, los usuarios presentan confusión en cuanto al rol de los gestores y tutores, en muchos casos los segundos son confundidos con los primeros lo que quiere decir que probablemente no han tenido ningún tipo de interacción con el tutor y esto podría responder al incumplimiento del convenio por parte de los institutos para la asignación de un tutor.

El desempeño del gestor se considera el más importante en el nexo entre PRONABEC y los usuarios, su rol es fundamental desde el inicio de los estudios y en especial para usuarios que migran a un departamento o provincia distinta a la de su origen. Sin embargo, la mayoría considera que no tienen atención personalizada y óptima, esto se refleja en que los gestores no entienden las necesidades específicas de los usuarios; el nivel de satisfacción en cuanto al desempeño del gestor es negativo para entender las necesidades específicas del usuario, la atención personalizada, oportuna y óptima probablemente esta percepción responde a la cantidad de becarios que son asignados a cada gestor. Lo que corresponde al resguardo de los intereses de los becarios es positivo.

Es importante contar con un tutor dentro de los institutos; a pesar, existe mucha confusión frente a la presencia de estos. De los testimonios recopilados se evidencia la inexistencia de este actor a pesar de que todos los institutos materia de estudio son de administración privada. El rol del tutor es trascendental por la implicancia que este tiene con el soporte de la parte académica que brinda, además de la parte emocional, aunque se caracterizan por la ausencia de los mismos.

3. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la carrera que estudian?

El nivel de satisfacción de la carrera que estudian se mide en relación a los contenidos recibidos, equipamiento, desempeño de los docentes del instituto en el que estudian y la percepción respecto a los servicios ofrecidos por las universidades, todos estos factores están vinculado a la calidad educativa que ofrece el instituto en el que estudian. La percepción es diferenciada según el instituto en el que estudian y el tipo de carrera que eligieron para estudiar.

El nivel de satisfacción en promedio es negativo, pero los usuarios perciben positivamente frente al soporte de los docentes cuando no tienen claro el contenido de los cursos desarrollados, dado que los docentes quieren aclarar las dudas, así que indican que el desarrollo de los cursos se realiza según lo establecido en el sílabo.

La percepción negativa corresponde al cumplimiento de las actividades según el cronograma establecido al inicio del ciclo académico y también la inoportuna información que brindan acerca de los cambios que se presentan el curso. Un aspecto alarmante es que la insatisfacción en cuanto a los temas desarrollados en los diferentes cursos considera que no son novedosos, actualizados ni están acorde a la demanda del mercado laboral, la percepción alcanza un valor de 3.92 lo que implica que no está satisfecho, predominando la apreciación diferenciada según instituto en que estudia y tipo de carrera.

Otros factores que influyen es el arraigo cultural y familiar dado que influye en la toma de decisiones en la continuidad de los estudios. De igual manera, la percepción de los usuarios respecto a la ventaja que ofrece las universidades con la implementación del ciclo de nivelación genera insatisfacción frente a ellos que son estudiantes de institutos, persiste la ausencia del servicio público de calidad, a pesar de ser uno de los factores más anhelados **por usuarios en razón de que la percepción de lo que “ellos conocen” con los que les toca “aprender” muchas veces tiene una brecha mayor**

4. ¿Cuál es la percepción de los usuarios de Beca 18 respecto a la igualdad de trato por parte del entorno durante la etapa de estudios?

La investigación contextualiza la igualdad de trato desde la apreciación de los usuarios en cuanto al ejercicio del trato y expresiones por sus características de origen y por su condición de becario por parte del entorno con el que interactúan durante la etapa de estudios.

En este contexto, de los resultados cuantitativos obtenidos en promedio los usuarios sostienen que el instituto ofrece igualdad de oportunidades e igualdad de trato frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades; sin perjuicio de esto, no se encuentran satisfechos con los mediadores de programa en razón de que existe trato diferenciado entre los propios becarios por parte del gestor local. Asimismo, existen diferencias significativas entorno a la percepción de los usuarios y las variables de esta dimensión en función al sexo, instituto en el que estudió y tipo de carrera.

Sin embargo, es importante destacar que de los testimonios recogidos a través de los cuestionarios semi estructurados, los usuarios han revelado que para el caso específico de los estudiantes de institutos en el departamento de Cusco han percibido actos de discriminación por parte de diferentes actores

como lo son sus compañeros y docentes, se evidencia exclusión por su situación de **becarios porque tienen “todas las facilidades” que es un factor que genera** distanciamiento por parte de los compañeros de aula más no por su condición de origen.

5. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 respecto a los recursos recibidos para el desarrollo de sus actividades durante la etapa de estudios?

El programa ofrece una subvención integral a los becarios, la población objetivo de la investigación son usuarios de institutos de administración privada. Es así que los recursos están destinados para el pago de la matrícula, mensualidades, manutención y adquisición de equipos. La satisfacción se mide en función a la entrega oportuna y al monto entregado, existen percepciones diferenciadas según la carrera que estudian.

Los usuarios perciben que la subvención no es entregada para la manutención y adquisición de equipos de manera oportuna según los plazos establecidos por el programa. Existe insatisfacción en relación al recurso monetario entregado ya que no es suficiente para atender sus necesidades, los equipos tecnológicos adquiridos no son modernos (adquieren el equipo de menor en función al limitado monto que les asignan para esto) además de no cumplir con los requisitos técnicos mínimos que se necesitan en particular para el caso de los usuarios de carrera vinculadas a ingenierías, muchos de los becarios optan por reducir sus gastos de manutención para poder comprar un equipo con mejores características según la demanda de sus necesidades.

Los usuarios se sienten satisfechos en cuanto al pago oportuno por parte de la gestión del programa de las mensualidades y matrículas, no existen retrasos que los perjudique en el desarrollo de sus estudios.

6. En cuanto al hallazgo factores que influyeron para la elección de la carrera que estudian

A pesar de que los usuarios dejan su lugar de origen para estudiar y prevalece la aspiración a la educación superior., la elección de la carrera que estudian no ha sido por vocación incluso a pesar de haber adjudicado una vacante para la universidad. Los motivos de la elección de la carrera han estado sujeta al arraigo familiar, la lejanía geográfica y cultural hace que los usuarios dificulten al tomar la decisión, los padres cumplen un rol determinante ya que son un soporte emocional indispensable que puede motivar o desmotivar a los estudiantes en la elección.

La lista de carreras elegibles impuestos por el programa es otro motivo por el cual eligieron la carrera, los usuarios están parametrados únicamente a esas alternativas de elección, sin tomar en cuenta otras habilidades que podrían potenciar y generar una mayor satisfacción, es una amenaza efectiva a la inclusión social y a la libre elección. Ningún usuario ha manifestado haber buscado previamente las ventajas y desventajas que implica la elección de la carrera y el tipo de educación superior que quieren recibir.

VI. Recomendaciones

Las recomendaciones para una mejor lectura se han organizado en función a las cuatro preguntas específicas de investigación.

1. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la comunicación y soporte durante la etapa de estudios brindado por PRONABEC a través de los actores intermediarios?

- Tras la adjudicación de la beca, el programa podría incorporar dentro del proceso de inducción el desarrollo del tema relacionado al funcionamiento del programa haciendo énfasis en los roles y funciones que cada actor cumple en las diferentes etapas para que los usuarios conozcan el funcionamiento y saber la ruta frente a situaciones que demanden o requieran atención.

- Si bien **en el “Intranet del beneficiario”** aparece el nombre del profesional designado como gestor, podría mostrar información adicional como los horarios de atención, lugar de atención, instituciones designadas, roles y funciones además de otros datos informativos que sirvan de manera referencial, es importante que los datos consignados deban de estar actualizados. Además, para que el programa tenga mejor control de la interacción del actor con el usuario, podría crearse una alerta de solicitud de atención y una vez atendido deberá de ser llenado por ambas partes.

- En caso de que los usuarios no tengan un tutor designado, debería implementarse para todos indistintamente de la modalidad de administración de la institución educativa o **universidad o instituto. En el “Intranet del beneficiario”** podría implementarse los datos del tutor de la misma manera que la del gestor local y también crearse la alerta de solicitud de atención.

2. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 entorno a la carrera que estudian?

- Las instituciones educativas elegibles para la adjudicación de la beca deberían de estar licenciadas, el licenciamiento tiene como objetivo verificar que los institutos cumplan con los estándares de calidad establecidos, tanto en términos de infraestructura y recursos, como en la capacidad académica y la idoneidad de los docentes, indistintamente la modalidad de administración que tenga, es importante garantizar la calidad educativa para los usuarios y generar valor público, ya que todos ellos son capital humano potencial.

- El ciclo de nivelación debería de ser implementado para los institutos. Se propone una evaluación de entrada y en función a la nota obtenida los usuarios son ubicados en un nivel de logro (en inicio, en proceso, satisfactorio) para aplicar estrategias diferenciadas según el nivel al que califica, los usuarios que se posicionan en inicio podrían recibir un reforzamiento de seis meses y los que se posicionan en proceso podrían recibir reforzamiento de tres meses previo al inicio de sus estudios. De esta manera se garantizaría la permanencia de la beca y se mitigaría el riesgo de pérdida de la beca por causales establecidos en el artículo 34 del reglamento del Pronabec.

- A pesar de estar en una era moderna con avances en la tecnología, por la situación de pobreza de la que provienen los usuarios probablemente muchos de ellos no cuentan con los conocimientos suficientes sobre tecnología, esto implica que además de capacitarlos para el uso de las plataformas del programa también sería importante que sea instruidos en manejo de softwares y hardware, con mayor razón en estos tiempos que luego del inicio de la pandemia el uso de tecnología ha incrementado geométricamente y el manejo del mismo se ha convertido en una regla implícita.

3. ¿Cuál es la percepción de los usuarios de Beca 18 respecto a la igualdad de trato por parte del entorno durante la etapa de estudios?

- La discriminación en el Perú es un hecho histórico que prevalece, por lo que, para erradicar esta forma de comportamiento de las personas, las intervenciones irían

más allá del objetivo del programa. Sin perjuicio de esto, se recomienda que en los convenios se estipule una cláusula referida a la confidencialidad de información de los becarios, esto quiere decir que de manera oficial los docentes no deben de saber quiénes son becarios, para evitar el trato diferenciado dentro de la institución.

- Los gestores locales desde el momento de su inserción en el programa deberían ser sensibilizados en temas relacionados a los diversos tipos de discriminación además de ser capacitados en habilidades blandas para tener una mejor interacción con los usuarios.

- Los tutores deberían de cumplir un perfil mínimo alineado a las labores propias que desempeñan y luego de ser designados al cargo o contratado al igual que los gestores locales deberían ser sensibilizados en temas relacionados a los diversos tipos de discriminación además de ser capacitados en habilidades blandas para tener una mejor interacción con los usuarios.

4. ¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de Beca 18 respecto a los recursos recibidos para el desarrollo de sus actividades durante la etapa de estudios?

- Por la variación de costos de los últimos años, se recomienda que para el monto de manutención asignado cada mes replantear el presupuesto designado por becario en función a la actualización de precios de la canasta familiar vigente. Esta acción debería realizarse cada dos años para evitar que los usuarios acudan a préstamos monetarios de otras personas para poder cubrir estas necesidades y no verse afectados en el desarrollo de sus estudios

- Realizar una clasificación de las carreras (ciencias naturales, ciencias sociales, ingeniería, ciencias de la salud) y establecer un kit inicial de entrega en función al sinceramiento de la demanda de recursos esenciales y características mínimas que deberían de cumplir según el tipo de carrera que estudian y replantear el presupuesto designado por becario en función a la actualización de precios de la canasta familiar vigente.

- Fortalecer a las áreas administrativas que se encargan del pago de matrículas y mensualidades porque su desempeño ha sido óptimo y este podría tener mejores resultados de los que ya presentan, dado que no han retrasado ni perjudicado los estudios.

5. Se recomienda al programa la aplicación del test virtual vocacional como requisito para la etapa de postulación. En la etapa de selección – Fase de apoyo y orientación, si bien PRONABEC ofrece a los postulantes que cumplieron con el registro de manera integral herramientas de orientación vocacional a través de Plataforma de Apoyo y Orientación (PAO) este podría ser complementado con un test virtual vocacional que tenga como resultado un reporte preliminar que forme parte de la lista de Requisitos y documentos obligatorios de Postulación para la Selección. Para realizar elecciones conscientes de que durante la etapa de estudios disfruten de la carrera elegida. La idea de una elección consciente es que en un mediano o largo plazo las personas se desarrollen con plenitud y desplieguen sus capacidades. Esto implica que si el usuario estudia una carrera que no es de su vocación o libre elección, la probabilidad de no ejercer podría ser mayor, en consecuencia, la intervención del estado podría ser considerado como un gasto más no como inversión dado que el retorno en términos sociales y económicos serían negativos.

Se recomienda la ampliación de la lista de oferta de carreras elegibles para que los usuarios del programa no realicen elecciones por obligación o por no querer perder la beca, se realice una elección voluntaria ejerciendo el derecho de libertad, de esta manera evitar que en el transcurso de la etapa de estudios deserten o a la culminación de la misma no ejerza la carrera estudiada, esto a la larga podría convertirse en un gasto más allá que en una inversión para el estado y no garantizaría desarrollo ni movilidad social.

Finalmente, como agenda pendiente de investigación se recomienda investigar acerca de la situación actual de los usuarios del programa que concluyeron sus estudios

y alcanzaron el grado académico con el fin de encontrar el grado de relación del nivel de satisfacción respecto a la carrera elegida y el desempeño del mismo. Se recomienda que la investigación tenga un enfoque más allá de datos cuantitativos que sirven para medir el cumplimiento de la meta de producto del programa, un estudio centrado en la óptica de quienes fueron en su momento usuarios de Beca 18 , con el fin único de generar evidencias para la toma de decisiones , proponer e implementar cambios en el programa , en caso corresponda.



Bibliografía

- Acuerdo Nacional. (12 de Noviembre de 2022). Obtenido de <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado/politicas-de-estado-castellano/guia-p>
- Agencia Peruana de Noticias. (30 de Junio de 2022). *ANDINA. Agencia peruana de noticias*. (E. Perú, Editor) Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-brecha-200-mil-profesionales-tecnicos-peru-obliga-a-empresas-a-contratar-extranjeros-898349.aspx>
- Arriagada, I., & Miranda, F. (Octubre de 2003). *Repositorio Digital CEPAL*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6578/S039608_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2004). *Inclusión Social y Desarrollo Económico en América Latina*. (M. Buvinic, J. Mazza, J. Pungiluppi, R. Deutsch, Edits., & B. I. Desarrollo, Trad.) Bogotá, Colombia: Gente Nueva Editorial. Recuperado el 15 de junio de 2022, de www.iadb.org/pub
- Banco Interamericano de Desarrollo*. (19 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.iadb.org/es>
- Bardales Pereyra, G. P. (17 de Octubre de 2017). *Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9523>
- Campos, H. J. (Junio de 2011). LA JUSTICIA POSIBLE: COMENTARIO SOBRE THE IDEA OF JUSTICE DE AMARTYA SEN. Bogotá, colombia. doi:0124-5996
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (31 de octubre de 2008). *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. Recuperado el 15 de junio de 2022, de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- CEPLAN. (agosto de 2016). *Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*. Obtenido de <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/08/Subvenciones-educativas-Becas-y-creditos-en-el-Per%C3%BA-final-10-08-2016web.pdf>
- CEPLAN. (20 de Febrero de 2020). *CEPLAN*. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/
- Choque Martínez, A. (2019). La teoría del capital humano, fundamento del programa Beca 18. *Investigaciones Sociales*, 402.
- Cotrina Talledo, H. R. (Marzo de 2020). FACTORES QUE CONTRIBUYEN O LIMITAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA BECA 18 Y REPERCUTEN EN LA REALIZACIÓN Y ADAPTACIÓN SOCIAL DE LOS BECARIOS EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA COMO LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Del Acebo Ibañez, E. (1996). *Sociología del arraigo*. Buenos Aires: Claridad S.A. doi:950-620-108-0
- Del Barrio Vásquez, D., & Bravo Bustos, Á. (10-13 de Noviembre de 2015). *Generación de valor público por medio de la transparencia*. Obtenido de Congreso de la República del Perú:

- [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/\\$FILE/barrivas.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/$FILE/barrivas.pdf)
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa
- Enguita, M. F. (1999). *Sociología de la educación*. Barcelona, España: MEJORAMIENTO DE LA ORGANIZACION, FORMALIZACION Y PARTICIPACION DE LAS JUNTAS VECINALES Y RONDAS CAMPESINAS, DISTRITO DE SAN SEBASTIAN - CUSCO - CUSCO.
- Espinoza Oscanoa, L. V. (Diciembre de 2018). *Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13481>
- Espinoza Oscanoa, L. V. (12 de Febrero de 2019). *Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13481>
- Exupéry-De Saint, A. (2019). *El Principito*. (J. Juárez Zevallos, & J. Martínez Gonzáles, Edits.) Lima: Municipalidad de Lima. Recuperado el 19 de Junio de 2022, de <https://www.descubrelima.pe/wp-content/uploads/2020/03/EL-PRINCIPITO.pdf>
- Flores Urbano, G., & Aballe Pérez, V. C. (2021). Líneas de investigación que deben adoptar las universidades ecuatorianas para resolver problemas de la sociedad. *Revista Cubana de Educación Superior*, 8.
- Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana (FONDEP). (s.f.). *Mejores institutos técnicos del Perú*. Obtenido de FONDEP: <https://observatorioeducativo.pe/mejores-institutos-tecnicos-del-peru/>
- García Talledo, H. R. (9 de Agosto de 2021). *Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19896>
- Grimaldi Cárdenas, D. C. (Agosto de 2015). Serie de Estudios Breves 3. *¿Qué explica el rendimiento académico de los beneficiarios de Beca 18?*, 3(Primera). (P. N. MINEDU, Ed.) Lima, Perú. doi:978-612-46997-3-3
- Guerrero, G., Rojas, V., Cueto, S., Vargas, J., & Leandro, S. (Marzo de 2019). *Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)*. doi:978-612-4374-14-2
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & María del Pilar, B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Humanium. (11 de Junio de 2017). *Humanium*. Obtenido de <https://www.humanium.org/es/declaracion-mundial-sobre-educacion-para-todos-satisfaccion-de-las-necesidades-basica>
- Instituto de Estudios Peruanos - IEP. (s.f.). *Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación*. Obtenido de www.pronabec.gob.pe
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Diciembre de 2018). Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1632/libro.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Junio de 2018). *INEI*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1529/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Junio de 2018). *Perú: Indicadores de Educación por departamento, 2007 - 2017*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1529/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (14 de Mayo de 2021). *INEI*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/np_067_2021.pdf
- Kessler, G., & Espinoza, V. (Mayo de 2003). *CEPAL*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/6038/S034240_es.pdf
- Kliksberg, B. (Junio de 2000). *Capital social y cultura. Claves olvidadas del desarrollo*. Recuperado el 12 de Junio de 2022, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Capital-social-y-cultura-Claves-olvidadas-del-desarrollo.pdf>
- Klisberg, B. (Junio de 2000). *Inter-American Development Bank (IDB)*. doi:950-738-093-0
- Ley N° 28044. (28 de Julio de 2003). *Normas y Documentos Legales - Congreso de la República - Plataforma del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>
- Ley N° 30512. (2 de Noviembre de 2016). *Diario El Peruano*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105228/_30512_-_03-11-2016_11_50_02_-_Ley_30512__Ley_de_Institutos_y_Escuelas_de_Educaci%C3%B3n_Superior.pdf?v=1586905427
- Ley N°27658. (30 de Enero de 2002). *LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO*. Obtenido de Portal Institucional e Información sobre la Actividad Parlamentaria y Legislativa del Estado Peruano: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ley N°29837. (25 de Agosto de 2017). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pronabec/informes-publicaciones/2879298-creacion-y-nuevo-reglamento-del-pronabec>
- LP Pasión por el DERECHO. (16 de Febrero de 2022). *Constitución Política del Perú [actualizada 2022]*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>
- Manfred, M.-N. (17 de Agosto de 2019). Manfred Max Neef : Economía a escala humana. Rumbo 360 TV. (R. Illanes, Entrevistador)
- Manfred, M.-N., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (Marzo de 2010). *Desarrollo a escala humana. Opciones para el futuro*. Madrid, España. Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/deh/>
- Márquez Zárate, M. Á. (2009). El estado del arte del capital social comunitario. *Encrucijada*, 5-6.
- Mendoza Quintana, J. N. (Abril de 2019). *Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15673>

- Millám, R., & Gordon, S. (s.f.). Capital social: una lectura de tres perspectivas clásicas. *Revista mexicana de sociología*, 711 - 747. doi:2594-0651
- Ministerio de Economía y Finanzas - DGPMI. (Agosto de 2020). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/pmi/Instructivo_para_la_elaboracion_de_indicadores_de_brechas.pdf
- Ministerio de Educación. (06 de Noviembre de 2011). <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118242-017-2011-ed>. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/104974/_017_-_14-09-2012_10_09_19_-DS-017-2011-ED.pdf
- Ministerio de Educación. (Octubre de 2013). *Centro de Recursos Interculturales*. Obtenido de <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Documento%20Nacional%20de%20Lenguas%20Originarias%20del%20Peru.pdf>
- Ministerio de Educación. (2016). *MINEDU*. Obtenido de <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5119>
- Ministerio de Educación. (s.f.). *Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo*. (P. N.-M. Educación, Ed.) Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pronabec/informes-publicaciones/1772855-memoria-anual-del-pronabec-2012-2015>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (febrero de 2019). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://www.merf.gob.pe>
- Molina, C. (4 de Febrero de 2021). *World Bank*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/la-inclusion-social-un-compromiso-largo-plazo>
- Murphy, T. (2016). Dos teorías sobre la justicia social. *Economía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 78-89. doi:253-6655
- OHCHR. (s.f.). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-against-discrimination-education>
- OHCHR. (s.f.). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights#:~:text=1.-,Los%20Estados%20Partes%20en%20el%20presente%20Pacto%20reconocen%20el%20derecho,de%20las%20condiciones%20de%20existencia.>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2019). *PNUD*. Recuperado el 12 de Junio de 2022, de www.pnud.org.pe
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. (agosto de 2015). *Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del Programa Beca 18, Primera*, 76. (©. P.-M. Educación, Ed.) Lima, Perú: © Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo-Ministerio de Educación. doi:ISBN: 978-612-46997-6-4

- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. (diciembre de 2015). <https://www.pronabec.gob.pe/beca-18/>. *Memoria Institucional 2012 - 2015*. Lima, Perú: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación. Obtenido de http://www.pronabec.gob.pe/inicio/publicaciones/documentos/MEMORIA20ALTARESOLUCION_18.3MB.pdf
- Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos. (febrero de 2016). *Educación Superior e Inclusión Social. Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18(978-612-47139-1-0), Primera*, 74. (P. N.-M. Educación, Ed.) Lima, Perú. Obtenido de https://www.pronabec.gob.pe/modPublicaciones/descarga/serie7_educacionsuperior.pdf
- PRONABEC. (Febrero de 2016). Educación Superior e Inclusión Social. Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18. Lima, Perú. doi:ISBN N.º 978-612-47139-1-0
- Quispe Fernández, G., & Ayiviri Nina, V. (2016). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Rawls, J. (2012). Libro Teoría de la justicia de John Rawls – Fondo de Cultura Económica de Argentina. Fondo De. En F. d. México. México D.F: Fondo de Cultura Económica.
- RPP. (9 de Abril de 2022). Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/se-requieren-300-mil-jovenes-con-estudios-tecnicos-para-cubrir-demanda-de-empresas-productivas-en-peru-noticia-1398580?ref=rpp>
- Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. (2016). *OAS*. Obtenido de http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2021). *Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3018068/III%20Informe%20Bienal.pdf>
- Torres Hidalgo, C. (2017). *Repositorio Institucional de la PUCP*. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/>
- Torres, C. (2017). *Repositorio PUCP*. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/>
- UNESCO. (Septiembre de 2008). *Docer Argentina*. Obtenido de <https://docer.com.ar/doc/eve8svn>
- UNESCO. (s.f.). *UNESDOC Biblioteca Digital*. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127583_spa
- United Nations. (s.f.). Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Vargas Forero, G. (2002). HACIA UNA TEORÍA DEL CAPITAL SOCIAL. *Revista de economía institucional*, 4(6), 71 - 108. doi:0124-5996
- Vergara Carrió, J. M. (09 de Setiembre de 2016). La Obra de Amartya Sen. *Iberian Journal of the History of Economic Thought*, 3(2), 201-220. doi:<http://dx.doi.org/10.5209/IJHE.54626>

Anexos

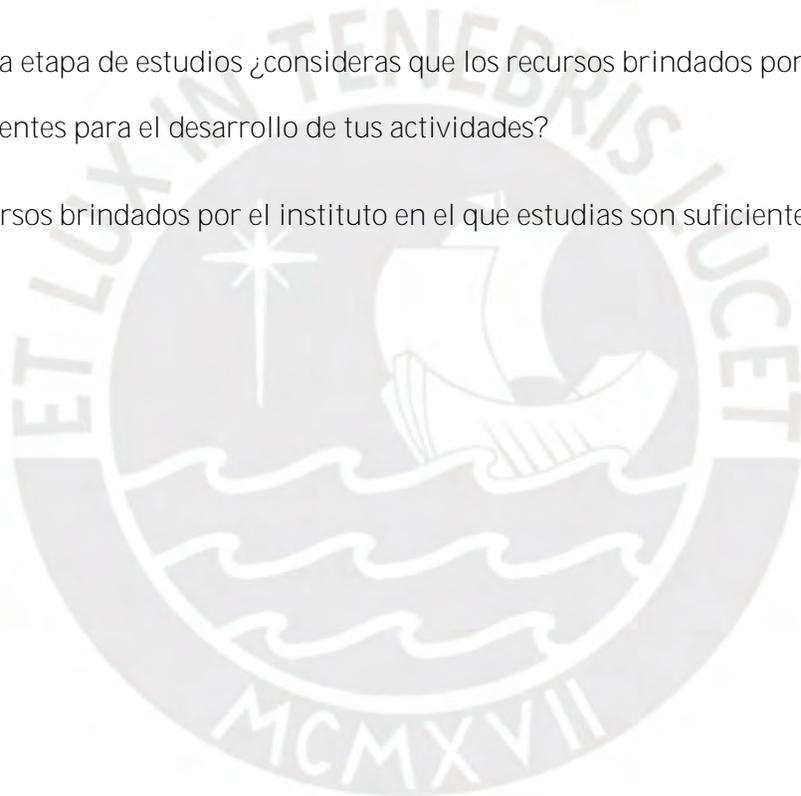
Anexo 1: Preguntas Guía de Entrevista Dirigida a Usuarios

1. A continuación, voy a leer una lista de atributos. Organiza la lista en una prelación del 1 al 5 según la importancia que tienen para ti.

Atributo	Importancia
Comunicación y soporte	
Contenidos desarrollados por la institución	
Igualdad de trato	
Igualdad de trato	
Recursos necesarios	

- ¿Existe otro/s atributos que son importantes para ti? ¿Cuáles son?
2. ¿Cuáles son los aspectos más importantes para ti entorno a la comunicación y soporte de PRONABEC?
 3. En relación al gestor local ¿Cuál es tu opinión respecto a su desempeño?
 4. En relación al tutor ¿Cuál es tu opinión respecto a su desempeño?
 5. ¿Cuál es tu opinión relación a los contenidos desarrollados durante la etapa de estudios en el instituto que estudias?
 6. ¿Te hubiera gustado estudiar en una universidad? ¿Por qué?
 7. ¿Consideras que es importante implementar acompañamiento académico durante la etapa de estudios? ¿Por qué?

8. ¿Consideras que tus compañeros, profesores, personal administrativo y gestor local tienen un trato diferenciado contigo en comparación a tus compañeros que no son becarios?
9. Durante tu experiencia en la etapa de estudios en el instituto ¿Sientes tener igualdad de derechos como tus compañeros no becarios?
10. Durante tu experiencia en la etapa de estudios ¿Consideras que los recursos brindados por PRONABEC han sido entregados oportunamente?
11. Durante la etapa de estudios ¿consideras que los recursos brindados por PRONABEC son suficientes para el desarrollo de tus actividades?
12. ¿Los recursos brindados por el instituto en el que estudias son suficiente



Anexo 2: Afirmaciones Encuesta Servqual Adaptada a la Investigación

- D1: DIMENSIÓN CONTENIDOS RECIBIDOS

1. Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico
2. Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas
3. Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral
4. El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo
5. Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos

- D2: DIMENSIÓN DERECHOS E IGUALDAD DE TRATO

6. El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades
7. El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios
8. Los mediadores de Beca 18 (especialista, gestor local, psicóloga) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios

- D3: DIMENSIÓN GESTIÓN

9. El desempeño del gestor (especialista) local inspira confianza
10. El gestor (especialista) está cualificado para la absolución de consultas o dudas
11. El gestor (especialista) tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas

12.El gestor (especialista) recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios

- D4: DIMENSIÓN COMUNICACIÓN Y SOPORTE

13.El gestor (especialista) brinda atención personalizada y óptima a los becarios

14.El gestor (especialista) brinda atención personalizada según corresponda

15.Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios

16.Mediante el gestor (especialista), Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario

- D5: DIMENSIÓN RECURSOS

17.". Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos

18. La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades

19.Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad

20. Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente

21.Beca 18 mantiene informado sobre el momento en el que entregará la subvención mensual o recursos, según lo programado.

Anexo 3: Resumen de Evidencias según Variable

N°	CÓDIGO DE HALLZAGO	VARIABLES	MATRIZ DOCUMENTARIA SERIE DE ESTUDIOS						MATRIZ DOCUMENTARIA TESIS				ENTREVISTA A USUARIOS					COMENTARIOS DE ENCUESTAS	TOTAL CITAS POR VARIABLE	TOTAL CITAS POR HALLZAGO
			SE-2	SE-3	SE-4	SE-5	SE-7	SE-13	TMGS-1	TMGS-2	TMGS-3	TMGS-4	E-1	E-2	E-3	E-4	E-5			
1	H-1	Variable 8: Factores que influyen en la elección de la carrera técnica que estudian	0	0	0	0	1	2	0	0	16	0	2	1	1	0	3	1	27	85
		Variable 9: Opinión de los usuarios respecto a la adaptación en la etapa de estudios.	0	1	5	0	4	0	1	7	1	6	0	0	0	0	0	0	25	
		Variable 10: Opinión de los usuarios de institutos superiores tecnológicos respecto a los servicios ofrecidos a usuarios de universidades.	0	7	0	1	3	0	8	7	0	0	0	1	4	0	2	0	33	
2	H-2	Variable 1: Percepción de los usuarios respecto al desempeño del gestor local	0	0	0	6	7	0	3	3	0	6	0	2	3	0	2	4	36	70
		Variable 2: Percepción de los usuarios respecto al desempeño del tutor.	0	0	1	3	2	3	13	2	0	4	0	3	2	0	1	0	34	
3	H-3	Variable 5: Percepción de los usuarios en cuanto a la igualdad de trato por su condición de becario	0	11	0	1	5	3	0	5	0	1	0	0	1	0	3	1	31	60
		Variable 4: Percepción de los usuarios en cuanto a la Igualdad de trato por características de origen	0	0	0	1	6	4	0	6	0	3	1	1	1	0	1	5	29	
4	H-4	Variable 3: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al soporte brindado por el instituto en el que estudian.	6	0	0	9	0	4	0	2	0	0	0	1	3	0	1	2	28	88
		Variable 6: Percepción de los usuarios respecto a la entrega oportuna de los recursos	0	0	3	5	4	0	0	0	0	7	0	3	2	0	2	4	30	
		Variable 7: Percepción de los usuarios en relación al recurso monetario recibido para la adquisición de recursos.	0	0	2	0	3	0	0	2	0	5	0	2	6	0	2	8	30	
		Número de evidencias según fuente	6	19	11	26	35	16	25	34	17	32	3	14	23	0	17	25		
		NÚMERO DE EVIDENCIAS SEGÚN TÉCNICA APLICADA	113						108				57					25	303	303

Anexo 4: Prueba Kruskal Wallis Expectativa vs. Sexo

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico	4,654	1	,031
Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas	2,021	1	,155
Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral	2,677	1	,102
El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo	4,893	1	,027
Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos	7,368	1	,007
El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades	,263	1	,608
El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios	2,337	1	,126
Los mediadores de Beca 18 (gestor local) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios	15,324	1	,000
El desempeño del tutor y gestor local inspira confianza	13,780	1	,000
El gestor está cualificado para la absolución de consultas o dudas	18,294	1	,000
El gestor tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas	5,295	1	,021
El gestor recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios	14,371	1	,000
El gestor brinda atención personalizada y óptima a los becarios	2,521	1	,112
El gestor local brinda atención personalizada según corresponda	11,485	1	,001
Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios	2,012	1	,156
Mediante el gestor, Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario	30,579	1	,000
Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos	2,432	1	,119
La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades	12,708	1	,000
Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad	,672	1	,412
Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente	7,203	1	,007
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio de cada ciclo de estudios	,023	1	,879

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sexo del usuario

Anexo 5: Prueba Kruskal Wallis Expectativa vs. Instituto

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico	3,432	3	,330
Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas	19,517	3	,000
Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral	33,129	3	,000
El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo	9,641	3	,022
Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos	20,894	3	,000
El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades	13,499	3	,004
El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios	15,918	3	,001
Los mediadores de Beca 18 (gestor local) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios	13,960	3	,003
El desempeño del tutor y gestor local inspira confianza	8,260	3	,041
El gestor está cualificado para la absolución de consultas o dudas	8,536	3	,036
El gestor tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas	14,675	3	,002
El gestor recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios	11,135	3	,011
El gestor brinda atención personalizada y óptima a los becarios	10,848	3	,013
El gestor local brinda atención personalizada según corresponda	7,741	3	,052
Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios	20,240	3	,000
Mediante el gestor, Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario	11,414	3	,010
Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos	9,431	3	,024
La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades	6,452	3	,092
Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad	18,010	3	,000
Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente	3,988	3	,263
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio de cada ciclo de estudios	14,986	3	,002

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Nombre del instituto en el que estudio

Anexo 6: Prueba Kruskal Wallis Expectativa vs. Tipo de carrera

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico	3,914	1	,048
Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas	4,654	1	,031
Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral	5,292	1	,021
El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo	7,992	1	,005
Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos	,185	1	,667
El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades	5,042	1	,025
El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios	11,145	1	,001
Los mediadores de Beca 18 (gestor local) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios	,137	1	,711
El desempeño del tutor y gestor local inspira confianza	5,359	1	,021
El gestor está cualificado para la absolución de consultas o dudas	10,904	1	,001
El gestor tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas	,391	1	,532
El gestor recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios	4,667	1	,031
El gestor brinda atención personalizada y óptima a los becarios	5,544	1	,019
El gestor local brinda atención personalizada según corresponda	8,350	1	,004
Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios	,001	1	,980
Mediante el gestor, Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario	5,496	1	,019
Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos	6,583	1	,010
La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades	3,844	1	,050
Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad	17,911	1	,000
Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente	,115	1	,735
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio de cada ciclo de estudios	2,318	1	,128

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Tipo de carrera

Anexo 7: Prueba Kruskal Wallis Percepción vs. Sexo

I

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico	.120	1	.729
Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas	2.826	1	.093
Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral	3.446	1	.063
El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo	.039	1	.844
Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos	9.225	1	.002
El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades	.251	1	.616
El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios	.438	1	.508
Los mediadores de Beca 18 (gestor local) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios	19.687	1	.000
El desempeño del tutor y gestor local inspira confianza	11.195	1	.001
El gestor está cualificado para la absolución de consultas o dudas	7.972	1	.005
El gestor tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas	12.624	1	.000
El gestor recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios	.064	1	.801
El gestor brinda atención personalizada y óptima a los becarios	4.364	1	.037
El gestor local brinda atención personalizada según corresponda	5.373	1	.020
Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios	11.774	1	.001
Mediante el gestor, Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario	8.682	1	.003
Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos	21.726	1	.000
La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades	22.287	1	.000
Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad	24.329	1	.000
Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente	24.398	1	.000
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio de cada ciclo de estudios	32.226	1	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sexo del usuario

Anexo 8: Prueba Kruskal Wallis Percepción vs. Instituto

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico	11.357	3	.010
Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas	6.259	3	.100
Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral	23.444	3	.000
El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo	18.776	3	.000
Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos	12.467	3	.006
El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades	36.695	3	.000
El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios	49.666	3	.000
Los mediadores de Beca 18 (gestor local) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios	12.227	3	.007
El desempeño del tutor y gestor local inspira confianza	17.284	3	.001
El gestor está cualificado para la absolución de consultas o dudas	12.313	3	.006
El gestor tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas	6.917	3	.075
El gestor recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios	34.507	3	.000
El gestor brinda atención personalizada y óptima a los becarios	13.232	3	.004
El gestor local brinda atención personalizada según corresponda	14.943	3	.002
Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios	5.123	3	.163
Mediante el gestor, Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario	16.695	3	.001
Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos	7.988	3	.046
La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades	15.398	3	.002
Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad	1.347	3	.718
Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente	16.812	3	.001
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio de cada ciclo de estudios	13.699	3	.003

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Nombre del instituto en el que estudio

Anexo 9: Prueba Kruskal Wallis Percepción vs. Tipo de Carrera

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio del ciclo académico	3.315	1	.069
Cuando no tengo claro los contenidos de los cursos desarrollados, los docentes muestran interés por aclarar mis dudas	1.522	1	.217
Todos los temas desarrollados en los diferentes cursos son novedosos, actualizados y acorde a la demanda del mercado laboral	7.743	1	.005
El desarrollo del contenido de los cursos se rige a lo establecido en el sílabo	2.755	1	.097
Informan oportunamente acerca de los cambios que podrían presentarse en el contenido de los cursos	3.017	1	.082
El instituto ofrece igualdad de oportunidades frente a los no becarios en el desarrollo de las diferentes actividades	12.531	1	.000
El instituto tiene igualdad de trato con becarios y no becarios	20.771	1	.000
Los mediadores de Beca 18 (gestor local) siempre están prestos para atender sin distinción alguna frente a otros becarios	18.292	1	.000
El desempeño del tutor y gestor local inspira confianza	4.806	1	.028
El gestor está cualificado para la absolución de consultas o dudas	11.283	1	.001
El gestor tiene buen trato, está atento a tus dudas o consultas	2.462	1	.117
El gestor recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los becarios	1.057	1	.304
El gestor brinda atención personalizada y óptima a los becarios	1.239	1	.266
El gestor local brinda atención personalizada según corresponda	.873	1	.350
Beca 18 a través del gestor local resguarda el cumplimiento de los intereses de los becarios	2.159	1	.142
Mediante el gestor, Beca 18 entiende las necesidades específicas del becario	.025	1	.875
Los equipos tecnológicos brindados a becarios son modernos	1.448	1	.229
La subvención que reciben es suficiente para atender sus necesidades	9.737	1	.002
Los recursos (laptop, uniformes, dinero para compra de laptop) otorgados por Beca 18) son de buena calidad	.133	1	.715
Los recursos financieros para el pago de matrículas y mensualidades son distribuidos oportunamente	14.399	1	.000
Las actividades se cumplen en el momento determinado según el cronograma presentado al inicio de cada ciclo de estudios	16.517	1	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Tipo de carrera

Anexo 10: Prueba Kruskal Wallis Preponderancia vs. Sexo

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
El desarrollo y contenido de los cursos	10.602	1	.001
Igualdad de derechos y oportunidades	11.985	1	.001
Desempeño del gestor local durante la etapa de estudios	.269	1	.604
La atención individual y personalizada, el cuidado de los intereses de los becarios	5.610	1	.018
Provisión de recursos necesarios	.029	1	.864

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sexo del usuario

Anexo 11: Prueba Kruskal Wallis Preponderancia vs. Instituto

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
El desarrollo y contenido de los cursos	11.212	3	.011
Igualdad de derechos y oportunidades	10.513	3	.015
Desempeño del gestor local durante la etapa de estudios	8.146	3	.043
La atención individual y personalizada, el cuidado de los intereses de los becarios	3.454	3	.327
Provisión de recursos necesarios	26.266	3	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Nombre del instituto en el que estudia

Anexo 12: Prueba Kruskal Wallis Preponderancia vs. Instituto

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
El desarrollo y contenido de los cursos	5.041	1	.025
Igualdad de derechos y oportunidades	.041	1	.839
Desempeño del gestor local durante la etapa de estudios	5.991	1	.014
La atención individual y personalizada, el cuidado de los intereses de los becarios	.348	1	.555
Provisión de recursos necesarios	29.589	1	.000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Tipo de carrera