



Estudio de la Imagen Institucional del Pronabec a partir del Programa Beca 18







Estudio de la Imagen Institucional de PRONABEC a partir del Programa Beca 18



Estudio de la Imagen Institucional de PRONABEC a partir del Programa Beca 18

Jaime Saavedra Chanduví

Ministro de Educación del Perú

Juan Pablo Silva Macher

Viceministro de Gestión Institucional

Raúl Choque Larrauri

Director Ejecutivo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC)

Juan Arroyo Laguna

Jefe de la Oficina de Planificación de PRONABEC

Responsable de estudio

Arellano Marketing

Diseño y Diagramación

Erik Chiri Jaime

Diseño de Portada

Ruth Kelly Carhuancho Flores

Fotografías de portada

Archivo PRONABEC.

ISBN: 978-612-46997-8-8

Publicación electrónica disponible en www.pronabec.gob.pe

Editado por

©Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - Ministerio de Educación

Av. Arequipa 1935, Lince. Lima-Perú

Teléfono: (511) 6128230

www.pronabec.gob.pe

Primera edición, agosto 2015

Índice



INTRODUCCIÓN	7
RESUMEN EJECUTIVO	9
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	15
2. METODOLOGÍA	19
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1. Perfil del público objetivo	26
3.2. Aspectos de interés público valorados por la ciudadanía	27
3.3. Atributos valorados en un programa social	30
3.4. Evaluación de los programas sociales	31
3.4.1. Recordación de los programas sociales	31
3.4.2. Imagen de los programas sociales	35
3.5. Evaluación del Programa Beca 18	39
3.5.1. Conocimiento del Programa Beca 18	40
3.5.2. Gestión del Programa Beca 18	48
3.5.3. Impacto del Programa Beca 18	51
3.5.4. Oportunidades de mejora para Beca 18	57
4. RECOMENDACIONES	59
5. CONCLUSIONES	67
ANEXOS	73



Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución geográfica	17
Gráfico 2: Ranking de temas de interés público por regiones	19
Gráfico 3: Ranking de temas de interés público por NSE	21
Gráfico 4: Ranking de temas de interés público por regiones	22
Gráfico 5: Recordación de programas sociales – TOM	23
Gráfico 6: Recordación de programas sociales – Total menciones	25
Gráfico 7: Recordación asistida de los programas sociales	27
Gráfico 8: Asociación de atributos – Total	29
Gráfico 9: Asociación de atributos – Lima Metropolitana y Callao	30
Gráfico 10: Asociación de atributos – Región Norte	31
Gráfico 11: Asociación de atributos – Región Centro	32
Gráfico 12: Asociación de atributos – Región Sur	33
Gráfico 13: Asociación de atributos – Región Oriente	34
Gráfico 14: Tipo de instituciones en donde ofrecen becas	37
Gráfico 15: Conoce los beneficios de Beca 18	37
Gráfico 16: Conoce a quienes beneficia Beca 18	39
Gráfico 17: Público que conoce a algún beneficiario	40
Gráfico 18: Ofrece becas para todas las carreras	41
Gráfico 19: Tiene cobertura a nivel nacional	42
Gráfico 20: Beca 18 tiene costo	42
Gráfico 21: Conoce a quienes beneficia Beca 18	43
Gráfico 22: Evaluación de la Gestión de Beca 18	44
Gráfico 23: Opinión sobre el aporte del programa Beca 18 al país	46
Gráfico 24: Opinión sobre el aporte del programa Beca 18 al país - Específico	48
Gráfico 25: Opinión de Beca 18 en las oportunidades de los beneficiarios	49



Índice de tablas

Tabla 1: Muestra	13
Tabla 2: Estructura del cuestionario	14
Tabla 3: Perfil demográfico y socioeconómico por regiones	18
Tabla 4: Ranking de aspectos de interés público – Lima Sur	20
Tabla 5: Recordación de programa sociales – TOM por segmentos	24
Tabla 6: Recordación de programa sociales – Total menciones por segmentos	26
Tabla 7: Medios de comunicación de los programas sociales	28
Tabla 8: Concepto de “Beca”	35
Tabla 9: Descripción del objetivo de Beca 18 – Espontáneo	36
Tabla 10: Conoce los beneficios de Beca 18 por segmentos	37
Tabla 11: Conocimiento de los beneficios que otorga el programa Beca 18	38
Tabla 12: Conoce a quienes beneficia Beca 18 por segmentos	39
Tabla 13: Conocimiento de los beneficiarios del programa Beca 18	40
Tabla 14: Carreras en las que ofrecería las becas	41
Tabla 15: Conoce a quienes beneficia Beca 18 por segmentos	43
Tabla 16: Mención de instituciones a cargo de Beca 18	43
Tabla 17: Evaluación de la gestión de Beca 18 por segmentos – TTB*	45
Tabla 18: Público que opina que el programa aporta mucho por edad	46
Tabla 19: Razones positivas	47
Tabla 20: Razones negativas	47
Tabla 21: Opinión sobre el aporte del programa Beca 18 al país – Específico por segmentos	49
Tabla 22: Razones positivas	50
Tabla 23: Razones negativas	50
Tabla 24: Sugerencias de mejora al programa Beca 18	51



Introducción

El presente informe busca medir la imagen de PRONABEC a partir de la evaluación de uno de sus programas: Beca 18. Para presentar los resultados de dicha investigación, el presente documento está estructurado en cinco capítulos. El primero de ellos explica el objetivo general del estudio y los objetivos específicos de manera detallada.

El segundo capítulo consiste en la descripción de la metodología usada en la presente investigación. Para ello, se describen cada una de las cuatro etapas que la conforman: el set up del estudio, la ejecución del campo, el procesamiento estadístico y el análisis de la información.

En el tercer capítulo se presentan los resultados del estudio a partir de la herramienta de investigación utilizada. Dichos resultados están estructurados a su vez en cinco partes: el perfil del público evaluado, los aspectos de interés público valorados por la ciudadanía, los atributos valorados en un programa social, la evaluación de los programas sociales y, finalmente, la evaluación del Programa Beca 18.

En el cuarto capítulo se presentan las conclusiones de la investigación a partir de la información revisada en el capítulo 3. Esta información permite identificar los principales hallazgos en relación a los objetivos del estudio.

Finalmente, en el quinto capítulo se sugieren algunas recomendaciones que permitan potenciar la labor de PRONABEC en relación al programa Beca 18.





Resumen Ejecutivo



Resumen Ejecutivo

La sostenibilidad de las intervenciones públicas al igual que las intervenciones en el mercado, propias del sector empresarial, dependen en gran medida de las capacidades tácticas de la o las organizaciones a cargo de su gestión. Sin embargo, esa sostenibilidad también depende de las percepciones de sus stakeholders cuya opinión o accionar puede potenciar, frenar o socavar el desarrollo de dichas intervenciones.

En el caso de los programas sociales, los cuales buscan generar condiciones de equidad compensando de alguna forma a los sectores menos favorecidos de la sociedad, el rol de la imagen del mismo juega un papel importante si se considera que no necesariamente todos los habitantes del territorio se encuentran favorecidos directamente pero que, mediante el ejercicio de nuestras actividades económicas aportamos para que dichas intervenciones, entre otros beneficios, sean posibles. Tomando en cuenta lo expresado hasta aquí se torna relevante entonces conocer cuál es la percepción de la ciudadanía sobre los programas sociales.

Arellano Marketing, empresa de investigación de mercados y consultoría, mediante el contrato firmado con el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo PRONABEC, ha elaborado un estudio con el fin de identificar cuál es la imagen que tiene la población en general y a nivel nacional del Programa Beca 18 y de la institución que está a cargo del mismo. De esa forma se preguntó, de forma exploratoria, cuáles son los principales temas de interés público que debería trabajar el Estado; se identificaron cuáles son los atributos más valorados en un programa social, se pudo definir cuál es la recordación de los programas sociales y cuál es su imagen en base a la asociación que tienen a los atributos valorados. Luego, de forma específica, se evaluó el conocimiento que tiene la ciudadanía sobre las características del programa y sobre su gestión. Posteriormente, se identificó cómo percibe la ciudadanía el impacto del programa, luego de que se les mostrara un concepto, y finalmente, se recogieron las opiniones de respecto a las oportunidades de mejora del programa.

Sustentado en los datos del estudio se determinó que el principal tema de preocupación ciudadana es la seguridad, la cual es prioritaria en todas las regiones del país excepto en el Oriente, en donde lo que se estaría demandando más educación. En segundo lugar aparece la educación como tema de interés público en el resto de regiones, lo cual demuestra la interiorización de la ciudadanía, luego de un tema urgente como la inseguridad ciudadana, por un tema de fondo que tiene implicancias de largo plazo para el desarrollo del país.



Luego, la ciudadanía opina, de forma transversal a las regiones, que los principales atributos que valoran en un programa social son aquellos relacionados a los fines del mismo, más que a su gestión. En ese sentido, el atributo “que llegue a los que más lo necesitan” ocupa el primer lugar, seguido de “que ayude a resolver un problema de la sociedad”. En un segundo grupo de atributos se espera que un programa social cuente con procesos transparentes para la selección de los beneficiarios. A partir de dichos resultados la población valoraría más un programa que se encuentre bien focalizado, es decir que se aboque a población que realmente necesita una solución y que tenga mecanismos de selección que permitan determinar quiénes merecen ser beneficiarios del programa. Pese a lo anterior en las regiones Centro y Sur se encuentra que lo segundo más importante, dejando de lado que el programa resuelva un problema de la sociedad, se esperaría que un programa haga uso más eficiente de sus recursos. Con ello se evidencia una orientación más funcional de dichas regiones.

Respecto a la recordación de los programas sociales más del 70% de la ciudadanía recordaría algún programa. Aquí se identificó una relación directa entre el nivel socioeconómico y la recordación de los programas sociales, siendo los más altos lo que más recuerdan los programas sociales. En este punto es importante anotar que aquellos NSE que serían el público objetivo de los programas sociales no tendrían conocimiento de los mismos, limitando así su posibilidad de mejora.

Al evaluar la recordación por programa se encuentra que los más recordados son: el programa Vaso de Leche, el programa Pensión 65 y el en tercer lugar aparece el programa Beca 18. En base a estos resultados cabe indicar que en el primer caso se trata de un programa que viene trabajando desde 1985 y cuya gestión mantiene una lógica de alcance provincial y distrital a nivel de cada departamento a través de las municipalidades respectivas. En el segundo caso se trata de un programa con el que inició el actual gobierno y el cual habría tenido mayor presencia en los medios. A sabiendas de las particularidades de los programas comentados es destacable el nivel de recordación del programa Beca 18, siendo así el segundo programa más recordado del actual gobierno.

Cuando se pidió a la ciudadanía que asocie los programas a los atributos valorados de los programas sociales se obtuvo que tanto el programa Vaso de Leche como Beca 18 estarían más relacionados a los principales atributos valorados. En ese sentido el primero de ellos es considerado un programa que llega a los que más lo necesitan, mientras que el segundo destaca ligeramente en que ayuda a resolver un problema de la sociedad, además de destacarse en que cuenta con profesionales capacitados y competentes en el tema que trabajan.

Sobre el conocimiento específico del programa Beca 18 se preguntó a la ciudadanía acerca de su conocimiento sobre el objetivo del programa, sobre el público al que se dirige, su cobertura, el tipo de institución al que pueden acceder sus beneficiarios y la institución responsable del programa. De esa forma se obtuvo que habría un nivel de conocimiento medio/alto del contenido del programa para aquellos que han oído hablar de él, así los elementos sobre los que no tendrían claridad son aquellos



relacionados al público objetivo y a la institución que está detrás del programa. Se piensa que la única condición para acceder es que sean personas de bajos recursos y que sólo pueden participar alumnos de colegios públicos. Asimismo, un 76% de las personas que han oído sobre Beca 18 considera que el MINEDU está a cargo del mismo y solo un 7% sabe sobre el PRONABEC. Asimismo aún un 4% pensaría que INABEC estaría a cargo.

Respecto a la evaluación del impacto del programa Beca 18, una vez que se mostró el concepto del programa a los encuestados se encontró que un 82% del público considera que el programa aporta al país pero solamente un 33% consideraría que aporta mucho. Entre las razones por las que no considerarían que aporta al país se encontró que la población piensa que el programa no cuenta con una amplia cobertura y que le falta promoción.

La evaluación de la gestión del programa es a nivel general positiva en tanto la población considera que contribuye a resolver un problema de la sociedad y que llega a los que más lo necesitan. Asimismo, se tendría una evaluación regular en cuando a la calidad de la prestación del servicio y al liderazgo de la institución. Pese a lo anterior, los principales aspectos de mejora se encuentran en aquellos relacionados a la transparencia y en la comunicación de sus resultados.

Ante los resultados del estudio parece ser que uno de los principales retos del PRONABEC es transmitir a la población que su intervención apunta a generar resultados de largo plazo para el país, en la medida en que se forman profesionales y se disminuya la pobreza, así como también mostrarse como un programa cuya gestión es transparente.

Para lograr el posicionamiento sugerido debe reforzar su propuesta de valor actual enfocada en formar profesionales del futuro que contribuyan al país procurando la calidad de su formación y la transparencia en los distintos procesos que atraviesan. Así, iniciativas relacionadas a mejorar la gobernabilidad del programa respecto a los grupos de interés con los que trabaja adquieren relevancia. De esa forma se buscará que la instituciones educativas, socios clave, influyan de manera positiva en la formación de los becarios.

Finalmente, un tema prioritario que contribuya a la mejora de la transparencia es la comunicación y gestión de procesos, tanto de las condiciones del programa para captar e informar a potenciales beneficiarios a los que aún no llega por desconocimiento como de los resultados que logra. En este sentido, debería potenciarse la comunicación a través de redes sociales para los más jóvenes y los medios más tradicionales para los padres. Asimismo, no debe dejarse de lado las campañas locales que llegan a los colegios y municipalidades en cada localidad, de este modo se fortalecerá la presencia del programa en provincias, sobre todo en la región Oriente.





1 | Objetivos del Estudio |



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- ▶ Determinar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general sobre el programa Beca18 en particular, y del PRONABEC, en general.
- ▶ Conocer la opinión de la ciudadanía en general sobre la labor del PRONABEC, y en particular del Programa Beca 18 y el crédito educativo.
- ▶ Determinar el nivel de conocimiento de la ciudadanía en general sobre los servicios que ofrece el PRONABEC a sus beneficiarios del Programa Beca 18 y del crédito educativo.
- ▶ Conocer la reputación de PRONABEC y del Programa Beca 18.
- ▶ Conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía sobre cómo mejorar la imagen del PRONABEC y del Programa Beca18.





2 | Metodología |

2. METODOLOGÍA

El proceso de investigación incluye las siguientes cuatro etapas: diseño de la investigación, el set up del estudio, la ejecución del campo y el procesamiento estadístico. A continuación, se explicarán a detalle cada una de estas etapas.

1. DISEÑO MUESTRAL

Para el desarrollo de la presente investigación se definió como público objetivo a hombres y mujeres de 18 a 70 años, de todos los NSE, de las principales ciudades del Perú y que corresponden al ámbito urbano. La metodología para el levantamiento de la información se realizó mediante encuestas en hogares mediante un cuestionario estandarizado diseñado en base a los objetivos del estudio. A partir de todo ello, se estableció una muestra total de 1200 casos distribuidos de la siguiente manera:

TABLA N° 1
MUESTRA

Lima	Norte						Centro			Sur				Oriente		
	Trujillo	Chiclayo	Piura	Chimbote	Cajamarca	Huaraz	Huaral	Huánuco	Huancayo	Arequipa	Ica	Ayacucho	Cusco	Juliaca	Iquitos	Pucallpa
500	47	47	47	46	47	46	30	30	40	44	44	44	44	44	50	50

Lima: Incluye Lima Metropolitana y el Callao

2. SET UP

a. Elaboración del instrumento

Sobre la base del cuestionario proporcionado por la entidad usuaria, se procedió a construir el instrumento final. De esta manera, a partir de los objetivos específicos, el cuestionario se estructuró en 8 bloques, según se detalla a continuación¹:

TABLA N° 2
ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

Bloques	Preguntas	Bloques	Preguntas
Temas de interés público	P1 – P3	Conocimiento del programa Beca 18	P10 – P22
Atributos valorados en un programa social	P4 – P5	Gestión del programa Beca 18	P23 – P25
Recordación de programas sociales	P6 – P8	Impacto del programa Beca 18	P26 – P30
Imagen de los programas sociales	P9	Reflexiones finales	P31 – P32

¹Para revisar el cuestionario, ver el Anexo 1



b. Ejecución de encuesta piloto y capacitación

La ejecución del piloto del cuestionario así como la capacitación a los encuestados, se llevó en las instalaciones de Arellano Marketing. En el caso del piloto, el objetivo fue evaluar las siguientes tres variables: fluidez, duración y entendimiento del instrumento. En el caso de la capacitación, este consistió en explicar el objetivo del estudio, dar a conocer el instrumento a los encuestadores, así como absolver cualquier duda que surja en ellos.

3. CAMPO

La ejecución del campo tuvo una duración de 11 días². Para ello, los encuestadores recibieron los mapas con las rutas elaboradas previamente y aplicaron el método de barrido en sentido horario. Asimismo, se recorrieron las viviendas particulares (no negocios, ni establecimientos comerciales) hasta llegar a realizar una encuesta efectiva. Para ello, se realizó un salto sistemático de 3 viviendas por cada encuesta finalizada y se empezó con el barrido correspondiente³.

4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

Esta etapa incluye las actividades de codificación, digitación y procesamiento estadístico. A partir de ellas se obtiene la base de datos y tablas estadísticas que sirven para el análisis posterior de la información.

a. Codificación

La codificación es el procedimiento mediante el cual se agrupan numéricamente los datos homogéneos que se obtienen de las preguntas abiertas, con la finalidad de hacer uso de ellos de forma simplificada para cálculos y procesos estadísticos. Asimismo, esta actividad permite consistenciar las respuestas brindadas por los encuestados, de manera tal que presenten una relación lógica entre preguntas de un mismo tema y entre bloques.

² Del 10 al 22 de junio del 2015

³ Para ver las fotos del levantamiento de campo, Ver Anexo 2



b. Digitación

Una vez codificados los datos de las preguntas abiertas y consistenciada la totalidad de la base, se procede a la digitación del 100% de las encuestas. Esta información se ingresó al programa de uso exclusivo de la empresa Arellano Marketing llamado “QUÉ.” Finalmente, esta información es enviada al área de estadística para que se proceda con el procesamiento de la información.

c. Procesamiento estadístico

El procesamiento estadístico se realizó a través del “QUÉ.”. Posteriormente se elaboraron las tablas estadísticas en Excel. La información de las tablas estadísticas se presenta a nivel de totales y por los diferentes segmentos demográficos evaluados.





3 | Resultados de la investigación |

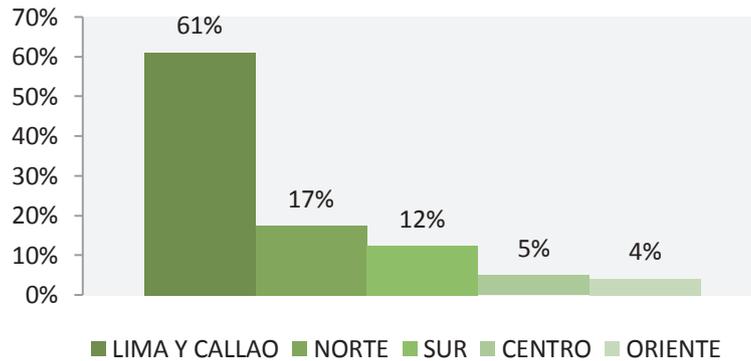


3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. PERFIL DEL PÚBLICO OBJETIVO

El perfil del público estudiado se describe a continuación partir de sus características demográficas, tales como sexo, edad, y ubicación geográfica; y socioeconómica, referentes al nivel socioeconómico (NSE). En este sentido, el público encuestado para la presente investigación comparte las siguientes características:

GRÁFICO N° 1
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



En relación a las variables demográficas, se observa que 6 de cada 10 encuestados viven en Lima Metropolitana y el Callao, mientras que el resto reside en el interior del país, en donde la región Norte cobra mayor relevancia respecto a las demás regiones. Por otro lado, según se observa en la Tabla 3, si bien la distribución entre hombres y mujeres es similar, se observa una ligera mayor proporción de estas últimas, principalmente en la región Centro. Finalmente, en cuanto a la edad del público, cabe precisar que el 65% de ellos tiene menos de 46 años.

En relación a las características socioeconómicas, más de un tercio del público evaluado pertenece al NSE C (39%), aunque en mayor medida en Lima (44%). Asimismo, en el interior del país se observa que en la región Centro predomina el NSE D (36%), mientras que en la región Oriente el NSE E tiene mayor presencia (41%), según la tabla a continuación:

TABLA N° 3
PERFIL DEMOGRÁFICO Y SOCIOECONÓMICO POR REGIONES

Variables	Total	Regiones					
		Lima*	Norte	Centro	Sur	Oriente	
Sexo	Masculino	47%	47%	48%	43%	46%	50%
	Femenino	53%	53%	52%	57%	54%	50%
Edad	De 18 a 25 años	22%	21%	22%	23%	23%	21%
	De 26 a 35 años	22%	22%	21%	28%	22%	21%
	De 36 a 45 años	21%	21%	23%	16%	22%	22%
	De 46 a 55 años	17%	17%	16%	16%	16%	19%
	De 56 a 70 años	18%	18%	17%	17%	17%	18%
NSE	A	4%	5%	2%	5%	3%	1%
	B	17%	20%	15%	8%	17%	7%
	C	39%	44%	32%	29%	34%	23%
	D	26%	24%	28%	36%	29%	28%
	E	14%	8%	23%	21%	16%	41%
Base:	1200	500	280	100	220	100	

*Lima: los datos corresponde a Lima Metropolitana y el Callao

3.2. ASPECTOS DE INTERÉS PÚBLICO VALORADOS POR LA CIUDADANÍA

El conocimiento y análisis de los aspectos que la población cree que merecen atención por parte de Estado ayuda a identificar las principales problemáticas que aquejarían a la sociedad. De esta manera, al consultarles por dichos aspectos, la mayoría del público evaluado considera que la seguridad ciudadana es el principal aspecto al que el Estado le debe prestar atención. En esta misma lista, la educación y la salud ocupan el segundo y tercer lugar respectivamente. Cabe mencionar que existe cierta unanimidad en relación a la problemática relacionada a la seguridad, sobre todo en la región Norte. Sin embargo, en la región Oriente la educación tiene una mayor importancia ya que se ubica en el primer lugar por encima de la seguridad.



GRÁFICO N° 2
RANKING DE TEMAS DE INTERÉS PÚBLICO POR REGIONES

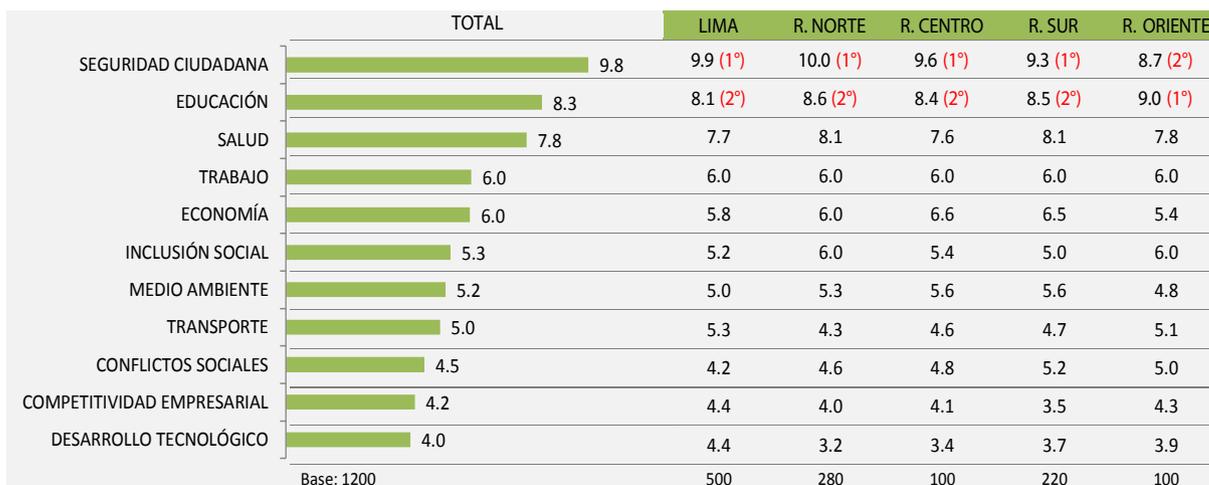


TABLA N° 4
PERFIL DEMOGRÁFICO Y SOCIOECONÓMICO POR REGIONES

Total	R. Sur	Regiones				
		Arequipa	Ica	Ayacucho	Cusco	Juliaca
Seguridad ciudadana	9.3 (1°)	9.6 (1°)	9.5 (1°)	9.6 (1°)	9.5 (1°)	8.0 (2°)
Educación	8.5 (2°)	8.4 (2°)	7.7 (2°)	9.5 (1°)	9.2 (2°)	7.6
Salud	8.1	7.7	7.8 (2°)	8.5	8.4	8.6 (1°)
Trabajo	6.0	6.0	6.1	6.0	6.0	6.0
Economía	6.5	6.9	6.9	6.3	5.7	6.1
Inclusión social	5.0	5.3	5.7	6.0	3.7	4.9
Medio ambiente	5.6	5.7	5.2	5.1	5.7	6.1
Transporte	4.7	5.1	4.5	4.9	3.8	5.1
Conflictos sociales	5.2	5.8	5.0	3.9	5.2	4.2
Competitividad empresarial	3.5	2.6	4.0	3.1	4.7	4.0
Desarrollo tecnológico	3.7	3.0	3.9	3.6	4.0	5.5
Base	220	44	44	44	44	44

De manera específica, a diferencia de otras regiones, la región Sur es la que presenta la mayor heterogeneidad en los aspectos de interés del público, ya que el orden de las preocupaciones varía entre las ciudades que conforman dicha región. Así, si bien la seguridad se mantiene en el primer lugar para Arequipa, Ica y Cusco, para los habitantes de Ayacucho la educación es el aspecto más importante a ser atendido por el Estado, mientras que en Juliaca este lugar lo ocupa los temas relacionados a la salud.

Detalle de los aspectos de interés público

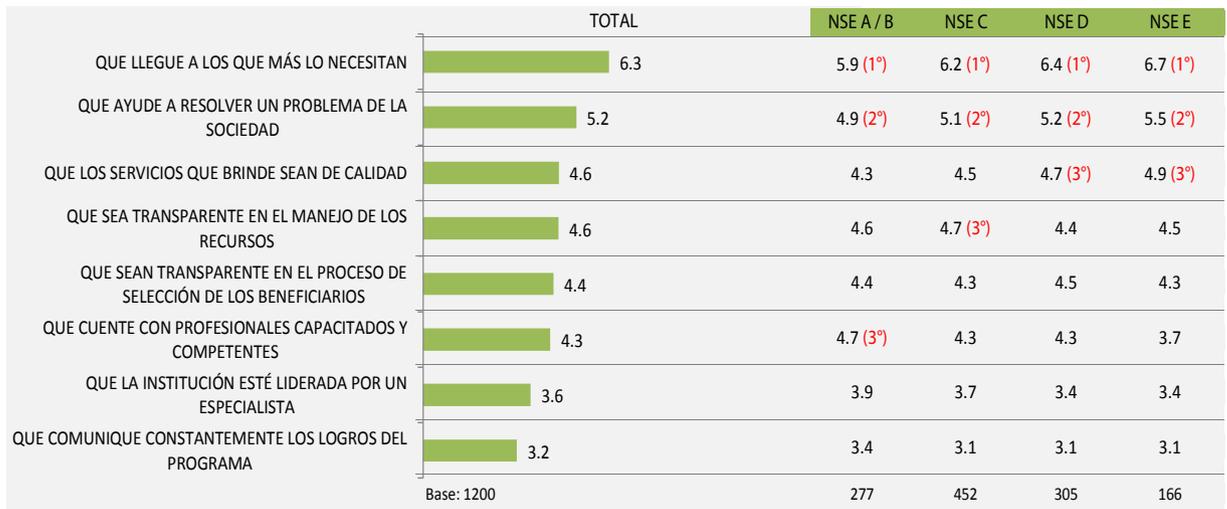
- ▶ **Seguridad ciudadana** (delincuencia, inseguridad, robos, asaltos, etc.)
- ▶ **Educación** (acceso, calidad, reforma magisterial, etc.)
- ▶ **Salud** (acceso, calidad, aseguramiento, etc.)
- ▶ **Trabajo** (más empleo)
- ▶ **Economía** (salario básico, regulaciones a empresas, tributación, etc.)
- ▶ **Inclusión social** (pobreza, nutrición, poblaciones vulnerables, etc.)
- ▶ **Medio ambiente** (contaminación, conservación de especies, cambio climático, etc.)
- ▶ **Transporte** (ordenamiento vial, seguridad vial, construcción de vías, etc.)
- ▶ **Conflictos sociales** (conflictos mineros, madereros, sectores informales, etc.)
- ▶ **Competitividad empresarial** (apoyo a las empresas, capacitaciones, etc.)
- ▶ **Desarrollo tecnológico** (investigación, innovación, etc.)



3.3. ATRIBUTOS VALORADOS EN UN PROGRAMA SOCIAL

De manera similar a los aspectos de interés público valorados por la ciudadanía, se solicitó a los encuestados que determinen la prioridad de atributos relacionados a un programa social. Este sentido, los atributos que ocupan los dos primeros lugares son aquellos que expresan los fines de los programas: Que llegue a los más necesitados y que ayude a resolver un problema de la sociedad. El tercer lugar lo ocupan la calidad de los servicios y la transparencia del programa, aunque se observan diferencias por NSE. Así, los NSE A y B valoran que el programa cuente con profesionales capacitados, mientras el NSE C valora la transparencia en el manejo de los recursos.

GRÁFICO N° 3
RANKING DE TEMAS DE INTERÉS PÚBLICO POR NSE



Asimismo, también se observan diferencias importantes a nivel de regiones. Al respecto, solo el primer lugar (que llegue a los más necesitados) se mantiene para todas las regiones evaluadas, con mayor importancia para la región Oriente. Por su parte, las regiones Centro y Sur valoran, en segundo lugar, la transparencia del programa en el manejo de los recursos a diferencia de las demás regiones que mantienen según se puede observar en la siguiente tabla:

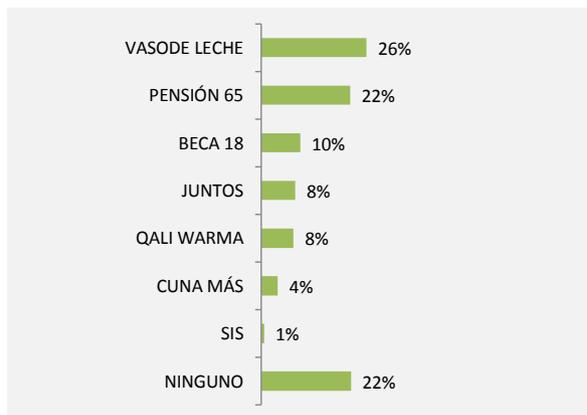
GRÁFICO N° 4
RANKING DE TEMAS DE INTERÉS PÚBLICO POR REGIONES

	TOTAL	LIMA	NORTE	CENTRO	SUR	ORIENTE
QUE LLEGUE A LOS QUE MÁS LO NECESITAN	6.3	6.1 (1°)	6.6 (1°)	6.4 (1°)	6.4 (1°)	6.9 (1°)
QUE AYUDE A RESOLVER UN PROBLEMA DE LA SOCIEDAD	5.2	5.2 (2°)	5.6 (2°)	4.8	4.6	5.6 (2°)
QUE LOS SERVICIOS QUE BRINDE SEAN DE CALIDAD	4.6	4.5	4.7	4.6	4.8	4.9
QUE SEA TRANSPARENTE EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS	4.6	4.4	4.6	5.0 (2°)	4.9 (2°)	4.7
QUE SEAN TRANSPARENTE EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	4.4	4.4	4.3	4.8	4.5	3.8
QUE CUENTE CON PROFESIONALES CAPACITADOS Y COMPETENTES	4.3	4.3	4.2	4.2	4.4	3.9
QUE LA INSTITUCIÓN ESTÉ LIDERADA POR UN ESPECIALISTA	3.6	3.8	3.1	3.3	3.7	3.4
QUE COMUNIQUE CONSTANTEMENTE LOS LOGROS DEL PROGRAMA	3.2	3.3	2.9	3.0	2.8	2.8
	Base: 1200	500	280	100	220	100

3.4. EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

3.4.1. Recordación de los programas sociales

GRÁFICO N° 5
RECORDACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES – TOM



Respecto a la recordación de programas sociales, los resultados se presentan divididos en tres partes: la primera mención (*Top of mind*), el total de menciones espontáneas y la recordación asistida⁴.

⁴Es aquella que indica el público al mostrarles una tarjeta con la lista de todos los programas.



En relación al *top of mind*, el público recuerda en primer lugar al programa del Vaso de leche con un 26%, probablemente relacionado a su vigencia en el tiempo pues es uno de los programas sociales más antiguos. Le siguen en recordación los programas del actual gobierno: Pensión 65 en segundo lugar con 22% y muy por debajo Beca 18 con 10%.

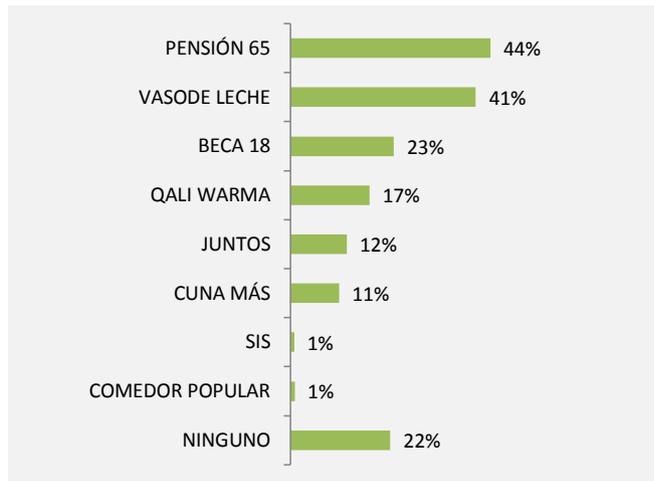
Sin embargo, se presentan algunas diferencias en la recordación dentro de las variables de sexo, NSE y ubicación geográfica. Al respecto, según se observa en la Tabla 5, el programa Vaso de Leche es recordado en mayor medida por las mujeres (29%), en el NSE E (37%) y en Lima (29%), segmentos en los cuales mantiene su primer lugar. Por su parte, el programa Pensión 65 que si bien es más mencionado por el NSE E (29%) frente a otros, mantiene su segundo lugar, mientras que en las regiones Centro y Oriente, es el programa más recordado muy por encima del Vaso de Leche con 41% y 43%, respectivamente. En relación al programa Beca 18, por el contrario, llama la atención su baja recordación en segmentos específicos como en el NSE E con 6% y en la región Oriente con solo 5%.

TABLA N° 5
RECORDACIÓN DE PROGRAMA SOCIALES – TOM POR SEGMENTOS

Programas Sociales	Sexo		NSE				Regiones				
	Masc.	Fem.	A / B	C	D	E	Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente
Vaso de leche	22%	29%	21%	26%	23%	37%	29%	23%	15%	20%	14%
Pensión 65	23%	20%	23%	21%	18%	29%	17%	29%	41%	19%	43%
Beca 18	12%	8%	11%	8%	12%	6%	8%	13%	13%	11%	5%
Juntos	9%	8%	8%	7%	9%	10%	5%	13%	17%	15%	11%
Qali warma	8%	8%	13%	9%	5%	3%	9%	4%	4%	9%	11%
Cuna más	4%	4%	4%	5%	4%	2%	4%	5%	1%	4%	1%
SIS	1%	1%	1%	0%	2%	1%	0%	0%	0%	2%	3%
Ninguno	22%	22%	20%	23%	27%	12%	27%	11%	7%	20%	12%
Base	600	600	277	452	305	166	500	280	100	220	100

Asimismo, es importante mencionar que existe un grupo considerable de personas (22%) que no recuerda programa social alguno. Al respecto, los segmentos que menos programas sociales mencionaron son aquellos que pertenecen al NSE D y los que residen en Lima Metropolitana y Callao. Por el contrario, quienes más programas sociales recordaron son las personas del NSE E y los de la región Centro.

GRÁFICO N° 6
RECORDACIÓN DE PROGRAMA SOCIALES – TOTAL MENCIONES POR SEGMENTOS



En relación a la recordación espontánea total, resulta que el programa Pensión 65 cobra mayor relevancia y su recordación, aunque ligeramente, se ubica por encima del programa Vaso de Leche con 44% frente a un 41%, respectivamente.

Asimismo, de manera similar al TOM, el programa Beca 18 mantiene su tercer lugar con un 23% de recordación espontánea. Por debajo de este programa se ubica Qali Warma, que le sacó ventaja a Juntos en este indicador, ya que ambos tenían un mismo nivel de top of mind. Así Cuna más casi iguala a los resultados de Juntos, a pesar de que este último programa es más antiguo. Cabe precisar que de manera espontánea el público mencionó como programas sociales al Comedor Popular y el Sistema Integrado de Salud (SIS), aunque con porcentajes muy bajos.

En relación a las variaciones por segmento, de acuerdo a la Tabla 6, tanto Vaso de Leche como Pensión 65 mantienen su mayor recordación en el NSE E. Por otro lado, el programa Pensión 65 tiene una ligera mayor recordación en el público masculino, una diferencia que no se había observado en el top of mind. En relación a la recordación de Beca 18, este es el programa en donde se observan algunos cambios importantes. Al respecto, si bien en la región Oriente aún se mantiene una baja recordación respecto a algunas regiones, existen otras con menores niveles de recordación como Lima Metropolitana y Callao y en la región Sur, cada una con solo un 19% de personas que las recuerdan de manera espontánea, según se observa en la tabla siguiente:

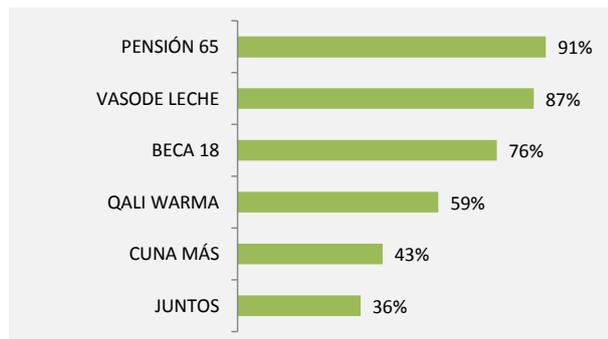


TABLA N° 6
RECORDACIÓN DE PROGRAMA SOCIALES – TOTAL MENCIONES POR SEGMENTOS

Programas Sociales	Sexo		NSE				Regiones				
	Masc.	Fem.	A / B	C	D	E	Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente
Pensión 65	48%	40%	45%	44%	38%	52%	38%	52%	68%	42%	71%
Vaso de leche	36%	45%	34%	39%	39%	56%	41%	46%	44%	33%	34%
Beca 18	25%	20%	24%	21%	24%	23%	19%	35%	30%	19%	25%
Qali warma	18%	16%	23%	17%	14%	16%	15%	13%	24%	20%	50%
Juntos	14%	10%	13%	10%	13%	16%	6%	21%	27%	19%	27%
Cuna más	11%	10%	9%	12%	12%	9%	7%	16%	16%	17%	10%
Comedor popular	0%	2%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	0%	0%
SIS	1%	1%	1%	0%	2%	1%	0%	0%	1%	3%	3%
Ninguno	22%	22%	20%	23%	27%	12%	27%	11%	7%	20%	12%
Base	600	600	277	452	305	166	500	280	100	220	100

Finalmente, tal como se observa en siguiente gráfico sobre la recordación asistida, los tres programas más recordados de manera espontánea mantienen la misma posición en la recordación asistida: Pensión 65 con un 91%, Vaso de Leche con 87% y Beca 18 con 76%. Sin embargo, se observan algunas variaciones en el orden por debajo de estos tres programas.

GRÁFICO N° 7
RECORDACIÓN ASISTIDA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES



De manera asistida, Qali Warma cobra mayor relevancia con un 59% de recordación frente a Cuna más y Juntos que ostentan una menor recordación con 43% y 36%, respectivamente.

Asimismo, la recordación del Comedor Popular y el Sistema Integrado de Salud (SIS) se mantiene en un nivel ínfimo.

Finalmente, con la intención de explicar la recordación de los programas, se consultó al público por los medios mediante los cuales se enteraron de estos programas. De esta manera, independientemente del programa, la televisión se consolida como el medio por excelencia para el conocimiento de los programas sociales. Por otro lado, el uso de medios online como redes sociales e internet para informarse sobre estos temas aún es muy bajo; sin embargo es ligeramente mayor para Beca 18, según se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 7
MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

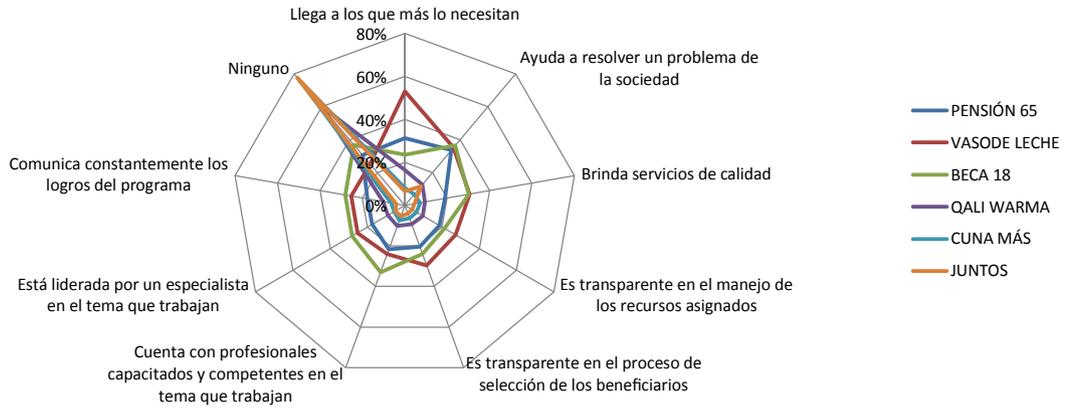
Medios	Programas					
	Pensión 65	Vaso de leche	Beca 18	Qali warma	Cuna más	Juntos
Televisión nacional	82%	67%	77%	79%	72%	80%
Radio	32%	23%	25%	27%	29%	27%
Amigos/familiares/vecinos	6%	20%	10%	6%	9%	7%
Periódicos	5%	1%	3%	2%	1%	2%
Redes sociales	3%	2%	6%	2%	4%	5%
Página web	2%	1%	3%	1%	2%	1%
Base	1092	1032	944	731	562	520

3.4.2. Imagen de los programas sociales

En base a los atributos valorados de un programa social, se evaluó cada uno de estos programas para conocer la percepción que tiene el público independientemente si lo conocen o no. De manera general, se observa que el Vaso de Leche y Beca 18 son los programas con la asociación más alta a los atributos valorados. El primero es considerado un programa que llega a los que más lo necesitan, mientras que el segundo destaca ligeramente en que ayuda a resolver un problema de la sociedad y que cuenta con profesionales capacitados y competentes. Qali Warma, Cuna Más y Juntos tienen una baja asociación.

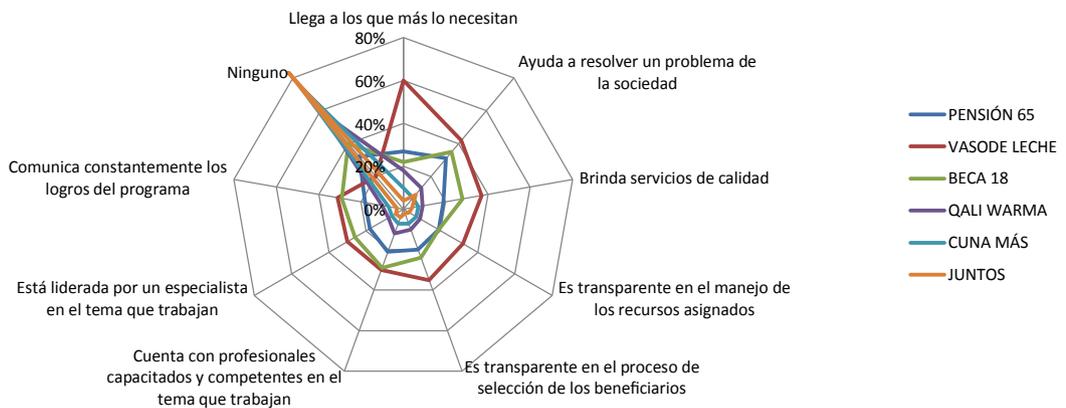


GRÁFICO N° 8
ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS – TOTAL



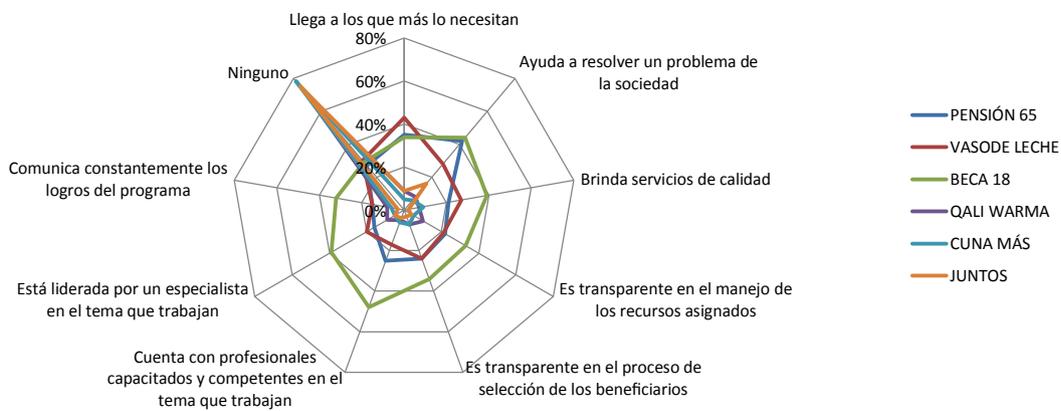
De manera específica, la percepción del que el programa Vaso de Leche llega a los que más lo necesitan es mucho más fuerte en Lima Metropolitana y el Callao. Por otro lado, disminuye ligeramente la asociación del el programa Beca 18 a la mayoría de atributos valorados. A pesar de ello, aún destaca por ser considerado un programa que ayuda a resolver un problema de la sociedad. Qali Warma, Cuna Más y Juntos mantienen su baja asociación.

GRÁFICO N° 9
ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS – LIMA METROPOLITANA Y CALLAO



En la región Norte, Beca 18 cobra mayor relevancia, ya que es el programa con la asociación más alta entre el público, muy por encima de los demás programas sociales evaluados. En esta región, Beca 18 es asociado en con profesionales capacitados y competentes en primer lugar, y con resultados similares a los siguientes atributos: ayuda a resolver un problema de la sociedad, brinda servicios de calidad y está liderada por un especialista en el tema. Por su parte, Pensión 65 y Vaso de Leche tiene un nivel similar de asociación, pero el primero destaca en que ayuda a resolver un problema en la sociedad, mientras que el segundo en que llega a los más necesitados.

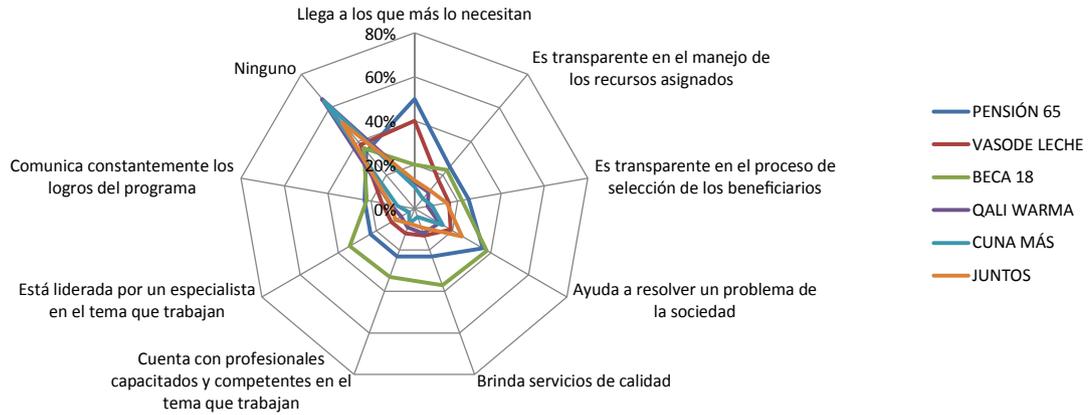
GRÁFICO N° 10
ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS – REGIÓN NORTE



En la región Centro, es importante recordar que los aspectos más valorados por debajo del primer lugar están relacionados a la transparencia de los programas. Al respecto, ningún programa social evaluado fue asociado por encima del 30% a la transparencia en el manejo de recursos ni a la transparencia en la elección de los beneficiarios. A pesar de ello, el programa Pensión 65 es asociado por encima de todos por ser el que llega a los más necesitados, mientras que Beca 18, presenta una mayor asociación a partir del cuarto lugar y es considerado un programa que ayuda a resolver un problema de la sociedad y que ofrece un servicio de calidad.

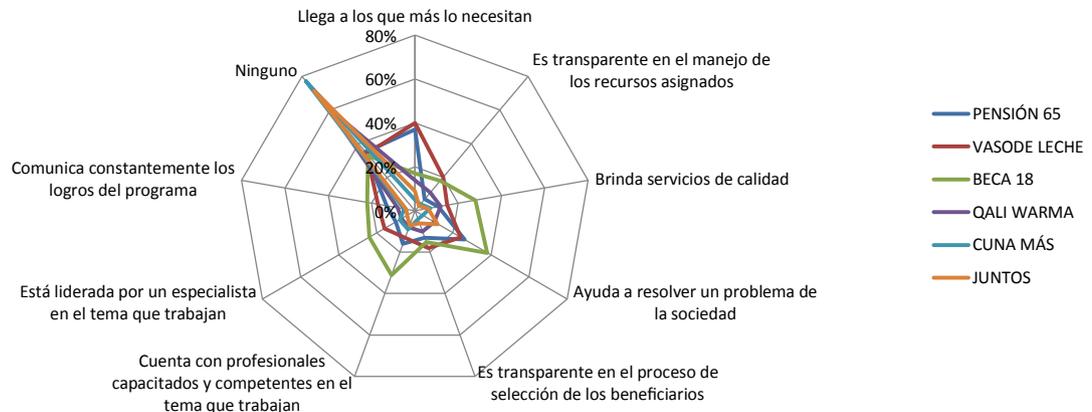


GRÁFICO N° 11
ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS – REGIÓN CENTRO



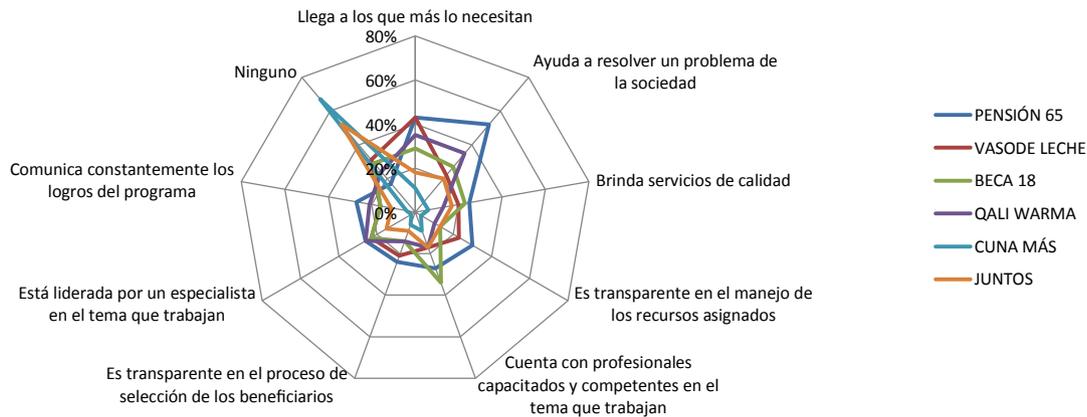
En la región Sur, llama la atención que la asociación de los programas con los atributos valorados es muy baja (por debajo del 35%), aunque hay algunas excepciones puntuales. Por ejemplo, el programa Vaso de Leche se percibe como el que llega a los más necesitados, mientras que Beca 18 destaca, de manera similar a los resultados de las otras regiones, por ser un programa que ayuda a resolver un problema de la sociedad. Otro atributo con el que asocian a Beca 18 es la capacidad y competencia de sus profesionales.

GRÁFICO N° 12
ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS – REGIÓN SUR



En la región Oriente se observa que existe una asociación muy dispersa de los programas con los atributos; sin embargo, Pensión 65 es el programa que destaca por encima de los demás, principalmente por ser considerado un programa que ayuda a resolver un problema de la sociedad (al igual que en la región Centro). Por su parte, Beca 18 destaca por ser considerada un programa que cuenta con profesionales capacitados y competentes, incluso por encima de Pensión 65.

GRÁFICO N° 13
ASOCIACIÓN DE ATRIBUTOS – REGIÓN ORIENTE



3.5. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA BECA 18

Luego de conocer la situación de los programas sociales en general, en la presente sección se presentan los resultados de la evaluación específica del programa Beca 18 a partir del público que manifestó conocerlo (conocimiento asistido total: 76%). De acuerdo a la información recogida, esta sección se divide en el conocimiento de los beneficios del programa, la evaluación de la gestión y el impacto que consideran que genera.



TABLA N° 8
CONCEPTO DE “BECA”

¿Qué entiende por una beca?	Total
Es una exoneración de pagos para estudios	36%
Es un beneficio para estudios gratuitos a alumnos con alto rendimiento	16%
Es una ayuda que se brinda para continuar con estudios en universidades y/o institutos superiores	8%
Es algo gratuito/es algo que no tiene costo	8%
Es un beneficio que merece un alumno por su buena labor	7%
Es un apoyo económico para estudios por buen rendimiento académico	5%
Posibilidad de poder estudiar a un menor precio	4%
Es cuando el estado costea sus estudios	4%
Es un apoyo integral económico	3%
Es exonerar de pagos a estudiantes de bajos recursos económicos	3%
Base	944

De manera preliminar, se investigó por el entendimiento que tiene el público acerca de lo que es una beca. De esta manera, se identificó que más de un tercio del público coincide en que una beca es una exoneración de los pagos que implican los estudios (36%). Un grupo más pequeño concuerda en que este es un beneficio de estudios gratuitos pero que aplica aquellos alumnos con alto rendimiento (16%), según se observa en la Tabla 8.

3.5.1. Conocimiento del Programa Beca 18

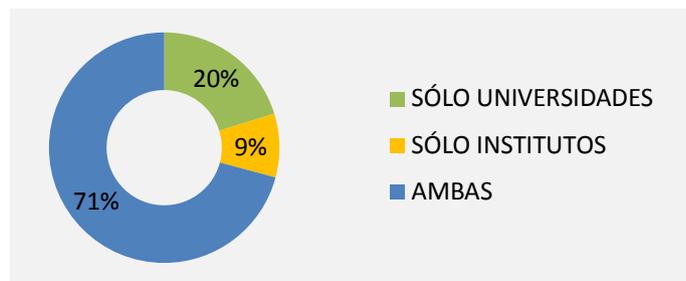
En relación al conocimiento que manejan de Beca 18, en primer lugar se consultó al público por la labor que este programa cumpliría. Al respecto, la mayoría del público coincidió en dos aspectos sobre este programa: por un lado que está dirigido a personas de bajos recursos, y por otro que es para estudiar tanto carreras técnicas como universitarias. Cabe precisar que estos aspectos están más presentes en las personas de Lima Metropolitana y el Callao y los que pertenecen a los NSE más altos. Además, un grupo importante (30%) reconoce que el programa está dirigido a personas de alto rendimiento académico. Los segmentos

más conscientes de la exigencia de un buen desempeño escolar para ser parte del programa son aquellos que residen en la región Norte y Centro y los de los NSE más altos.

TABLA N° 9
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DE BECA 18 – ESPONTÁNEO

¿Qué entiende por una beca?	Total	Región					NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Apoya a personas de bajos recursos a estudiar una carrera técnica/universitaria	54%	57%	55%	45%	47%	43%	60%	54%	49%	51%
Programa para jóvenes con alto rendimiento académico	30%	23%	47%	42%	35%	12%	34%	31%	28%	24%
Brindan apoyo/becas/estudios gratuitos	17%	16%	16%	31%	17%	18%	12%	22%	15%	14%
Programa que brinda de estudio a los jóvenes	13%	13%	15%	11%	11%	12%	9%	13%	17%	11%
Programa del estado que ayuda a jóvenes a estudiar	3%	4%	4%	1%	0%	4%	4%	3%	4%	2%
Jóvenes que ocupan primeros puestos y están en 5to. Sec	3%	5%	1%	2%	0%	1%	2%	5%	2%	1%
Programa que permite realizar estudios en el extranjero	2%	2%	1%	0%	2%	0%	2%	1%	2%	0%
Brindan alimentación/vivienda/transporte/bono a estudiantes	1%	1%	1%	5%	3%	2%	2%	0%	3%	1%
Base	944	359	229	77	188	91	235	350	236	123

GRÁFICO N° 14
TIPO DE INSTITUCIONES EN DONDE OFRECEN BECAS



De manera asistida, también se vio reforzado del conocimiento de las instituciones en las que ofrecen becas. Así, 7 de cada 10 personas que conocen de Beca 18, manifestaron que las becas se otorgan tanto para universidades como para institutos. No se presentan mayores diferencias entre segmentos.



En segundo lugar, se consultó si conocían los beneficios específicos que ofrece el programa Beca 18 y cuáles serían estos. Al respecto, se observa que en general poco más de la mitad del público (55%) afirma que sí conoce los beneficios del programa. Esta afirmación sobre el conocimiento es mayor a medida que aumenta el NSE de los encuestados y en las regiones Norte, Centro y Sur.

GRÁFICO N° 15
CONOCE LOS BENEFICIOS DE BECA 18

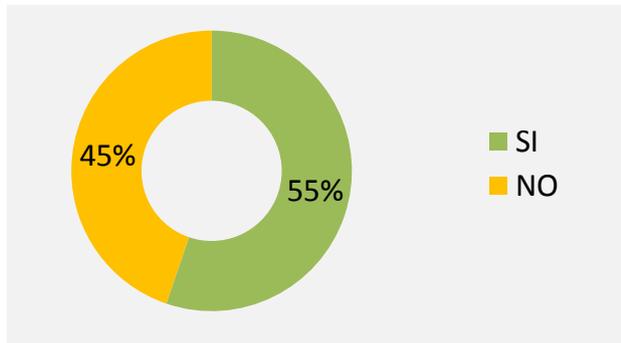


TABLA N° 10
CONOCE LOS BENEFICIOS DE BECA 18 POR SEGMENTOS

	Región					NSE			
	Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
SI	51%	60%	71%	60%	52%	73%	57%	45%	37%
NO	49%	40%	29%	40%	48%	27%	43%	55%	63%
Base	359	229	77	188	91	235	350	236	123

Entre los que manifestaron conocer los beneficios que otorga el programa, la gran mayoría coincidió en que el beneficio sería el pago de la educación superior, en mayor medida en la región Centro. De manera residual se mencionaron otros beneficios como el pago de la alimentación y el pago del alojamiento (principalmente en la región Norte). Por otro lado, destaca que en los NSE más bajos y en la región Oriente se mencionó como beneficio el apoyo económico, según se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 11
CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIOS QUE OTORGA EL PROGRAMA BECA 18

	Total	Región					NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Pago de estudios/educación superior gratis	62%	59%	62%	83%	61%	68% (1°)	63%	64%	59% (1°)	55%
Pago de alimentación	19%	12%	37%	24%	25%	0%	19%	25%	15% (2°)	10%
Pago de alojamiento	12%	9%	22%	13%	15%	4%	14%	13%	11%	10%
Acceso a la educación	10%	10%	10%	9%	7%	15%	5%	1%	5%	4%
Beneficios/apoyo económicos	9%	7%	6%	15% (2°)	15% (2°)	11%	6%	3%	8%	15% (2°)
Posibilidad de superación/desarrollo profesional/aporte al país	7%	8%	10%	4%	2%	7%	8%	0%	10%	8%
Apoyo a jóvenes con alto rendimiento académico	6%	7%	3%	7%	10%	4%	9%	7%	8%	1%
Estudios en el extranjero	4%	4%	2%	3%	13%	3%	7%	3%	3%	0%
Oportunidad de trabajo	3%	0%	2%	7%	11%	1%	9%	4%	3%	2%
Estudios pagados por el estado/apoyo del estado	3%	3%	5%	2%	1%	5%	0%	6%	1%	0%
Base	541	171	204	115	51	191	138	56	114	42

En tercer lugar, se consultó por el conocimiento de los beneficiarios del programa Beca 18 y quienes serían estas personas. De esta manera, se observa que en general la gran mayoría del público que conoce de Beca 18 afirma que sí conoce quienes son los beneficiados. Esta afirmación sobre el conocimiento es mayor a medida que aumenta el NSE de los encuestados y en Lima.



GRÁFICO N° 16
CONOCE A QUIENES BENEFICIA BECA 18

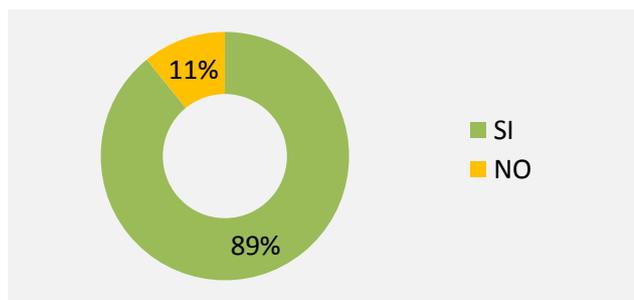


TABLA N° 12
CONOCE A QUIENES BENEFICIA BECA 18 POR SEGMENTOS

	Región					NSE			
	Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
SI	93%	85%	82%	87%	73%	95%	88%	88%	85%
NO	7%	15%	18%	13%	27%	5%	12%	12%	15%
Base	359	229	77	188	91	235	350	236	123

Entre los que manifestaron conocer a los beneficiarios del programa Beca 18, la gran mayoría acertó de manera correcta al indicar que estos son aquellas personas en situación de pobreza y además que tengan un alto rendimiento académico. Cabe precisar que a medida que aumenta el NSE, es mayor el porcentaje de personas que acertaron. Por otro lado, quienes manifestaron que los beneficiados solo son personas en situación de pobreza son principalmente las personas de los NSE más bajos.

TABLA N° 13
CONOCIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA BECA 18

	Total	Región					NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Egresados de colegios en situación de pobreza con alto rendimiento académico	70%	69%	71%	76%	74%	63%	75%	70%	68%	65%
Egresados de colegios en situación de pobreza	14%	15%	15%	2%	13%	9%	10%	13%	17%	19%
Egresados de colegios con alto rendimiento académico	11%	11%	10%	19%	8%	13%	10%	11%	9%	13%
Todos los egresados de colegios	5%	6%	4%	4%	5%	15%	5%	6%	6%	3%
Base:	827	333	195	64	161	74	220	305	204	98

Además, se investigó la proporción del público que conoce a algún beneficiario y se encontró que solo el 12% del público que conoce de Beca 18 conoce también a algún beneficiario del programa. Cabe precisar que no se encontraron diferencias entre los diferentes segmentos.

GRÁFICO N° 17
PÚBLICO QUE CONOCE A ALGÚN BENEFICIARIO

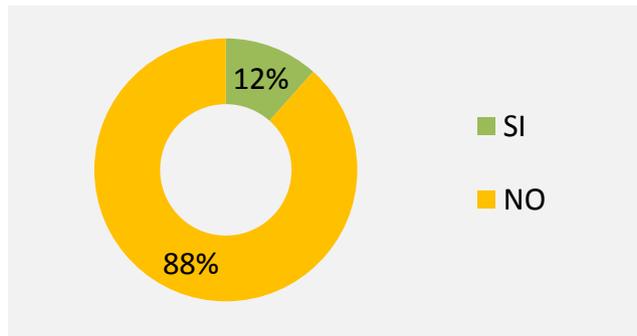
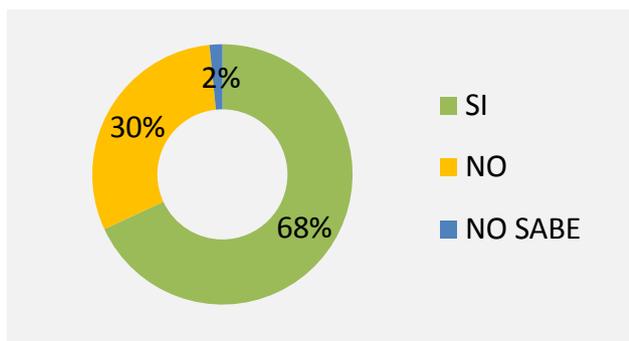




GRÁFICO N° 18
OFRECE BECAS PARA TODAS LAS CARRERAS



En cuarto lugar, se investigó si conocían si las becas que ofrecían eran para todas la carreras. Al respecto, 7 de cada 10 personas que conocen de Beca 18 manifestaron correctamente que las becas se ofrecen para todas las carreras. Quienes manifestaron lo contrario, indicaron que estas becas se otorgarían para carreras de ciencia y tecnología (55%), en mayor medida en los NSE más altos; y para aquellas relacionadas a ciencias económicas y administrativas (54%), principalmente en los NSE más bajos, según se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 14
CARRERAS EN LAS QUE OFRECERÍA LAS BECAS

	Total	Región					NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Ciencias y Tecnología	55%	54%	56%	44%	63%	59%	70%	52%	48%	51%
Ciencias Económicas y Administrativas	54%	57%	45%	54%	59%	42%	52%	47%	60%	64%
Docencia	22%	23%	22%	25%	13%	26%	16%	21%	23%	31%
Derecho, Ciencia Política y Humanidades	17%	9%	27%	54%	21%	13%	18%	20%	17%	9%
Letras y Artes	9%	10%	7%	12%	7%	0%	4%	12%	12%	2%
Salud	5%	7%	2%	3%	3%	4%	9%	3%	6%	0%
Base	286	106	70	26*	60	24*	72	100	82	32

*Base poco representativa por ser menor a 30 casos

Finalmente, se buscó identificar el conocimiento del público sobre a algunos aspectos particulares tales como la cobertura del programa y la exigencia de algún costo. Respecto a la cobertura, resultó que el 74% del público que manifestó conocer Beca 18, afirma que el programa llega a todo el país. En relación al costo, con un porcentaje similar, la mayoría del público manifestó que este no tiene ningún costo.

GRÁFICO N° 19
TIENE COBERTURA A NIVEL NACIONAL

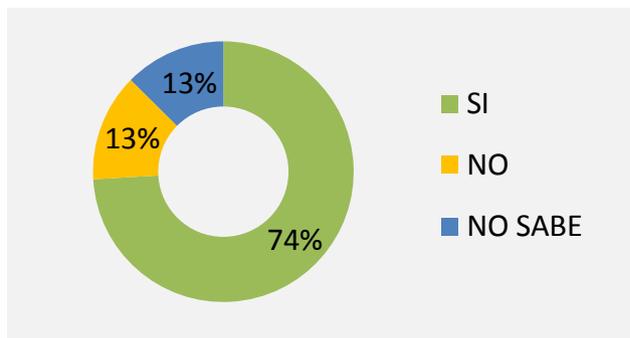
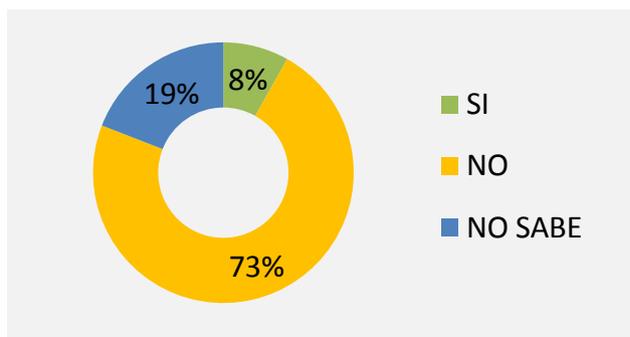


GRÁFICO N° 20
BECA 18 TIENE COSTO





3.5.2. Gestión del Programa Beca 18

Para evaluar la percepción del público sobre la gestión del programa Beca 18, se buscó conocer la asociación del programa con la institución a cargo del mismo. Además, se evaluó el desempeño de Beca 18 en cada uno de los atributos valorados en relación a los programas sociales presentados en el capítulo anterior.

En relación a la institución, cabe precisar que solo el 23% del público afirma conocer la institución a cargo del programa Beca 18, aunque en los segmentos de NSE más altos este porcentaje se incrementa a más de un tercio.

GRÁFICO N° 21
CONOCE A QUIENES BENEFICIA BECA 18

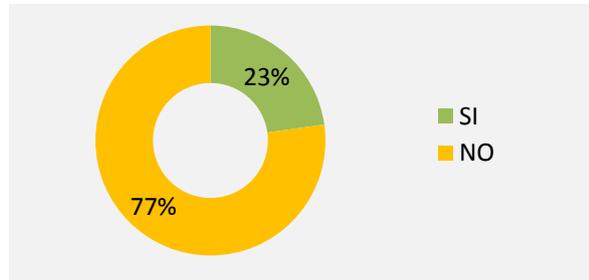


TABLA N° 15
CONOCE A QUIENES BENEFICIA BECA 18 POR SEGMENTOS

	Región					NSE			
	Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
SI	25%	24%	4%	24%	7%	36%	24%	15%	12%
NO	75%	76%	96%	76%	93%	64%	76%	85%	88%
Base	359	229	77	188	91	235	350	236	123

TABLA N° 15
MENCIÓN DE INSTITUCIONES A CARGO DE BECA 18

Instituciones	Total
MINEDU	76%
PRONABEC	7%
INABEC	4%
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL (MIDIS)	2%
MINISTERIO DE TRABAJO (MINTRA)	2%
LA UGEL	1%
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	1%
Base	219

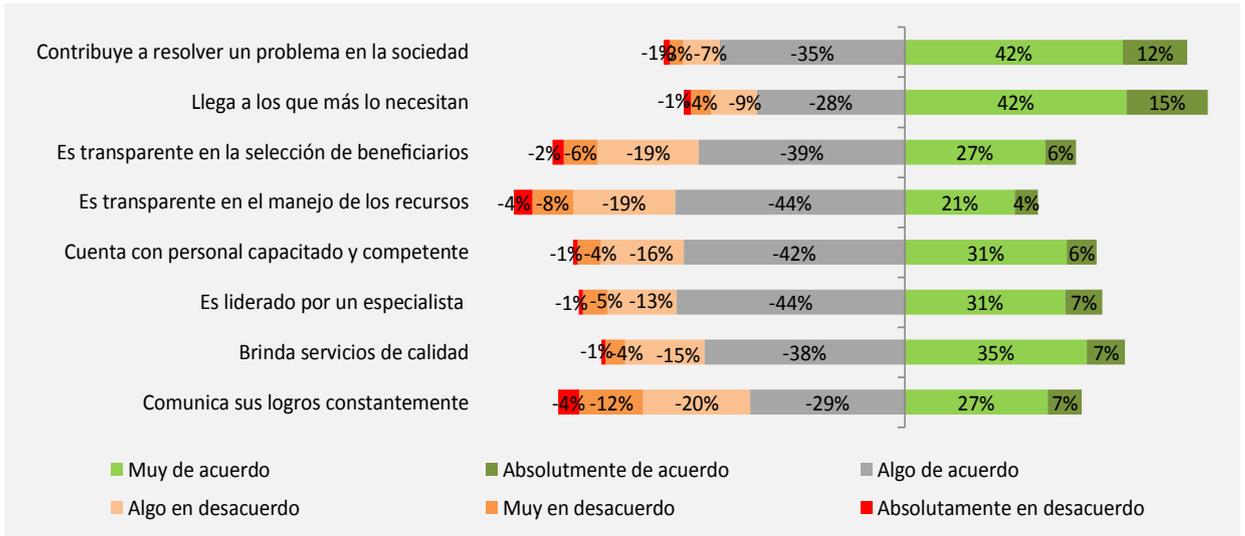
Entre quienes afirmaron conocer a la institución a cargo del programa Beca 18, solo una minoría indicó a PRONABEC como la responsable del mismo. La gran mayoría opinó que sería el Ministerio de Educación (76%) el organismo a cargo de Beca 18.

No se observan mayores diferencias entre los segmentos evaluados.

La evaluación específica de Beca 18 con los atributos valorados en un programa social, se realizó a través de una escala de *likert*. De esta manera, utilizando la suma de las dos puntuaciones más altas (*Top two box*), resultó que a Beca 18 se le atribuye un mejor desempeño como un programa que contribuye a resolver un problema de la sociedad (TTB: 54%) y por que llega a los más necesitados (TTB: 57%). Los atributos en los que se le atribuye un desempeño regular son en brindar servicios de calidad (TTB: 42%), estar liderado por un especialista (TTB: 38%) y en contar con personal capacitado y competente (TTB: 37%). La menor evaluación la obtuvo en los atributos de transparencia como en la elección de beneficiarios (TTB: 33%), en el manejo de los recursos (TTB: 25%), y en la comunicación constante de logros (TTB: 34%), según se observa en el siguiente gráfico:



GRÁFICO N° 22
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BECA 18



Cabe precisar que en aquellos atributos en los que Beca 18 obtuvo una evaluación buena y regular, el TTB disminuye a medida que desciende el NSE del público. Si bien no se observa la misma tendencia en el resto de atributos, es el público del NSE E el que otorga la menor evaluación a Beca 18 en todos los casos. A nivel de ciudades, es importante mencionar que Lima y la región Norte son la zonas en donde mejor se evalúa al programa, mientras que las zonas más estrictas son las regiones Centro y Sur.

TABLA N° 17
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BECA 18 POR SEGMENTOS – TTB*

	Total	TTB Regiones					TTB NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Contribuye a resolver un problema en la sociedad	54%	62%	49%	52%	30%	45%	59%	58%	52%	38%
Llega a los que más lo necesitan	58%	65%	57%	54%	31%	54%	60%	60%	56%	53%
Es transparente en la selección de beneficiarios	33%	34%	41%	25%	20%	28%	32%	35%	33%	26%
Es transparente en el manejo de los recursos	25%	26%	35%	17%	14%	20%	27%	26%	24%	23%
Cuenta con personal capacitado y competente	37%	39%	48%	19%	20%	38%	41%	36%	36%	32%
Es liderado por un especialista	38%	41%	46%	26%	19%	39%	42%	42%	31%	31%
Brinda servicios de calidad	42%	46%	49%	32%	23%	37%	45%	45%	42%	29%
Comunica sus logros constantemente	34%	36%	40%	35%	17%	28%	36%	33%	39%	24%
Base	944	359	229	77	188	91	235	350	236	123

Leyenda: Verde (buena), Amarillo (regular), rosado (baja)

3.5.3. Impacto del Programa Beca 18

Luego de identificar el conocimiento que maneja el público que recordó a Beca 18 como un programa social, se procedió a explicar brevemente el contenido del programa a la totalidad del público encuestado.

A partir de esta breve definición, se solicitó que evaluaran el aporte que significaría el programa Beca 18 al país. Al respecto, un 82% del público concuerda en que el programa aporta al Perú, aunque solo el 33% de estos afirma que aporta mucho. Es importante precisar que se observa una mayor proporción de personas con esta posición positiva en el público de menor edad.



GRÁFICO N° 23
OPINIÓN SOBRE EL APOORTE DEL PROGRAMA BECA 18 AL PAÍS

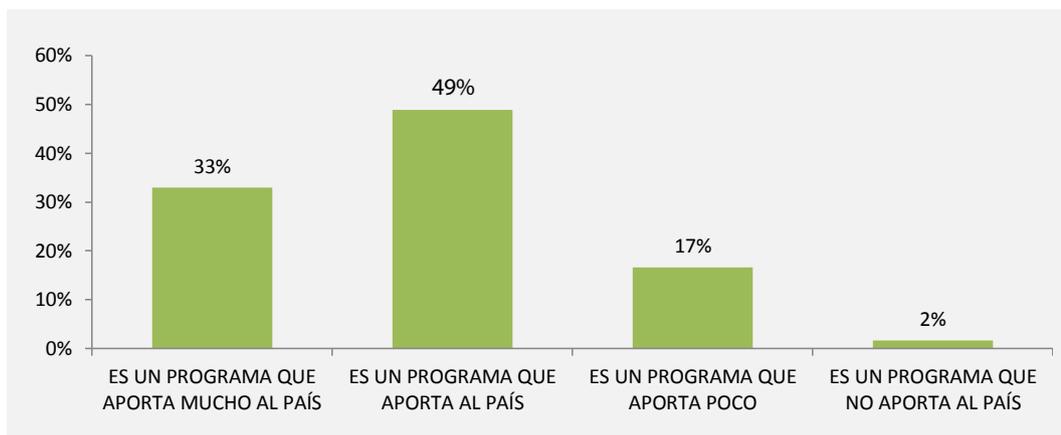


TABLA N° 18
PÚBLICO QUE OPINA QUE EL PROGRAMA APORTA MUCHO POR EDAD

	Total	Regiones				
		DE 18 A 25	DE 26 A 35	DE 36 A 45	DE 46 A 55	DE 56 A 70
Es un programa que aporta mucho	33%	38%	38%	31%	28%	27%
Base	1200	294	323	246	176	161

Al averiguar las razones detrás de esta valoración, se supo que quienes piensan que el programa aporta y aporta mucho lo hacen, en primer lugar, porque brindaría oportunidades para los jóvenes (51%) y, en segundo lugar, porque ayudaría a las personas que más lo necesitan (45%), según se observa en la Tabla 19. Por el contrario, quienes opinan que Beca 18 aportaría poco o nada al país, lo hacen principalmente porque perciben que este programa no tendría una buena cobertura. Otras razones sobre la evaluación negativa del programa están relacionadas a la comunicación tales como la falta de promoción del programa (15%) y el no comunicar los logros alcanzados (10%), según se observa en la Tabla 20.



TABLA N° 19
RAZONES POSITIVAS

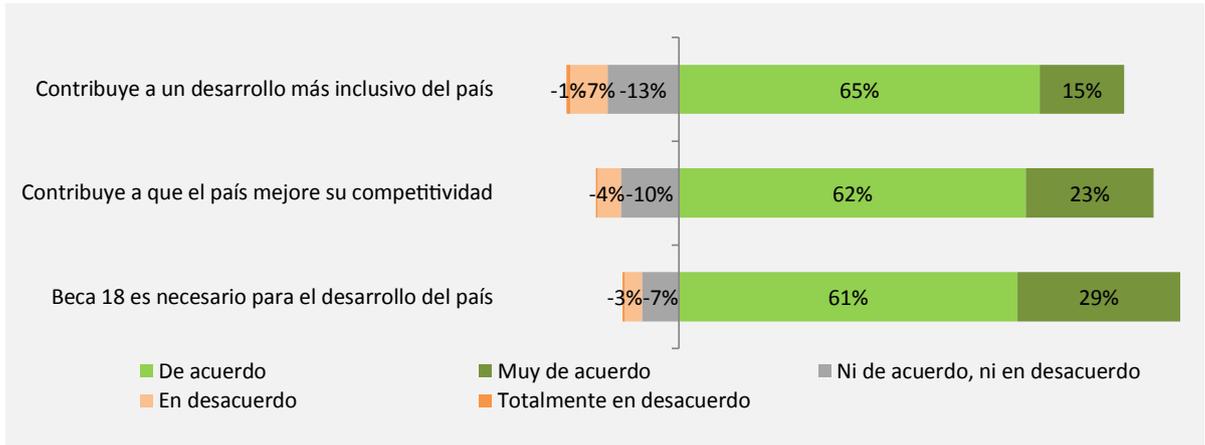
Razones	Total
Brinda oportunidades de desarrollo para los jóvenes	51%
Apoya al más necesitado/de bajos recursos	45%
Aporta a la mejora del país	21%
Apoya a alumnos de alto rendimiento	11%
Brinda un soporte económico a sus beneficiarios	5%
Brinda oportunidades de trabajo	2%
Acceso a institutos/universidades de prestigio	2%
Base	977

TABLA N° 20
RAZONES NEGATIVAS

Razones	Total
Falta de cobertura/corto alcance	51%
Falta promoción del programa	15%
No comunican sobre los logros alcanzados	10%
No hay transparencia/corrupción/mal manejo	9%
Apoya al más necesitado/de bajos recursos	7%
No cuentan con una buena selección de beneficiarios	6%
Brinda oportunidades de desarrollo para los jóvenes	5%
Base	223



GRÁFICO N° 24
OPINIÓN SOBRE EL APOORTE DEL PROGRAMA BECA 18 AL PAÍS - ESPECÍFICO



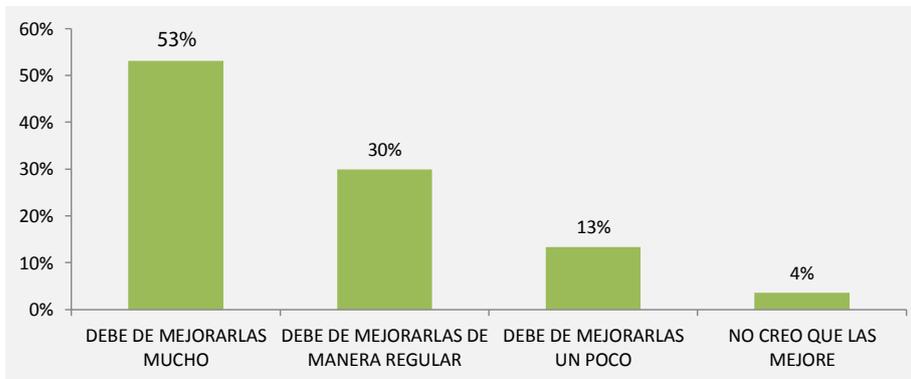
En segundo lugar, se evaluó el aporte que Beca 18 tendría en el país en temas específicos como la inclusión, la competitividad y el desarrollo. De esta manera, nuevamente considerando las dos puntuaciones más altas de la escala, se obtuvo que un 80% de los encuestados cree que el programa permite un desarrollo más inclusivo del país. De manera similar, un 85% considera que Beca 18 ayuda a mejorar la competitividad de Perú. Finalmente, un 90% del público concuerda en el programa contribuye al desarrollo del país, según se puede observar en el Gráfico 24.

Cabe precisar que en todos los NSE se mantiene la tendencia de los resultados totales, ya que el aspecto de inclusión tiene el menor TTB, la competitividad el intermedio y el aspecto de desarrollo el más alto entre ellos. Además, se observa también que en los tres aspectos evaluados, la puntuación más baja se observa en el NSE E. Asimismo, en las regiones Sur y Oriente, el público también fue más crítico al evaluar estos aspectos, según se observa en la siguiente tabla:

TABLA N° 21
OPINIÓN SOBRE EL APORTE DEL PROGRAMA BECA 18 AL PAÍS – ESPECÍFICO POR SEGMENTOS

	Total	TTB Regiones					TTB NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Contribuye a un desarrollo más inclusivo	80%	83%	76%	84%	67%	73%	80%	81%	79%	76%
Contribuye a que el país mejore su competitividad	85%	89%	82%	82%	76%	74%	84%	86%	86%	83%
Es necesario para el desarrollo del país	90%	94%	85%	87%	78%	87%	90%	91%	91%	85%
Base	1200	500	280	100	220	100	277	452	305	166

GRÁFICO N° 25
OPINIÓN DE BECA 18 EN LAS OPORTUNIDADES DE LOS BENEFICIARIOS



En tercer lugar, se evaluó la percepción del público sobre el impacto que tendría el programa en las oportunidades de los beneficiarios. De esta manera, resultó que el 53% de los encuestados opina que Beca 18 mejoraría mucho las oportunidades de los jóvenes. Asimismo, un 30% concuerda en que debe mejorarlas de manera regular. Solo una minoría opina que el programa no los beneficiaría o los beneficiaría poco.

Las razones detrás de las opiniones positivas que manifiesta el público acerca del impacto en los beneficiarios son la posibilidad que les brinda el programa de convertirse en profesionales (33%) y porque los haría más competitivos (28%). Por el contrario, quienes evalúan de manera negativa opinan que el programa no les aseguraría un empleo a todos (14%) y que no estaría dirigido a todos (11%), según se observa en las siguientes tablas:



TABLA N° 22
RAZONES POSITIVAS

Razones	Total
Permite que se conviertan en profesionales/culminen sus estudios	33%
Permite que sean competitivos	28%
Permite que tengan un mejor futuro	22%
Permite mejorar su educación	13%
Permite que superen la pobreza	10%
Permite que su educación sea totalmente gratuita	6%
Permite que contribuyan al desarrollo del país	5%
Base	1003

TABLA N° 23
RAZONES NEGATIVAS

Razones	Total
No dan empleo a todos	14%
No es dirigido a todos/ solo se benefician algunas personas	11%
Falta llegar a personas más necesitadas/ pobres	9%
No realizan publicidad/difusión del programa	7%
No hay capacidad/ recursos para ofrecer todos los beneficios	6%
Le falta mayor cobertura/llegar a más beneficiarios	3%
No hay buena selección de beneficiados/ no hay igualdad	3%
Base	197

3.5.4. Impacto del Programa Beca 18

Finalmente, se solicitó al público que brindara sugerencias al programa Beca 18. En tal sentido, destaca que casi la mitad del público (44%) no pudo precisar ninguna oportunidad de mejora. En caso de las personas que sí lo hicieron, las menciones son dispersas, pero entre ellas destaca el hecho de que brinden apoyo a todos los jóvenes, en mayor medida en los NSE más altos y en la región Norte. En segundo lugar se menciona que el programa sea más difundido, mencionado en mayor medida entre las personas de NSE E y en las regiones Norte y Centro.

TABLA N° 24
SUGERENCIAS DE MEJORA AL PROGRAMA BECA 18

	Total	TTB Regiones					TTB NSE			
		Lima	Norte	Centro	Sur	Oriente	A / B	C	D	E
Que brinden apoyo a todos los jóvenes	16%	15%	21%	16%	15%	15%	24%	15%	12%	12%
Que se difunda más para conocer el programa y sus beneficios	8%	7%	13%	11%	7%	0%	8%	8%	7%	11%
Que lleguen a todo el país/ los lugares más alejados del Perú	6%	4%	9%	17%	9%	8%	4%	6%	7%	8%
Que realicen una buena selección de los beneficiarios/selección transparente	6%	4%	11%	3%	7%	2%	10%	5%	2%	5%
Que se brinde más/mejor información	5%	3%	8%	5%	8%	2%	4%	4%	6%	3%
Ofrecer trabajo a los alumnos luego de terminar sus estudios	4%	4%	4%	3%	4%	0%	5%	5%	1%	4%
Inclusión a los jóvenes de bajos recursos	3%	4%	0%	5%	3%	0%	5%	3%	2%	0%
No precisa	44%	32%	46%	50%	49%	53%	26%	27%	31%	65%
Base	1200	277	452	305	166	500	280	100	220	100





4 | Conclusiones |

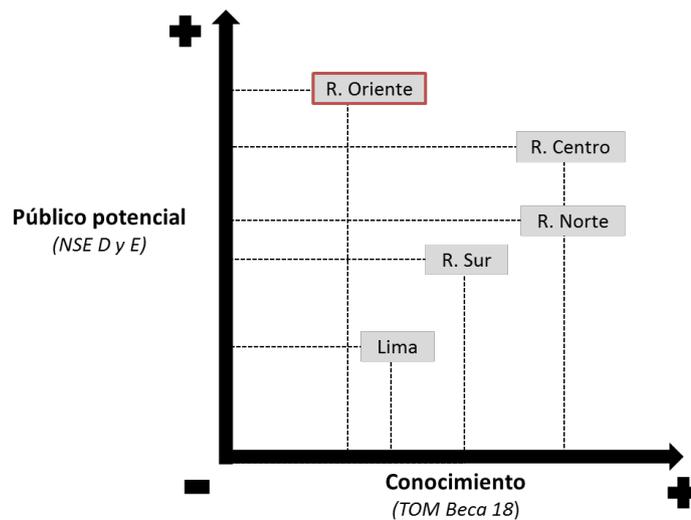


4. CONCLUSIONES

1. EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO Y SUS NECESIDADES

A diferencia de las demás regiones en donde prima la seguridad como principal aspecto de interés público, solo en la región Oriente la educación es prioridad por encima de los demás. Sin embargo, se observan dos características que podrían significar oportunidades importantes para el PRONABEC:

- Es la región en donde menos recuerdan el programa Beca 18
- Es la región con más personas de NSE D y E



En la región Centro y Norte destaca el conocimiento de Beca 18, y son las regiones con importante presencia del público potencial. Esto revelaría un buen alcance del programa en dichas regiones.

2. SOBRE LOS ATRIBUTOS VALORADOS EN LOS PROGRAMAS SOCIALES

- ▶ El que los programas sociales lleguen a los más necesitados es el atributo más importante para todas las regiones. Sin embargo, se observan variaciones en la valoración de los atributos de segundo lugar. De esta manera, para Lima y las regiones Norte y Oriente es importante que el programa resuelva un problema de la sociedad, mientras que para las regiones Centro y Sur, es mucho más importante la transparencia en el manejo de los recursos asignados.

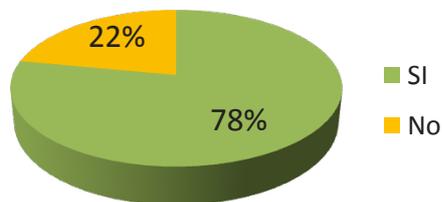
TOTAL	LIMA	NORTE	CENTRO	SUR	ORIENTE
Llega a los que más lo necesitan	6.1 (1°)	6.6 (1°)	6.4 (1°)	6.4 (1°)	6.9 (1°)
Ayuda a resolver un problema de la sociedad	5.2 (2°)	5.6 (2°)	4.8	4.6	5.6 (2°)
Brinda servicios de calidad	4.5	4.7	4.6	4.8	4.9
Es transparente en el manejo de los recursos asignados	4.4	4.6	5.0 (2°)	4.9 (2°)	4.7
Es transparente en el proceso de selección de los beneficiarios	4.4	4.3	4.8	4.5	3.8
Cuenta con profesionales capacitados y competentes	4.3	4.2	4.2	4.4	3.9
Está liderada por un especialista en el tema que trabajan	3.8	3.1	3.3	3.7	3.4
Comunica constantemente los logros del programa	3.3	2.9	3.0	2.8	2.8
Base: 1200	500	280	100	220	100

3. SOBRE LA RECORDACIÓN E IMAGEN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

- ▶ Aproximadamente 8 de cada 10 encuestados recuerda algún programa social, entre cuales destacan el Vaso de leche, Pensión 65 y Beca 18. Si bien este resultado es positivo, la no recordación de programas sociales por un 22% de la población representa una oportunidad, ya que es un espacio que Beca 18 puede aprovechar si utiliza los medios adecuados.

¿RECUERDA ALGÚN PROGRAMA SOCIAL?

¿Recuerda algún programa social?





En la región Centro se valora mucho más los aspectos relacionados a la transparencia de los programas. Sin embargo, ningún programa social es asociado a dichos atributos (transparencia en los recursos o en la selección de los beneficiarios):

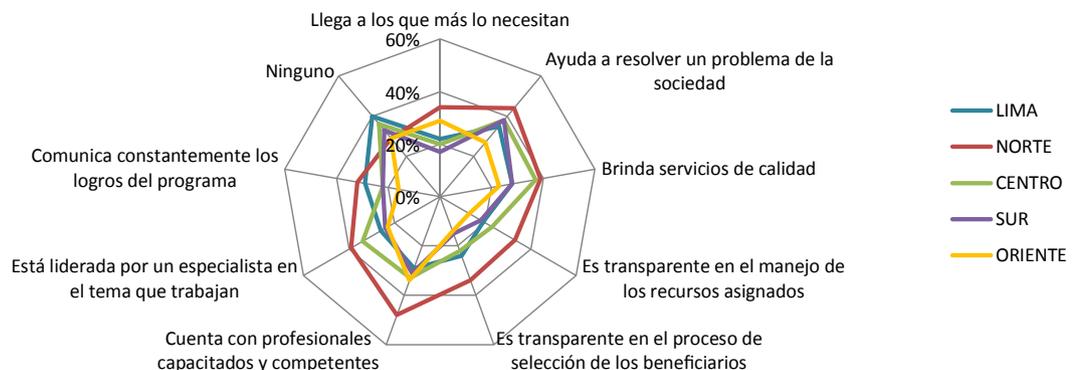
N° Ranking	Atributos – Región Centro	PENSIÓN 65	VASODE LECHE	BECA 18	QALI WARMA
2°	Transparencia en el manejo de los recursos	25%	17%	23%	10%
3°	Transparencia en la selección de beneficiarios	25%	16%	22%	6%

4. SOBRE EL CONOCIMIENTO E IMAGEN DEL PROGRAMA BECA 18

- ▶ De manera particular, el programa Beca 18 ocupa el tercer lugar en recordación. Cabe precisar que el programa tiene una baja recordación espontánea, tanto como top of mind como en el total de menciones.

INDICADORES	Beca 18
Top of mind (TOM)	10%
Recordación espontánea	23%
Recordación asistida	76%

- ▶ En relación a la asociación del programa con los atributos valoras en un programa social, resalta que la región Norte le otorga la mejor evaluación a Beca 18, principalmente por ayudar a resolver un problema de la sociedad, porque brinda servicios de calidad y por contar con profesionales capacitados y competentes.





5. SOBRE LA CLARIDAD DE LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- ▶ Entre las personas que mencionaron conocer Beca 18, la mayoría de ellos mencionó correctamente las casi todas las características del programa. Sin embargo, no existiría claridad en los encuestados en relación público objetivo del programa y la institución a cargo del mismo.

CARACTERÍSTICAS	RESULTADOS
OBJETIVO DEL PROGRAMA	§ Ayuda a personas a estudiar una carrera técnica o universitaria (54%)
PÚBLICO OBJETIVO	§ Espontáneo: Personas de bajos recursos § Asistido: Personas de bajos recursos y alto rendimiento <u>Colegio de procedencia:</u> § Alumnos sólo de colegios públicos
COBERTURA	§ A nivel nacional
TIPO DE INSTITUCIÓN	§ Universidades e Institutos
INSTITUCIÓN A CARGO	§ MINEDU

Leyenda:

Azul: Correcto

Rojo: Incorrecto/incompleto

6. SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BECA 18

- ▶ Entre los atributos valorados en los programas sociales, Beca 18 obtiene una evaluación favorable en dos de ellos: contribuye a resolver un problema de la sociedad y llega a los más necesitados. Los aspectos más críticos son aquellos relacionados a la transparencia del programa. Estos resultados son transversales a todas las regiones.

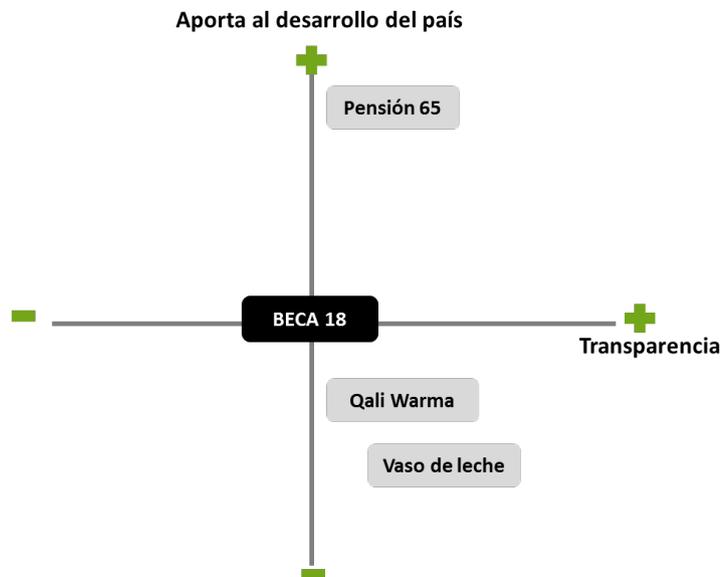


	Atributos	
NECESIDAD	Contribuye a resolver un problema en la sociedad	●
	Llega a los que más lo necesitan	●
TRANSPARENCIA	Es transparente en la selección de beneficiarios	●
	Es transparente en el manejo de los recursos	●
PERSONAL	Cuenta con personal capacitado y competente	●
	Es liderado por un especialista	●
CALIDAD	Brinda servicios de calidad	●
TRANSPARENCIA	Comunica sus logros constantemente	●

Legenda:
 ● TTB: 50% o más
 ● TTB: 35% - 49%
 ● TTB: 0 a 34%

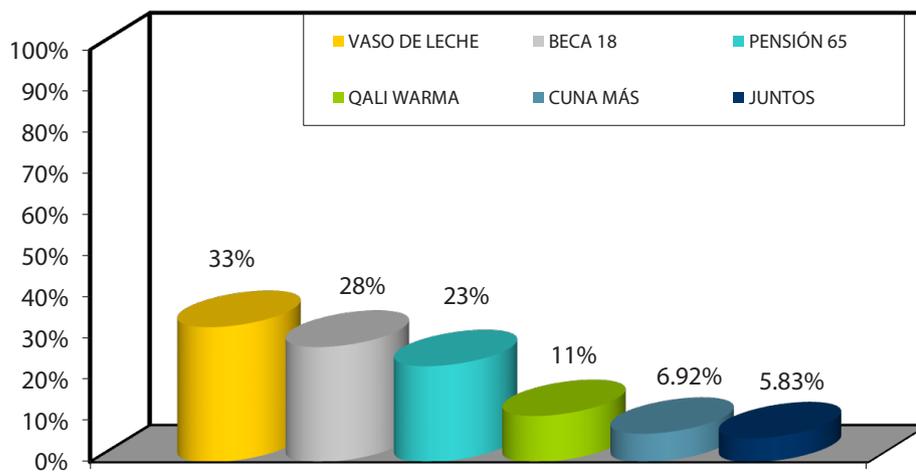
7. SOBRE EL POSICIONAMIENTO DEL PROGRAMA BECA 18

- ▶ A partir de la evaluación de los programas, Beca 18 se encuentra por encima de Qali Warma y Vaso de leche en relación a su aporte en el desarrollo del país y solo por debajo de Pensión 65. Sin embargo, un aspecto a tomar en cuenta es que Beca 18 se encuentra por debajo de todos los programas en cuanto a la percepción de su transparencia.



8. SOBRE LA CONTINUIDAD DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

- ▶ A partir de los atributos valorados en los programas sociales y la asociación de cada uno de los programas a estos atributos, el Vaso de Leche sería el programa líder del país, por lo que la continuidad del mismo sería una prioridad para la población. En segundo lugar se ubicaría Beca 18, por lo que este programa también está dentro de los más valorados por la población.



Cabe resaltar que la mayoría de programas sociales están enfocados cubrir necesidades de manera asistencia, a diferencia de Beca 18 que busca generar un impacto a futuro en sus beneficiarios y que además aporte en el desarrollo del país.





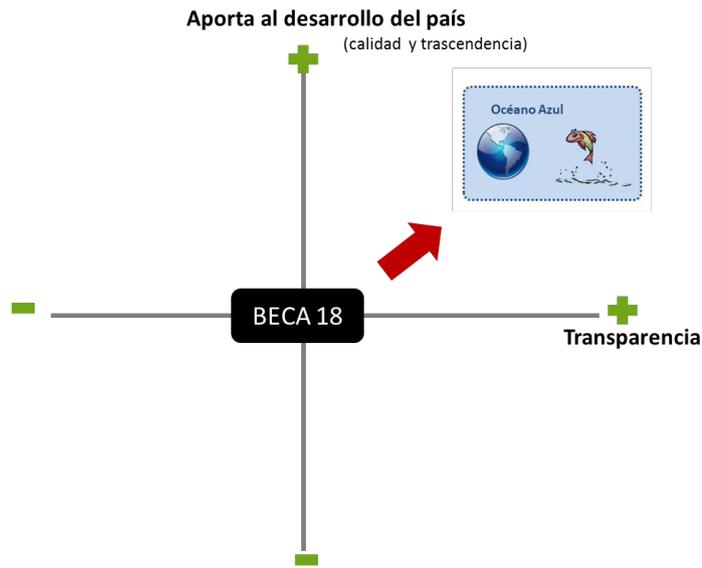
5 | Conclusiones |



5. RECOMENDACIONES

1. SOBRE EL POSICIONAMIENTO RECOMENDADO DEL PROGRAMA BECA 18

El programa Beca 18 debería apuntar a posicionarse en el país como un programa que contribuye al desarrollo del país y es transparente en su gestión.



2. SOBRE LOS PILARES DE POSICIONAMIENTO

El programa Beca 18 debería considerar una propuesta de valor en base a tres pilares: la calidad del programa, la trascendencia del mismo en sus beneficiarios y la transparencia de su gestión.





► Sobre la calidad del programa

Debido a que el acercamiento del programa hacia los beneficiarios se da mediante diversos organismos, es importante que PRONABEC asegure la calidad en cada punto de contacto con los beneficiarios.

- Colegios
- Municipalidades
- ONG
- Instituciones educativas (institutos y universidades)
- Ministerio de Educación

► Sobre la trascendencia del programa

Consolidar el posicionamiento de Beca 18 como un programa que apuesta por un cambio a largo plazo que impacte en el desarrollo del país a partir de la formación de los jóvenes que serán los profesionales del mañana. El programa traería consigo los siguientes beneficios:

- Educación
- Oportunidades laborales
- Competitividad
- Calidad de vida

► Sobre la transparencia del programa

Se sugiere trabajar en la percepción del público sobre la transparencia en relación a los siguientes aspectos⁵:

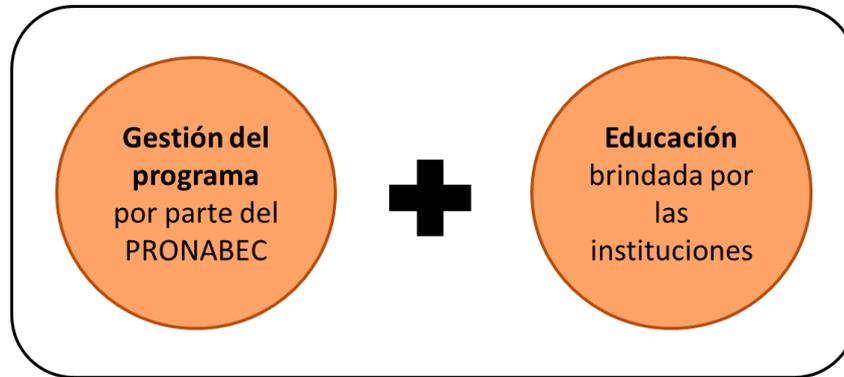
- Selección de los beneficiarios
- Manejo de los recursos

⁵Estos aspectos se detallan en la recomendación sobre la comunicación



3. SOBRE EL MIX DE MARKETING

- ▶ **Producto:** Se sugiere que el foco en la labor del PRONABEC sea asegurar la gobernabilidad del programa por medio de dos frentes:

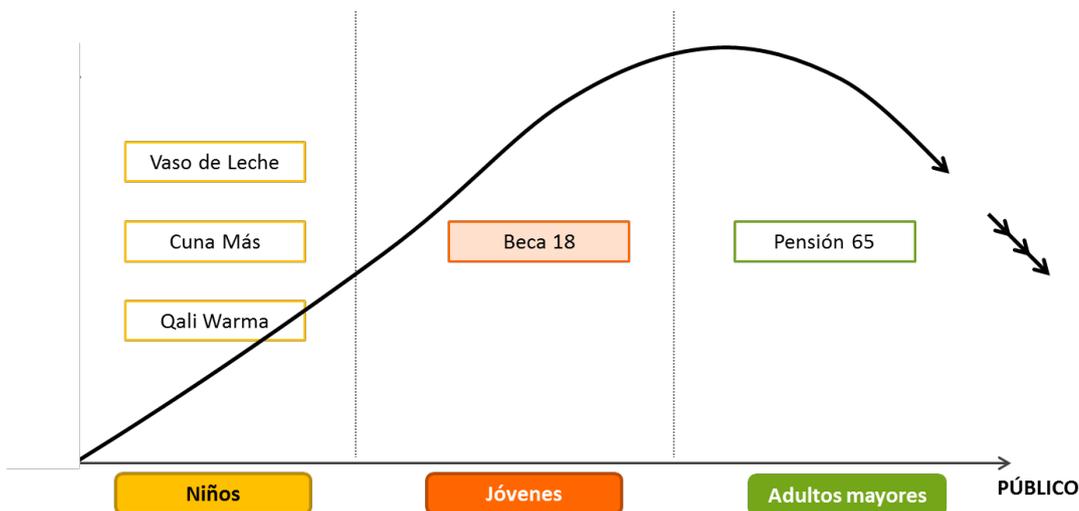


- Gestión del programa: se sugiere que a través de los gestores locales se realice un monitoreo constante a toda la experiencia académica del alumno.
 - Educación: se recomienda filtrar a las mejores instituciones educativas que demuestren flexibilidad en relación a los siguientes aspectos: presencia de tutores, contar con una plataforma virtual de acceso para el alumnado, llevar el control de asistencia, entre otros.
- ▶ **Canal:** Se sugiere abordar el canal mediante los siguientes frentes:
 - Cobertura: evaluar la cantidad de puntos a los cuales está llegando el programa y priorizar en aquellos en donde predomine el público objetivo (pobreza y pobreza extrema + alto rendimiento).
 - Intermediarios: verificar que los intermediarios elegidos sean los idóneos para acercarnos al público objetivo y que estos además estén brindando la información adecuada sobre el programa.

► Comunicación:

- Público: Jóvenes y Padres de familia
- Mensaje: se sugiere que el mensaje sea transversal a todos los segmentos de la población y que este enfatice en los pilares del posicionamiento recomendado en el punto 2.
- Medios: se recomienda adecuar los medios a las características de cada público. En este sentido, los medios masivos serían más idóneos para los padres (TV y radio) y los medios online para los jóvenes (página web y redes sociales).

- **Ciclo de vida:** Al considerar las etapas de vida de las personas, los niños se vería beneficiados con tres programas, mientras que los jóvenes y adultos mayores solo con uno. En este sentido, se recomienda mantener los esfuerzos para continuar con el programa Beca 18, el cual no solo satisface una necesidad presente, como es la educación, sino que además permite potenciar las posibilidades laborales y la calidad de vida de los beneficiarios y de sus familias.







Anexos



ANEXO 1

Fecha: / /

CUESTIONARIO DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO

PROGRAMA BECA 18

Cuestionario N°

EDAD (FILTRO C)	DE 18 A 25 AÑOS	DE 26 A 35 AÑOS	DE 36 A 45 AÑOS	DE 46 A 55 AÑOS	DE 56 A 70 AÑOS			
NSE	1. NSE A	2. NSE B	3. NSE C	4. NSE D	4. NSE E			
SEXO	1. MASCULINO			2. FEMENINO				
ZONA	1. LIMA METROPOLITANA Y CALLAO							
	2. TRUJILLO	3. CHICLAYO	4. PIURA	5. CHIMBOTE	6. CAJAMARCA	7. HUARAZ	8. HUARAL	9. HUÁNUCO
	10. HUANCAYO	11. AREQUIPA	12. ICA	13. AYACUCHO	14. CUSCO	15. JULIACA	16. IQUITOS	17. PUCALLPA
CONGLOMERADO	ZONA		MANZANA					

Buen día, mi nombre es _____, soy proveedor de campo de Arellano Marketing empresa dedicada a la investigación de mercados. En esta ocasión, estamos realizando un estudio, por lo que le agradeceré me responda algunas preguntas. Como es de su conocimiento en aplicación de la ley n° 29733 y su respectivo reglamento necesitamos su autorización para recopilar su información y así garantizarle el derecho a la protección de sus datos personales. ¿Está usted de acuerdo con brindarnos información que será tratada confidencialmente? Muchas gracias.

1. SI 2. NO (E: TERMINAR)

(E: SI RESPONDE SÍ TERMINAR Y ANOTAR EN LISTA DE CONTACTOS)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

POLITICA DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley 29733 y su Reglamento DS 003-2013-JUS, declaro que soy titular de los datos expresados en el presente documento y autorizo a ARELLANO MARKETING al tratamiento de mis datos personales para fines de contacto para la participación en estudios de investigación de mercado, el envío de anuncios comerciales, entre otros. Asimismo, conozco que mis datos serán almacenados con estricta confidencialidad en la Base de Datos de ARELLANO MARKETING y que puedo ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, enviando una comunicación al correo electrónico: cvidal@arellanomarketing.com y/o acercándose a la oficina principal de ARELLANO MARKETING y preguntando por el área de Estadística.

I. FILTRO GENERAL

A. ¿Usted o alguien de su familia trabaja en una empresa de investigación de mercados, empresa de publicidad o medio de comunicación?

1. SI (E: TERMINAR) 2. NO

(E: SI RESPONDE SÍ TERMINAR Y ANOTAR EN LISTA DE CONTACTOS)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

B. ¿Ha participado usted en alguna encuesta o investigación de mercados en los últimos seis meses?

1. SI (E: TERMINAR) 2. NO

(E: SI RESPONDE SÍ TERMINAR Y ANOTAR EN LISTA DE CONTACTOS)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

C. ¿Qué edad tiene usted? Edad: _____ (E: ANOTAR EDAD DEL ENCUESTADO)

1. MENOS DE 18 AÑOS (E: TERMINAR)	2. DE 18 A 25 AÑOS	3. DE 26 A 35 AÑOS	4. DE 36 A 45 AÑOS	5. DE 46 A 55 AÑOS	6. 56 A 70 AÑOS	7. MÁS DE 70 AÑOS (E: TERMINAR)
-----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	-----------------	---------------------------------

(E: SI RESPONDE LAS ALTERNATIVAS 1 O 7, TERMINAR Y ANOTAR EN LISTA DE CONTACTOS)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----



II. TEMAS DE INTERÉS PÚBLICO

1. ¿Qué temas de interés público considera que merecen atención por parte del Estado? ¿Algún otro? (RPTA. ESPONTÁNEA - MÚLTIPLE) (E: ANOTAR EN CUADRO)
2. Ahora, me gustaría saber, según la siguiente tarjeta **(E: MOSTRAR TARJETA N°1)** ¿Cuál considera que es el tema más importante sobre el que debería trabajar el Estado? (E: **DAR TIEMPO PARA ELEGIR**) ¿Y en segundo lugar? (E: **DAR TIEMPO PARA ELEGIR**) ¿Y en tercer lugar? (E: **DAR TIEMPO PARA ELEGIR, REGISTRAR EN EL CUADRO ORDEN DE IMPORTANCIA DEL 1 AL 3 DONDE 1 ES EL MÁS IMPORTANTE**)
3. Luego, me gustaría saber, con la misma tarjeta, ¿Cuál considera que es el tema menos importante sobre el que debería trabajar el Estado? (E: **DAR TIEMPO PARA ELEGIR**) ¿Y en segundo lugar? (E: **DAR TIEMPO PARA ELEGIR**) ¿Y en tercer lugar? (E: **DAR TIEMPO PARA ELEGIR, REGISTRAR EN EL CUADRO ORDEN DE IMPORTANCIA DEL 1 AL 3 DONDE 1 ES EL MENOS IMPORTANTE**)

	P1. ESPONTÁNEA		P.2			P.3		
	1ERA	OTRAS	3 + POSITIVOS			3 - NEGATIVOS		
	1	2	1	2	3	1	2	3
1. SEGURIDAD CIUDADANA (Delincuencia, inseguridad, robos, asaltos, etc.)	1	1	1	1	1	1	1	1
2. CONFLICTOS SOCIALES (Conflictos mineros, madereros, sectores informales, etc.)	2	2	2	2	2	2	2	2
3. EDUCACIÓN (Acceso a la educación, educación de calidad, reforma magisterial, etc.)	3	3	3	3	3	3	3	3
4. SALUD (Acceso a la salud, salud de calidad, aseguramiento, etc.)	4	4	4	4	4	4	4	4
5. COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL (Apoyo a las empresas, capacitaciones, etc.)	5	5	5	5	5	5	5	5
6. ECONOMÍA (Salario básico, regulaciones a empresas, tributación, etc.)	6	6	6	6	6	6	6	6
7. MEDIO AMBIENTE (Contaminación, conservación de especies, cambio climático, etc.)	7	7	7	7	7	7	7	7
8. TRANSPORTE (Ordenamiento vial, seguridad vial, construcción de vías, etc.)	8	8	8	8	8	8	8	8
9. INCLUSIÓN SOCIAL (Pobreza, nutrición, poblaciones vulnerables, etc.)	9	9	9	9	9	9	9	9
10. DESARROLLO TECNOLÓGICO (Investigación, innovación, etc.)	10	10	10	10	10	10	10	10
88. OTRAS _____	88	88	88	88	88	88	88	88
88. OTRAS _____	88	88	88	88	88	88	88	88
99 NINGUNA	99	99	99	99	99	99	99	99

III. ATRIBUTOS VALORADOS EN UN PROGRAMA SOCIAL

4. Según la siguiente tarjeta **(E: MOSTRAR TARJETA N°2)** ¿Cuál considera que es la característica más importante cuando hablamos de un programa social? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?
5. Según la misma tarjeta **(E: MOSTRAR TARJETA N°2)** ¿Cuál es la característica menos importante cuando hablamos de un programa social? ¿Y la segunda menos importante? ¿Y la tercera menos importante?

CARACTERÍSTICA	P.1			P.2		
	3 + POSITIVOS			3 - NEGATIVOS		
	1	2	3	1	2	3
1. QUE AYUDE A RESOLVER UN PROBLEMA DE LA SOCIEDAD	1	1	1	1	1	1
2. QUE LLEGUE A LOS QUE MÁS LO NECESITAN	2	2	2	2	2	2
3. QUE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS SEAN TRANSPARENTES	3	3	3	3	3	3
4. QUE SEA TRANSPARENTE EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS	4	4	4	4	4	4
5. QUE CUENTE CON PROFESIONALES CAPACITADOS Y COMPETENTES EN EL TEMA QUE TRABAJAN	5	5	5	5	5	5
6. QUE LA INSTITUCIÓN QUE MANEJA EL PROGRAMA SOCIAL SEA LIDERADA POR UN ESPECIALISTA EN EL TEMA QUE TRABAJAN	6	6	6	6	6	6
7. QUE LOS SERVICIOS QUE BRINDE SEAN DE CALIDAD	7	7	7	7	7	7
8. QUE COMUNIQUE CONSTANTEMENTE LOS LOGROS DEL PROGRAMA	8	8	8	8	8	8



ANEXO 1

IV. RECORDACION DE PROGRAMAS SOCIALES

6. En los últimos años, el Estado peruano ha desarrollado diversos programas sociales con la finalidad de apoyar a grupos vulnerables y contribuir a un desarrollo inclusivo del país, ¿Cuáles de estos programas sociales recuerda? ¿Algún otro? (RPTA. ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE) (E: ANOTAR EN CUADRO)
7. Y según la siguiente tarjeta, **(E: MOSTRAR TARJETA N°3)**, ¿Qué programas sociales recuerda?, ¿Algún otro que no esté en la tarjeta? (RPTA. ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE) (E: ANOTAR EN CUADRO)
8. Y dígame, en base a los programas que recuerda, ¿A través de qué medios se enteró de ellos? ¿Algún otro? **(E: MOSTRAR TARJETA N°4)** (RPTA. MÚLTIPLE) (E: ANOTAR EN CUADRO)

1. TELEVISIÓN NACIONAL	3. REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, ETC)	88. OTROS (Especificar):
2. RADIO	4. PÁGINA WEB	98. NO SABE / NO RECUERDA

	P6. ESPONTANEA		P7. ASISTIDA	P8. MEDIOS					
	1ERA	OTRAS		1	2	3	4		
1. JUNTOS	1	1	1	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
2. CUNA MÁS	2	2	2	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
3. PENSIÓN 65	3	3	3	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
4. VASODE LECHE	4	4	4	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
5. QALI WARMA	5	5	5	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
6. BECA 18	6	6	6	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
88. OTROS_____	88	88	88	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
88. OTROS_____	88	88	88	1	2	3	4	88. OTROS (ESP)_____	98
99 NINGUNO	99	99	99						

V. IMAGEN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

9. Ahora, le voy a leer algunas frases y me gustaría que me diga qué programas de los que se muestran en la siguiente tarjeta, **(E: MOSTRAR TARJETA CIRCULAR N°5)** considera usted que cumplen con esa característica. Puede seleccionar uno o varios programas y, si lo considera, ninguno de ellos. ¿Empezamos? A ver, en su opinión, ¿Qué programa o programas sociales considera usted que...? (E: MENCIONAR ROTANDO PUNTO DE INICIO, RPTA MULTIPLE)

ROT	ATRIBUTO	1. JUNTOS	2. CUNA MÁS	3. PENSIÓN 65	4. VASO DE LECHE	5. QALI WARMA	6. BECA 18	99. NINGUNA
()	1 AYUDA A RESOLVER UN PROBLEMA DE LA SOCIEDAD	1	1	1	1	1	1	1
()	2 LLEGA A LOS QUE MÁS LO NECESITAN	2	2	2	2	2	2	2
()	3 CUENTA CON PROCESOS TRANSPARENTES DE SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	3	3	3	3	3	3	3
()	4 REALIZA UN MANEJO TRANSPARENTE DE LOS RECURSOS ASIGNADOS	4	4	4	4	4	4	4
()	5 CUENTA CON PROFESIONALES CAPACITADOS Y COMPETENTES EN EL TEMA QUE TRABAJAN	5	5	5	5	5	5	5
()	6 ESTÁ LIDERADA POR UN ESPECIALISTA EN EL TEMA QUE TRABAJAN	6	6	6	6	6	6	6
()	7 BRINDA SERVICIOS DE CALIDAD	7	7	7	7	7	7	7
()	8 COMUNICA CONSTANTEMENTE LOS LOGROS DEL PROGRAMA	8	8	8	8	8	8	8



ANEXO 1

VI. CONOCIMIENTO SOBRE EL PROGRAMA BECA 18

E: SOLO A QUIENES RECUERDAN EL PROGRAMA BECA 18 EN P6 O P7, SINO PASE A P. 26)

10. ¿Tiene usted algún familiar o persona cercana que sea beneficiario del programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA)

1. SÍ	2. NO
-------	-------

11. ¿Podría describirme MUY puntualmente a qué se dedica el programa "Beca 18"? ¿Algo más? (R. ESPONTÁNEA) (E: PROFUNDIZAR)

--

12. Podría decirme, ¿Qué entiende por una beca? ¿Algo más?(R. ESPONTÁNEA) (E: PROFUNDIZAR)

--

13. Ahora dígame, ¿Usted sabe a quienes beneficia el programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. SÍ (E: CONTINUAR)	2. NO (E: PASAR A P15)
----------------------	------------------------

14. Según la siguiente tarjeta **E: MOSTRAR TARJETA CIRCULAR N° 6**, Podría decirme, ¿A quiénes beneficia el programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA)

1. Todos los egresados de colegios	2. Egresados de colegios en situación de pobreza con alto rendimiento académico	3. Egresados de colegios con alto rendimiento académico	4. Egresados de colegios en situación de pobreza
------------------------------------	---	---	--

15. Ahora dígame, ¿El programa Beca 18 tiene presencia a nivel nacional? (RPTA. ÚNICA)

1. SI	2. NO	89. NO SABE
-------	-------	-------------

16. ¿Sabe usted qué beneficios otorga el programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. SÍ (E:CONTINUAR)	2. NO (E: PASAR A P18)
---------------------	------------------------

17. Podría decirme, ¿Qué beneficios otorga el programa Beca 18? ¿Algo más? (R. ESPONTÁNEA) (E: PROFUNDIZAR)

--

18. Dígame, ¿El programa Beca 18 tiene algún costo? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. SÍ	2. NO	89.NO SABE
-------	-------	------------

19. Ahora dígame ¿Para qué tipo de instituciones otorga una beca el programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. Sólo universidades	2. Sólo institutos	3. Ambas
-----------------------	--------------------	----------

20. Ahora dígame ¿El programa Beca 18 otorga becas para todas las carreras? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. SÍ (E: PASAR A P22)	2. NO (E: CONTINUAR)
------------------------	----------------------

21. ¿Para qué tipo de carreras ofrece una beca el programa Beca 18? (RPTA. MÚLTIPLE)

1.Ciencias y tecnología (Ingeniería Mecánica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de sistemas, Química, Física, etc.)	2.Ciencias económicas y administrativas (Contabilidad, Administración, Gestión, Negocios Internacionales, Marketing, etc)	3.Derecho, Ciencia Política y humanidades (Derecho, Ciencia Política, Derecho internacional, Sociología, Antropología, etc)	4.Letras y artes (Literatura, Artes escénicas, etc)	5.Docencia (Educación)	88. Otros ____
--	---	--	---	---------------------------	----------------



ANEXO 1

22. Ahora dígame, ¿A qué tipos de colegio beneficia el programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. Sólo públicos	2. Sólo privados	3. Ambos
------------------	------------------	----------

VI. Gestión del Programa Beca 18

23. Ahora dígame, ¿Usted sabe qué institución está a cargo del programa Beca 18? (RPTA. ÚNICA) (E: LEER ALTERNATIVAS)

1. Sí (E: CONTINUAR)	2. NO (E: PASAR A P25)
----------------------	------------------------

24. Podría decirme, ¿Qué institución está a cargo del programa Beca 18? (R. ESPONTÁNEA) (E: PROFUNDIZAR)

25. Ahora, le haré unas preguntas específicas con respecto a la gestión del programa Beca 18 de acuerdo a la siguiente escala **(E: MOSTRAR TARJETA CIRCULAR N°7)** donde 1 es absolutamente en desacuerdo y 6 es absolutamente de acuerdo, ¿En qué posición se encuentra usted respecto de las siguientes frases?: (E: LEER CADA FRASE)

ROTAR ()	FRASES: Beca 18...	ABSOLUTAMENTE EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	ALGO DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	ABSOLUTAMENTE DE ACUERDO
1	...Es un programa que contribuye a la mejora de una problemática importante para la sociedad	1	2	3	4	5	6
2	...Es un programa que llega a los que más lo necesitan	1	2	3	4	5	6
3	...Es un programa que cuenta con procesos transparentes para la selección de los beneficiarios	1	2	3	4	5	6
4	...Es un programa que maneja los recursos asignados de forma transparente	1	2	3	4	5	6
5	...Es un programa que cuenta con personal capacitado y competente en el tema que trabaja	1	2	3	4	5	6
6	...Es un programa liderado por un especialista en el tema que trabaja	1	2	3	4	5	6
7	...Es un programa que brinda servicios de calidad	1	2	3	4	5	6
8.	...Es un programa que comunica constantemente sus logros	1	2	3	4	5	6



ANEXO 1

VII. IMPACTO DEL PROGRAMA BECA 18

E: MOSTRAR CONCEPTO Y LEER EN VOZ ALTA AL ENCUESTADO: Ahora vamos a hablar sobre el contenido del programa Beca 18

Es un programa del Estado peruano que busca que los jóvenes, hombres y mujeres, con alto rendimiento académico y bajos recursos económicos, puedan acceder y concluir su formación académica técnica y/o profesional en reconocidas universidades e institutos, brindándoles oportunidades de desarrollo.

26. Según la siguiente tarjeta **E: MOSTRAR TARJETA N°8** ¿Qué opina del programa Beca 18 (R.UNICA)

1. ES UN PROGRAMA QUE NO APORTA AL PAÍS	2. ES UN PROGRAMA QUE APORTA POCO	3. ES UN PROGRAMA QUE APORTA AL PAÍS	4. ES UN PROGRAMA QUE APORTA MUCHO AL PAÍS
---	-----------------------------------	--------------------------------------	--

27. ¿Por qué considera que el programa "Beca 18" (MENCIONAR RESPUESTA DE P. ANTERIOR) ? (RESPONTANEA)

28. E: LEER: Según la siguiente tarjeta **E: MOSTRAR TARJETA N°9** En una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones? (E: LEER CADA AFIRMACIÓN Y PREGUNTAR)

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

AFIRMACIÓN	TD	D	NA, ND	A	TA
28.1. "El programa Beca 18" contribuye a un desarrollo más inclusivo del país	1	2	3	4	5
28.2. "El programa Beca 18" contribuye a que el país mejore su competitividad	1	2	3	4	5
28.3. "El programa Beca 18" es necesario para el desarrollo del país	1	2	3	4	5

29. Ahora, según la siguiente tarjeta dígame ¿Qué tanto cree usted que el programa "Beca 18" mejore las oportunidades de sus beneficiarios? **E: MOSTRAR TARJETA N° 10** (R.UNICA)

1. NO CREO QUE LAS MEJORE	2. DEBE DE MEJORARLAS UN POCO	3. DEBE DE MEJORARLAS DE MANERA REGULAR	4. DEBE DE MEJORARLAS MUCHO
---------------------------	-------------------------------	---	-----------------------------

30. ¿Por qué considera que el programa "Beca 18" (MENCIONAR RESPUESTA DE P. ANTERIOR) ? (RESPONTANEA)

VIII. REFLEXIONES FINALES

31. Finalmente, quiero que pensemos en el impacto y necesidad de los programas sociales. Independientemente del gobierno de turno, según la siguiente tarjeta **E: MOSTRAR TARJETA N°11** ¿Cuáles de los siguientes programas sociales deberían continuar? (R.MÚLTIPLE)

1. JUNTOS	3. PENSIÓN 65	5. QALI WRMA
2. CUNA MÁS	4. VASO DE LECHE	6. BECA 18
88. OTROS ____	88. OTROS ____	99. NINGUNO

(E: SOLO PARA AQUELLOS QUE INDICAN CONOCER EL PROGRAMA BECA 18 EN P.7)

32. En base a su conocimiento, ¿Qué oportunidades de mejora le encuentra al Programa Beca 18? (R. ESPONTÁNEA) (E: PROFUNDIZAR)

98. No sabe



ANEXO 2





Línea gratuita: **0800 00018**
www.pronabec.gob.pe

ISBN: 978-612-46997-8-8

