



Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del Programa Beca 18





**ESTUDIO DE MEDICIÓN
DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LOS BECARIOS DEL
PROGRAMA BECA 18**



Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del programa Beca 18

Jaime Saavedra Chanduví

Ministro de Educación

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 del estudio:

Arellano Márketing

Diseño y diagramación

Erik Chiri Jaime

Diseño de Portada

Ruth Kelly Carhuancho Flores

ISBN: 978-612-46997-6-4

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

RESUMEN EJECUTIVO	6
INTRODUCCIÓN	9
1. OBJETIVO DEL ESTUDIO	11
2. METODOLOGÍA	13
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1. Perfil del becario	18
3.2. Atributos valorados en un programa de otorgamiento de becas	23
3.3. Satisfacción general del Programa Beca 18	25
3.4. Satisfacción por etapas	24
3.4.1. Postulación al programa	28
3.4.2. Preparación	32
3.4.3. Nivelación	33
3.4.4. Estudios	34
3.4.5. Etapa de culminación de estudios	43
3.5. Recomendaciones realizadas por los becarios	50
3.6. Aspiraciones a futuro	51
4. CONCLUSIONES	46
5. RECOMENDACIONES	52
ANEXOS	55



Gráficos y tablas

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Sexo y edad de los becarios por regiones	20
Gráfico 2: Diferencias por departamento de origen	21
Gráfico 3: Satisfacción general del programa Beca 18	26
Gráfico 4: Razones de satisfacción general	27
Gráfico 5: Etapas del Programa Beca 18	29
Gráfico 6: Satisfacción con la atención recibida en las oficinas de PRONABEC	30
Gráfico 7: Satisfacción con la página web	31
Gráfico 8: Satisfacción con la línea gratuita	32
Gráfico 9: Satisfacción durante la presentación de documentación	32
Gráfico 10: Satisfacción para el desarrollo del examen y la recepción de resultados	33
Gráfico 11: Satisfacción con la movilización	33
Gráfico 12: Satisfacción durante la etapa de nivelación	34
Gráfico 13: Recursos otorgados por el PRONABEC	35
Gráfico 14: Satisfacción respecto a los recursos otorgados por el PRONABEC	36
Gráfico 15: Satisfacción con el soporte brindado por PRONABEC para el desarrollo de sus estudios	37
Gráfico 16: Razones de satisfacción con el soporte brindado por el PRONABEC durante el desarrollo de sus estudios	38
Gráfico 17: Satisfacción con el desempeño del gestor local	39
Gráfico 18: Razones de satisfacción con el desempeño del gestor local	40
Gráfico 19: Satisfacción con el soporte brindado por la Institución Educativa	42
Gráfico 20: Razones de satisfacción con el soporte brindado por la Institución Educativa	42
Gráfico 21: Satisfacción con el desempeño del tutor	43
Gráfico 22: Satisfacción con la etapa de culminación	44
Gráfico 23: Aspiraciones de los becarios en el largo plazo	46

Índice de Tablas

Tabla 1: Muestra	15
Tabla 2: Estructura del cuestionario	16
Tabla 3: Región y departamento de origen del becario	19
Tabla 4: Tipos de becas	22
Tabla 5: Región y departamento de estudio del becario	22
Tabla 6: Tipo de educación que perciben los becarios	23
Tabla 7: Tipo de carrera que estudian los becarios	24
Tabla 8: Ranking de atributos de un programa de otorgamiento de becas	25
Tabla 9: Razones de insatisfacción general	29
Tabla 10: Medios en los que se informó sobre el programa	30
Tabla 11: Recepción de cursos de nivelación	34
Tabla 12: Razones de insatisfacción con el soporte recibido por parte del PRONABEC durante el desarrollo de sus estudios	39
Tabla 13: Razones de insatisfacción con el desempeño del gestor local	41
Tabla 14: Razones de insatisfacción con el soporte brindado por la Institución Educativa	43
Tabla 15: recomendaciones de los becarios	45



Resumen Ejecutivo



RESUMEN EJECUTIVO

La mayoría de empresas peruanas han empezado a medir la satisfacción de sus clientes como una forma de evaluar su desempeño. En tal sentido, esta evaluación de la percepción de sus clientes en relación al producto o servicio que ofrecen les ha permitido, desde el punto de vista del marketing, identificar acciones concretas para aumentar la eficacia de las organizaciones en función a la propuesta de valor definida por cada una ellas. Asimismo, desde el punto de vista operacional, recibir retroalimentación de los clientes se puede convertir en un proceso fundamental hacia el camino de la mejora continua, la metodología *Kaisen* de los japoneses.

Esta nueva filosofía de medir la satisfacción de los clientes no deber ni es ajena a las organizaciones del sector público. En tal sentido, esta filosofía se alinea bastante con las bases sobre las cuales se asentó el proceso de modernización del Estado: si bien por un lado busca potenciar la capacidad operativa del aparato estatal, este proceso también pretende incrementar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos por este.

Una prueba de la importancia que ha cobrado la calidad en el sector público se encuentra en los párrafos que sustentan la misión del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo–PRONABEC. Tal misión expresa lo siguiente: “Otorgar becas y créditos educativos a personas talentosas bajo *estándares de calidad* para formar capital humano con enfoque de inclusión social”.

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 conocer la satisfacción de los becarios del programa Beca 18 con los servicios brindados por PRONABEC. En tal sentido, se llevó a cabo una investigación que tuvo una duración de casi cuatro meses, en el cual se evaluaron los siguientes aspectos: los aspectos valorados en un programa de otorgamiento de becas, la satisfacción general con el programa y la satisfacción con cada una de las etapas del programa (postulación, preparación, nivelación, etapa de estudios, institución educativa y culminación).

En relación a los aspectos valorados en un programa de otorgamiento de becas, los beneficiarios del programa indicaron que es muy importante para ellos recibir acompañamiento durante la duración del mismo, con excepción de los becarios que estudian en la región Centro, quienes valoran mucho más el prestigio de la institución educativa.



En cuanto a la satisfacción general, resultó que en Lima existe un nivel de satisfacción medio con el programa (76%), mientras que en provincias el nivel de satisfacción es alto (89%), principalmente en la región Norte (92%). La principal razón de esta satisfacción que mencionan los becarios es que el programa les brinda la oportunidad de estudiar (51%). Solo un grupo minoritario menciona (13%) razones relacionadas a la gestión de programa tales como la buena atención y el cumplimiento de los beneficios. Por otro lado, quienes mencionaron estar poco satisfechos con el programa mencionaron que les estarían reduciendo la cantidad de beneficios ofrecido inicialmente.

Al evaluar la satisfacción de cada una de las etapas por las que atraviesa el becario hasta la finalización del programa, resultó que el nivel de satisfacción es alto en las etapas de nivelación (86%) y culminación (85%). Por otro lado, se presenta una satisfacción media en la etapa de estudios, mientras que las etapas con las menor satisfacción son en la postulación y en la preparación. Dentro de cada una de esas etapas se encontró que las variables que afectan en mayor medida la satisfacción del becario son aquellas relacionadas al contacto y al trato que reciben por parte del personal del PRONABEC y de las instituciones educativas. En ese sentido el “Acompañamiento” que se le brinde al becario durante su paso por el programa juega un rol bastante importante en la medida en que influye en la calidad educativa que pueda percibir.

En vista de la situación descrita, PRONABEC debe enfocarse en lograr a nivel de todo su personal una cultura de orientación hacia las necesidades del becario, la cual tenga como principio el entendimiento de la situación que afronta al movilizarse a una nueva ciudad y que su principal preocupación debería estar enfocada en sus estudios.



Introducción



INTRODUCCIÓN

Para presentar los resultados de la investigación sobre la satisfacción de los becarios del programa Beca 18, el presente informe se ha estructurado en cinco capítulos. En el primer capítulo de este informe se describe el objetivo general del estudio y los objetivos específicos planteados para el logro del mismo.

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

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 atributos valorados en un programa de otorgamiento de becas, la satisfacción general del programa, la satisfacción por etapas y las aspiraciones a futuro de los becarios.

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 para el estudio.

Finalmente, en el quinto capítulo se sugieren algunas recomendaciones que permitan potenciar la labor del PRONABEC a partir de propuestas que incrementen la satisfacción de los beneficiarios del programa.



1 | Objetivo del Estudio |



1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

La presente investigación se llevó a cabo con el fin de “Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Beca 18 con los servicios brindados por PRONABEC, desde el otorgamiento de la beca hasta su inserción laboral, a fin de implementar las estrategias de mejora de la calidad de los servicios brindados”

Para cumplir con ello, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- ▶ Conocer el nivel de satisfacción general de los beneficiarios del Programa Beca 18 con los servicios brindados por PRONABEC.
- ▶ Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Beca 18 respecto de los servicios brindados por el PRONABEC desde el otorgamiento de la beca hasta la culminación de los estudios.
- ▶ Identificar los atributos de valor que inciden en la satisfacción con los servicios brindados por PRONABEC.
- ▶ Identificar los atributos de valor que generan menor satisfacción con los servicios brindados por PRONABEC.
- ▶ Identificar las principales fortalezas, así como las oportunidades de mejora del Programa Beca 18.



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 jóvenes becarios del Programa Beca 18 que se encuentran cursando estudios actualmente. La metodología para el levantamiento de la información se realizó mediante encuestas online a través de un cuestionario estandarizado diseñado en base a los objetivos del estudio. A partir de todo ello, se estableció una muestra total de 2110 casos distribuidos de la siguiente manera, de modo que se garanticen las cuotas definidas en los términos de referencia:

**TABLA 1:
MUESTRA**

Departamento	Instituto				Universidad				Total
	Privada		Publica		Privada		Publica		
	Beca 18 Modalidad Especial	Beca 18 Modalidad Ordinaria	Beca 18 Modalidad Especial	Beca 18 Modalidad Ordinaria	Beca 18 Modalidad Especial	Beca 18 Modalidad Ordinaria	Beca 18 Modalidad Especial	Beca 18 Modalidad Ordinaria	
Amazonas	0	0	0	7	9	20	0	5	41
Ancash	3	40	0	4	0	0	0	3	50
Apurímac	19	11	0	7	0	0	1	3	41
Arequipa	22	17	0	5	0	7	0	9	60
Ayacucho	12	6	8	6	0	0	0	8	40
Cajamarca	4	17	0	2	0	17	0	6	46
Cusco	20	37	4	6	0	0	0	8	75
Huancavelica	12	5	4	2	0	0	0	6	29
Huánuco	4	5	1	7	0	0	1	5	23
Ica	3	25	0	14	0	0	0	7	49
Junín	52	42	0	6	3	23	0	7	133
La libertad	4	46	0	5	0	12	0	14	81
Lambayeque	11	38	0	3	0	8	0	4	64
Lima	282	238	0	6	169	202	1	18	916
Loreto	13	32	9	20	5	23	0	6	108
Madre de dios	1	3	0	0	0	0	0	3	7
Moquegua	2	3	0	0	0	0	0	2	7
Pasco	1	11	0	2	0	0	0	7	21
Piura	11	41	0	8	10	22	0	9	101
Puno	9	7	5	4	6	23	0	7	61
San Martín	6	21	0	4	2	53	0	4	90
Tacna	15	3	0	3	0	4	0	3	28
Tumbes	4	8	0	7	0	0	0	2	21
Ucayali	4	4	0	5	0	0	0	5	18
TOTAL	514	660	31	133	204	414	3	151	2110

2. SET UP

Una vez definida la muestra, el levantamiento de la información se inicia con la elaboración del instrumento en base a los objetivos planteados para la presente investigación. Una vez que el instrumento fue aprobado por PRONABEC, este fue evaluado a través de encuestas piloto con el objetivo de identificar oportunidades de mejora. Posteriormente, se procede a transmitir un conocimiento básico del estudio a los encuestadores por medio de una capacitación, ya que son ellos quienes finalmente están encargados de recoger la información directamente del público objetivo.

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 2:
ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

Bloques	Preguntas	Bloques	Preguntas
Atributos valorados en un programa de becas	P1 – P2	Satisfacción con la nivelación	P18 – P21
Satisfacción general del programa	P3 – P5	Satisfacción en la etapa de estudios	P22 – P44
Satisfacción en la postulación	P6 – P15	Satisfacción con la culminación	P45 – P47
Satisfacción con la preparación	P16 – P17	Reflexiones finales	P48 – P49

b. Ejecución de encuesta piloto

La realización del piloto se desarrolló en las oficinas del PRONABEC con la participación de dos becarios (uno de instituto y otro de universidad) de modo que se pueda verificar el entendimiento, la fluidez del mismo y la duración de su aplicación.

3. CAMPO

La ejecución del campo tuvo una duración de 11 días². Este se dio a través de un link proporcionado a la institución, la cual fue colocada en la intranet de cada becario. Asimismo, se realizó una comunicación con las unidades de enlace regional para reforzar la comunicación hacia el becario. De ese modo el campo se cumplió en el tiempo pactado.

¹ Para revisar el cuestionario, ver el Anexo 1

² Del 04 al 16 de junio del 2015



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.

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 becario

En este apartado se aborda el perfil de los becarios del Programa Beca 18. De esa forma se presentan características intrínsecas a ellos como su lugar de procedencia, su sexo y edad y aquellas características que adquirieron una vez que ingresaron al programa, como el tipo de beca que poseen, el tipo de educación que reciben y el lugar en el que se encuentran actualmente.

Tomando como base los resultados de esta investigación se evidenció que el programa Beca 18 tiene, sin excepciones, presencia en los 24 departamentos que conforman el territorio nacional. Según la Tabla 3 existiría una mayor concentración de becarios provenientes de la región sur (36%), principalmente de los departamentos como Cusco, Ayacucho y Huancavelica.

Pese a lo anterior, Junín y Lima serían los departamentos de donde proviene la mayor cantidad de becarios.

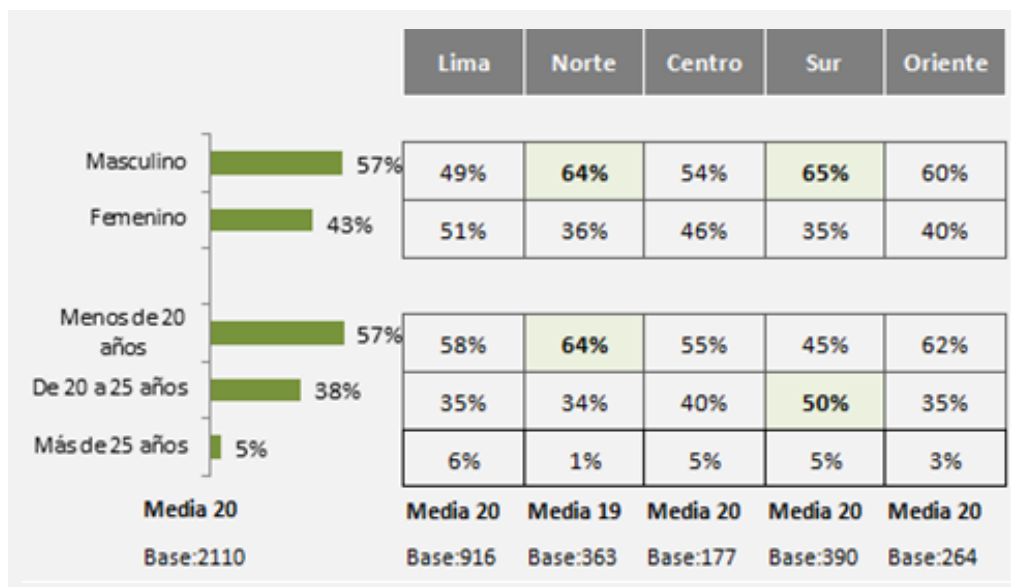
TABLA N° 3
REGIÓN Y DEPARTAMENTO DE ORIGEN DEL BECARIO

Región	%	Ciudades	%
Sur	36%	Apurímac	5.6%
		Moquegua	0.7%
		Ica	2.1%
		Arequipa	2.5%
		Ayacucho	6.4% (4°)
		Cusco	7.5% (3°)
		Puno	4.1%
		Tacna	1.1%
		Huancavelica	6.4% (4°)
Norte	23%	Tumbes	1.3%
		La libertad	4.0%
		Lambayeque	2.7%
		Piura	5.7%
		Ancash	4.3%
		Cajamarca	4.5%
Oriente	16%	Loreto	5.5%
		Ucayali	2.1%
		San Martín	4.5%
		Madre de Dios	0.5%
		Amazonas	3.8%
Centro	15%	Huánuco	4.6%
		Junín	9.5% (1°)
		Pasco	1.3%
Lima	8%	Lima	8.3% (2°)

Tomando en cuenta variables las demográficas de sexo y edad, según el *Error!* No se encuentra el origen de la referencia. se halla que el becario promedio es un joven del sexo masculino con 20 años de edad. Esta situación se mantiene para regiones como el norte, sur y el oriente, en donde predomina dicho sexo. En las restantes, se encuentra un equilibrio entre la proporción de hombres y mujeres. Por el lado de la edad, se encuentra que en la región norte predominan los becarios más jóvenes, convirtiéndose así en la región con una media de 19 años.

Cabe indicar que, respecto al origen del colegio en el que terminaron los becarios se encuentra que un 95% proviene de un colegio público. Si bien el programa inicialmente se enfocó únicamente en alumnos provenientes de colegios públicos, con el surgimiento de las becas especiales y la modificación del criterio de selección para las becas ordinarias se empezó a incorporar a alumnos provenientes de colegios privados. En el caso de las becas ordinarias, el cambio en los requisitos fue implementado durante el 2014 una vez que se identificó que en los colegios privados también estudiaban becados estudiantes en situación de pobreza o pobreza extrema de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

GRÁFICO 1:
SEXO Y EDAD DE LOS BECARIOS POR REGIONES

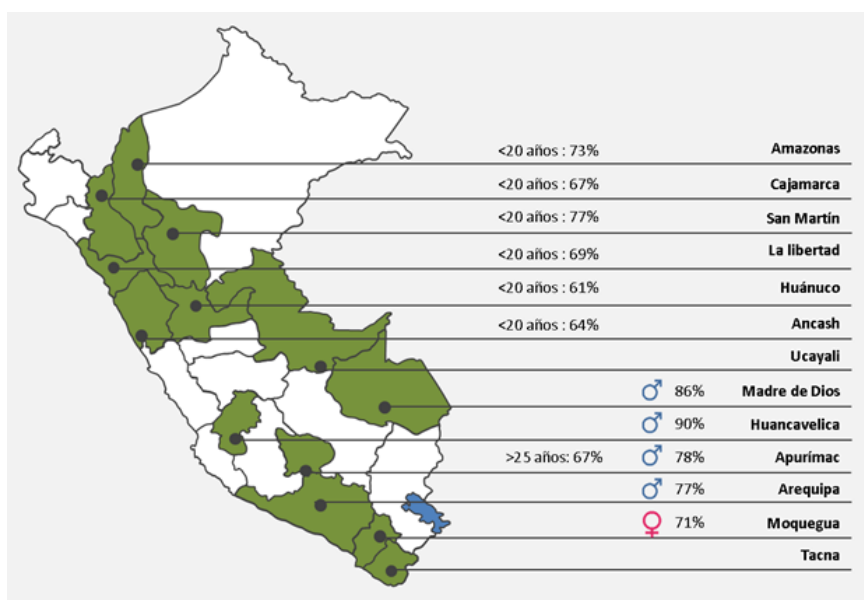


¿De dónde vienen los becarios?

Más allá de la definición del becario promedio, mediante el estudio se encontró que existen diferencias en cuanto a las variables demográficas presentes en cada departamento de donde provienen los becarios. Según el Gráfico 2 se identifica que departamentos como San Martín, Amazonas, La libertad, Cajamarca, Ancash y Huánuco son los departamentos de donde provinieron los becarios más jóvenes, los que en la actualidad tienen menos de 20 años. Por otro lado, Apurímac es el único departamento de donde provinieron becarios un poco mayores, los que en la actualidad tienen más de 25 años.

Respecto al género, departamentos como Huancavelica, Madre de Dios, Apurímac y Arequipa son los que cuentan con la mayor proporción de becarios hombres, mientras que de Moquegua proviene el mayor porcentaje de becarias mujeres.

GRÁFICO 2:
DIFERENCIAS POR DEPARTAMENTO DE ORIGEN



¿A qué tipos de beca acceden?

Respecto al ingreso de los becarios se identifica que, desde que iniciaron en el 2012 el porcentaje de becas adjudicadas ha ido incrementando a lo largo de los años, alcanzando su pico máximo en el 2014 (56% de las becas). Según la Tabla 4, a la fecha predomina la beca ordinaria con un 66%. Esta sería aquella a la que acceden principalmente las mujeres, con una edad menor a los 20 años y es la que se desarrolla principalmente en provincias. La beca especial por su parte es recibida principalmente por los alumnos hombres con una edad más avanzada, los que en la actualidad tienen más de 25 años, y que se encuentran en Lima.

Otro tema que se rescata de la investigación es la orientación que muestran los tipos de beca a ciertos tipos de institución. En este sentido, la beca ordinaria les permite a los beneficiarios acceder a una educación universitaria, mientras que la beca especial, una educación técnica. Sobre lo dicho se encuentra que los beneficiarios que postulan mediante la modalidad ordinaria habrían tenido un mejor desempeño en su etapa escolar, dado que alcanzarían en la mayoría de los casos un promedio mínimo de 15 que les permitiría acceder a la universidad.

TABLA 4:
TIPOS DE BECAS

Total		Sexo		Edad			Región de estudios		Tipo de institución educativa	
		Masc.	Fem.	Menos de 20 años	De 20 a 25 años	Más de 25 años	Lima	Prov.	Universidad	Instituto
2110		1193	917	1203	810	97	917	1194	761	1349
Ordinaria	66%	61%	72%	77%	55%	9%	51%	77%	76%	60%
Especial	34%	39%	28%	23%	45%	91%	49%	23%	24%	40%

¿Dónde estudian actualmente?

Una vez que los alumnos ingresaron al programa Beca 18 en la mayoría de los casos tuvieron que desplazarse. Esto se evidencia principalmente si se centra la atención en Lima, departamento que ha recibido la mayor cantidad de becarios, llegando a albergar al 43% de ellos. Esto podría explicarse por la aparente centralización de la oferta educativa en la capital.

Seguidamente, si se compara los resultados de la Tabla 3 con los de la Tabla 5 se encuentra que de todas las regiones, la Región Sur presenta una mayor movilización de los becarios (18%).

Las otras regiones habrían presentado una menor movilización siendo la Región Oriente aquella en donde únicamente el 3% de becarios se habría movido a otra región.

TABLA 5:
REGIÓN Y DEPARTAMENTO DE ESTUDIO DEL BECARIO

Región	%	Ciudades	%
Lima	43%	Lima	43.4% (1°)
		Apurímac	1.9%
		Moquegua	0.3%
		Ica	2.3%
		Arequipa	2.8%
		Ayacucho	1.9%
		Cusco	3.6%
		Puno	2.9%
		Tacna	1.3%
Sur	18%	Huancavelica	1.4%
		Tumbes	1.0%
		La libertad	3.8%
		Lambayeque	3.0%
		Piura	4.8% (4°)
		Ancash	2.4%
		Cajamarca	2.2%
		Loreto	5.1% (3°)
Oriente	13%	Ucayali	1.4%
		San Martín	4.3%
		Madre de Dios	0.3%
		Amazonas	1.9%
Centro	8%	Huánuco	1.1%
		Junín	6.3% (2°)
		Pasco	1.0%

¿Qué tipo de educación perciben los becarios?

Respecto al tipo de educación que reciben los becarios, según la Tabla 6 se encontró que esta se da principalmente en institutos (64%) de origen público (64%).

Al profundizar en las variables demográficas por el tipo de institución, se halla que los institutos son elegidos principalmente por becarios del sexo masculino, mientras que las mujeres tienden a acceder a una educación universitaria en similar proporción a la de los institutos. Asimismo, se encontró que existe una tendencia creciente y decreciente en la edad según el tipo de institución; de esta forma, mientras menor es la edad del becario, aumenta su presencia en una universidad y mientras esta es mayor, estará en un instituto.

Por otro lado, se encuentra que en los departamentos de provincia existirían mayores becarios estudiando en institutos, mientras que la educación universitaria estaría más concentrada en Lima.

TABLA 6:
TIPO DE EDUCACIÓN QUE PERCIBEN LOS BECARIOS

Total	Sexo		Edad			Región de estudios		Tipo de institución educativa		
	Masc.	Fem.	Menos de 20 años	De 20 a 25 años	Más de 25 años	Lima	Prov.	Universidad	Instituto	
2110	1193	917	1203	810	97	917	1194	761	1349	
Instituto	64%	71%	55%	60%	67%	91%	57%	69%	64%	58%
Universidad	36%	29%	45%	40%	33%	9%	43%	31%	36%	42%

Como último aspecto dentro del perfil del becario se indagó acerca de la carrera que estudian actualmente. En ese sentido, se levantó una lista de 131 carreras entre las cuales se encontró que la carrera a la que accederían en mayor medida los becarios es la de Ingeniería Civil (8.7%) y posteriormente, la de Mecánica Automotriz (8.2%). Dada la gran cantidad de carreras para las que recibían becas se optó por agruparlas en función de los tipos sugeridos en la Tabla 7. De la mencionada tabla se concluye que los becarios están orientados a carreras de tipo ingeniería (64%). Estas carreras serían cursadas principalmente en universidades de provincia por becarios hombres. Por otro lado, las carreras de tipo Económicas y Administrativas serían propias de un becario de menos de 20 años y que realiza sus estudios en Lima.

TABLA 7:
TIPO DE CARRERA QUE ESTUDIAN LOS BECARIOS

Total	Sexo		Edad			Región de estudios		Tipo de institución educativa		
	Masc.	Fem.	Menos de 20 años	De 20 a 25 años	Más de 25 años	Lima	Prov.	Universidad	Instituto	
2110	1193	917	1203	810	97	917	1194	761	1349	
Ingeniería	64%	74%	50%	62%	68%	59%	51%	74%	76%	57%
Económicas y administrativas	14%	9%	19%	16%	11%	9%	21%	8%	7%	17%
Servicios	12%	9%	16%	12%	11%	22%	14%	11%	0%	19%
Ciencias	6%	5%	8%	6%	6%	8%	8%	5%	7%	6%
Pedagógicas	2%	1%	4%	2%	2%	1%	3%	1%	6%	0%
Humanidades	1%	1%	2%	2%	0%	1%	3%	0%	4%	0%

3.2. Atributos valorados en un programa de otorgamiento de becas

Un elemento importante a tener en cuenta para incidir en la satisfacción de los becarios es conocer primero cuáles son los aspectos que ellos más valoran del programa. En ese sentido, mediante un ranking de atributos (Tabla 8) se encontró que lo que más valoran es el conocimiento y experiencia del personal que labore en la institución en relación al monitoreo y acompañamiento de los becarios. En segundo lugar se definió que lo que más valoran de este tipo de programa es que cuente con convenios con instituciones educativas de prestigio.

Tomando como base el ranking comentado se podría argumentar que los becarios están valorando en mayor medida aspectos que impacten directamente en la calidad de la educación recibida y en el soporte no económico para el desarrollo de sus estudios.

Asimismo, a nivel de regiones se han encontrado diferencias relevantes. Tal es así que en la Región Oriente se valora en segundo lugar la comunicación constante entre el programa y el becario sobre cambios en el mismo. Respecto al tercer atributo valorado en la Región Norte se evidencia que los becarios valoran la claridad en la información brindada durante el proceso de postulación y en la Región Centro, que cuenten con colaboradores que brinden un buen trato.

La información correspondiente sobre los atributos valorados en cada departamento se encuentra disponible en el Anexo 2

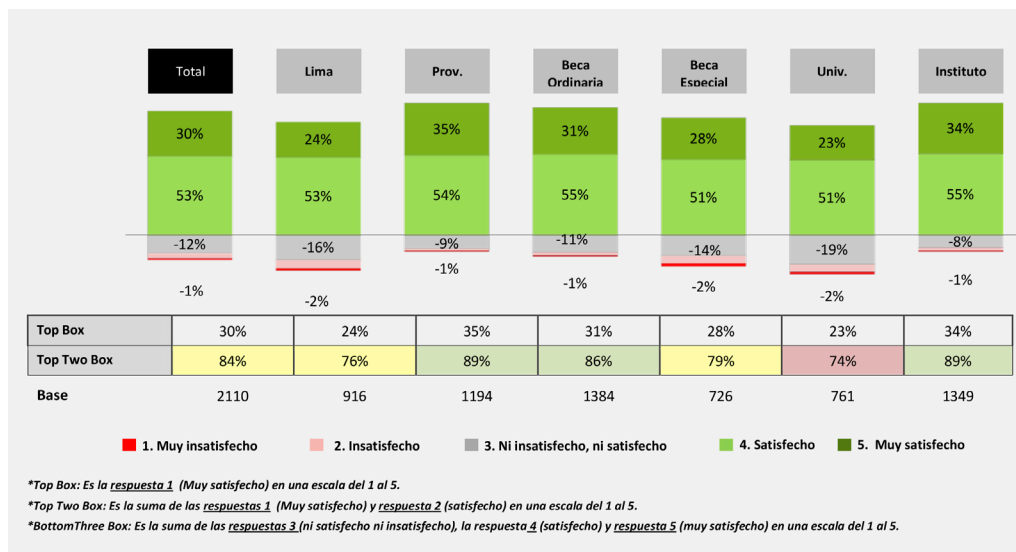
TABLA 8:
RANKING DE ATRIBUTOS DE UN PROGRAMA DE OTORGAMIENTO DE BECAS

Total	Lima	R. Norte	R. Centro	R. Sur	R. Oriente	
Que cuente con responsables capacitados y experimentados para el monitoreo y acompañamiento de los beneficiarios	6.43 (1°)	6.49 (1°)	6.30 (1°)	6.62 (1°)	6.25 (1°)	6.56 (1°)
Que tenga convenios con instituciones educativas de prestigio	6.28 (2°)	6.37 (2°)	6.03 (2°)	6.44 (2°)	6.39 (2°)	6.07 (3°)
Comunicación constante entre el programa y los beneficiarios sobre cambios o novedades del programa	5.87 (3°)	5.96 (3°)	5.83	4.93	5.92	6.19 (2°)
Claridad en la información brindada durante el proceso de postulación	5.71	5.65	5.95 (3°)	5.73	5.67	5.62
Que brinde apoyo para la obtención de un buen trabajo	5.63	5.49	5.74	5.57	5.93	5.59
El buen trato por parte de los colaboradores del programa	5.59	5.40	5.67	5.92 (3°)	5.66	5.82
Requisitos adecuados para la selección de los beneficiarios	5.10	5.05	5.25	5.63	4.96	4.93
Cumplimiento(cantidad y tiempo) con el pago de matrícula y pensión	4.98	5.24	4.66	5.04	4.79	4.79
Cumplimiento(cantidad y tiempo) con el pago de matrícula y pensión	4.96	5.06	4.87	4.94	4.84	4.89
Facilidad para la comunicación y reporte con la entidad otorgadora de becas	4.44	4.28	4.71	4.18	4.59	4.55
Base:2110	916	363	177	390	264	

3.3. Satisfacción general del Programa Beca 18

Ante la pregunta sobre la satisfacción general del Programa Beca 18 se obtuvieron los siguientes resultados:

GRÁFICO 3:
SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA BECA 18



De acuerdo con el Gráfico 3 se obtiene que el nivel de satisfacción general del programa, según el top two box, es de 84%. Dicho resultado demostraría, según la escala sugerida en el capítulo 2 un nivel de satisfacción medio, bastante cercano a un nivel alto.

En el mencionado capítulo se sugirió una escala para identificar cuando nos encontramos ante un alto, medio o bajo nivel de satisfacción tomando como referencia un benchmark interno a partir de los estudios realizados para el sector público por Arellano Marketing. Adicionalmente se comentó que esa escala se encontraba influenciada también por resultados propios de este estudio en relación a los motivos de satisfacción.

De acuerdo con lo anterior, según el Gráfico 4 se encontró que con un 51% el principal motivo de satisfacción alude al objetivo primordial del programa: “Que les brinda la posibilidad de estudiar”. Esta respuesta muestra que el nivel de satisfacción estaría motivado principalmente por las características intrínsecas del programa más que aquellas relacionadas a la gestión del mismo.

GRÁFICO 4:
RAZONES DE SATISFACCIÓN GENERAL



De ese modo, al promedio de indicadores Top Two Box (TTB) obtenidos por Arellano Marketing (81%) se ha optado por adicionarle un 4% dados los motivos que inclinan la satisfacción y a que ninguno de los programas evaluados con anterioridad presta un beneficio comparable al de Beca 18 (costo “cero”). Con ello, para el caso de Beca 18 se estaría ante un alto nivel de satisfacción por encima de un Top Two Box de 85% y ante un bajo nivel de satisfacción por debajo del 75%. Por ello, el análisis de la satisfacción general y de los demás “procesos” y “productos” evaluados se hará en base al ya mencionado indicador.

Volviendo la atención a los resultados de la satisfacción general se obtuvo que aquellos becarios que cursan sus estudios en provincia estarían más satisfechos que los que se encuentran en Lima, logrando así un alto nivel de satisfacción. Una situación similar ocurre con los alumnos de beca ordinaria en comparación a los de beca especial; aquí los primeros alcanzarían un alto nivel de satisfacción con un TTB de 86%, mientras que los segundo, 79%.

Contrario a una hipótesis en la que la satisfacción de aquellos que estudian en una universidad podría ser mayor a la de aquellos que estudian en un instituto se encuentra que solo aquellos que estudian en un instituto tendrían un alto nivel de satisfacción e inclusive los becarios que se encuentran en una universidad tendrían un bajo nivel de satisfacción debido que su TTB es 74%.

Seguidamente, al enfocar el análisis en las razones de insatisfacción se obtiene que las principales giran en torno al retiro de los beneficios que inicialmente percibían. Estas razones, al parecer, podrían estar motivadas a partir de una modificación en el seguro que se realizó a los becarios, con lo cual razones como la claridad en la información brindada y que le brinden un buen trato estarían siendo olvidadas. Así, si tomamos como referencia la se encuentra que en la Región Norte el hecho de no contar con información clara sobre el programa sería también una razón importante de insatisfacción. En la misma línea, en la Región Centro adquiere relevancia un mal trato que estarían recibiendo los becarios por parte de personal del PRONABEC, y en la Región Oriente, el hecho de que no cuenten con información clara sobre el programa.

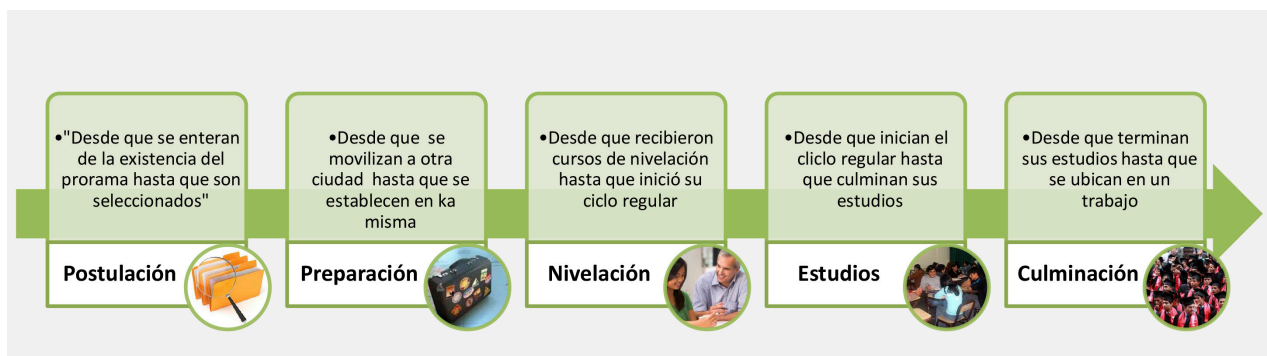
TABLA 9:
RAZONES DE INSATISFACCIÓN GENERAL

	Total	Lima	R. Norte	R. Centro	R. Sur	R. Oriente
Están quitando beneficios a los becarios	18%	21%	19%	11%	14%	0%
Nos quitaron el seguro privado	16%	21%	8%	7%	12%	0%
No nos brindan información clara	10%	9%	15%	11%	5%	15%
No brindan un buen trato	8%	4%	12%	29%	9%	12%
No se cuenta con gestores competentes	8%	12%	0%	0%	0%	4%
El reporte de asistencias y gastos nos quita mucho tiempo	6%	5%	8%	11%	7%	12%
Cada año cambian las reglas	6%	10%	0%	0%	0%	0%
No hacen seguimiento al becario	5%	4%	8%	4%	12%	4%
No comprenden la realidad del becario	4%	3%	4%	7%	7%	8%
Se demoran en el desembolso de la subvención	4%	2%	12%	4%	5%	15%
No nos informan a tiempo sobre los cambios en el programa	4%	3%	8%	4%	5%	8%
El monto de la subvención no es suficiente	2%	2%	0%	4%	2%	8%
Realizan descuentos en la subvención a los becarios	2%	3%	0%	0%	0%	0%
Los beneficios no son iguales para todos	2%	2%	0%	4%	2%	4%
Base:336		213	26	28	43	26

3.4. Satisfacción por etapas

Tal como se comentó en el capítulo 2, para definir los elementos a evaluar (tanto procesos como productos) se realizó un grupo de discusión en el que participó un grupo de becarios, y se revisaron los documentos propios de la institución en donde definían los procesos por los que atravesaban los beneficiarios. A partir de ello y mediante el consenso con la institución usuaria se definieron etapas que se presentan en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 5:
ETAPAS DEL PROGRAMA BECA 18



En los subcapítulos siguientes se presenta la satisfacción de procesos específicos y productos/servicios que recibieron los becarios en cada etapa definida. Cabe indicar que la evaluación presentada en el cuerpo del informe no se presenta a nivel de departamento sino por las variables principales que se han definido para el análisis. El detalle del nivel de satisfacción por departamento se ha incluido en el Anexo 2.

3.4.1. Postulación al programa

Dentro de esta etapa se evalúa la satisfacción en relación a los medios que los becarios usaron para informarse sobre los requisitos y sobre cómo postular al programa. Asimismo se evalúa su satisfacción en relación a las instituciones educativas que tuvo a su disposición al momento de postular, los requisitos solicitados y el momento en el que tuvo que rendir y recibir los resultados del examen de ingreso.

Medios a través de los que se informó sobre el programa

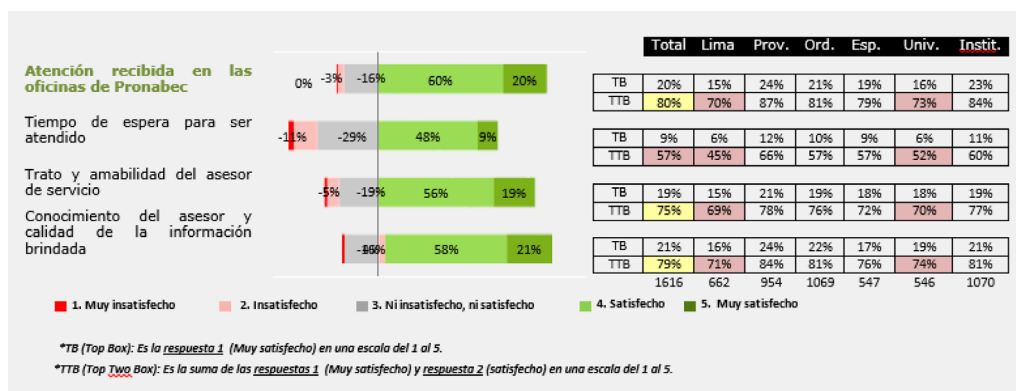
Conforme a la Tabla 10 el principal medio a través del que se informaron fueron las Oficinas de PRONABEC, las cuales tuvieron más demanda en provincias que en Lima. Asimismo, en relación a la página web se encontró que este medio habría sido más usado por los becarios hombres con una edad mayor a los 25 años.

TABLA 10:
MEDIOS EN LOS QUE SE INFORMÓ SOBRE EL PROGRAMA

Total	Sexo		Edad			Región de estudios	
	Masc.	Fem.	Menos de 20 años	De 20 a 25 años	Más de 25 años	Lima	Prov.
2110	1193	917	1203	810	97	917	1194
Oficinas de PRONABEC	77%	76%	77%	77%	67%	72%	80%
Página web	38%	41%	39%	35%	56%	45%	33%
Línea gratuita 0800	4%	4%	4%	4%	2%	4%	3%

Cuando los becarios se informaron en las oficinas de PRONABEC fueron atendidos por un asesor de servicio quien les brindó información. En relación al proceso descrito, la satisfacción con la atención recibida en las oficinas tiene los siguientes resultados:

GRÁFICO 6:
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LAS OFICINAS DE PRONABEC

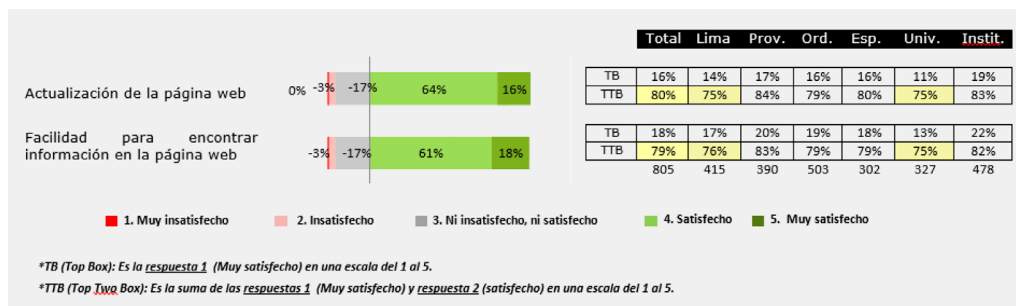


Producto de la atención recibida en las oficinas de PRONABEC se obtiene, a nivel general, un nivel de satisfacción medio. Dentro de las variables analizadas en este proceso se tiene que el desempeño más bajo se encontraría en el tiempo de espera para ser atendido. Seguidamente, el trato y amabilidad del asesor de servicio y el conocimiento del asesor y la calidad de la información brindada tendrían un nivel medio de satisfacción.

Los aspectos más bajos de satisfacción se encontrarían principalmente en aquellos becarios que estudian en Lima y en una universidad. A lo largo de las siguientes etapas, el hecho de estudiar en una universidad tiende a definir resultados más bajos en la satisfacción. Esto podría deberse a que producto de la formación alcanzada y experiencias vividas hasta el momento les habrían determinado estándares más altos para comparar el servicio recibido.

Para quienes emplearon la página web como medio de información sobre el programa se evaluó la satisfacción sobre la actualización de la página web y la facilidad para encontrar información dentro de la misma, producto de ello se tienen los siguientes resultados:

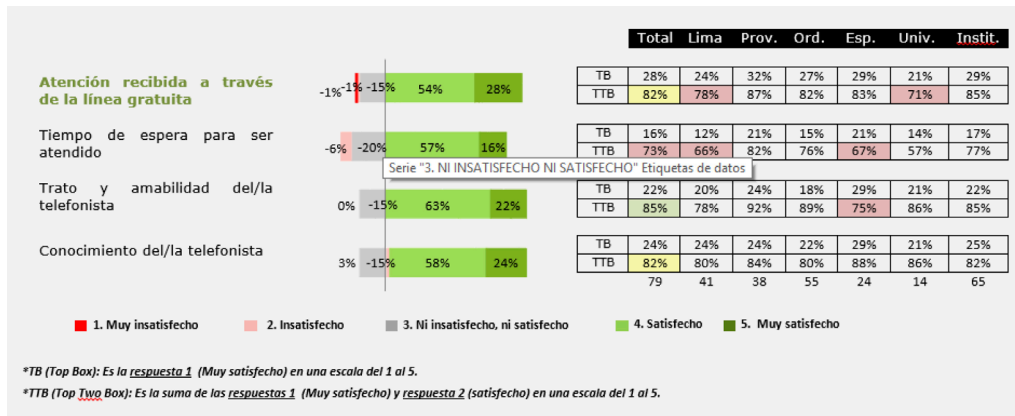
GRÁFICO 7:
SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB



Del mismo modo que con la atención del becario en las oficinas de PRONABEC, se encuentra que el nivel de satisfacción con los elementos evaluados respecto a la página web es medio. Se ha hallado también que los becarios que estudian en Lima y que reciben su educación en una universidad tienen niveles de satisfacción un tanto más bajos en ambos aspectos evaluados.

Si bien la línea gratuita fue el medio menos empleado por parte de los becarios para informarse sobre el programa, se encontró que el nivel de satisfacción sobre la atención recibida es medio y que el tiempo de espera en ser atendido es el elemento que tiene el nivel más bajo de satisfacción. Los becarios que estudian en Lima y en universidades serían quienes presentan niveles de satisfacción más bajos. Asimismo, aquellos becarios que postularon por beca especial presentan niveles bajos de satisfacción.

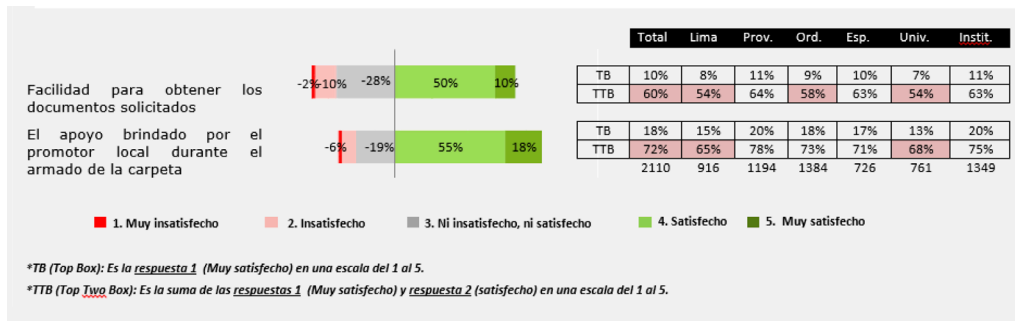
GRÁFICO 8:
SATISFACCIÓN CON LA LÍNEA GRATUITA



Una vez que los becarios recibieron información para postular al programa Beca 18, el siguiente paso que tuvieron que seguir fue armar su carpeta de postulación en la que sustentarían los requisitos solicitados. Desde el punto de vista del becario se evaluó la facilidad que tuvieron para acceder a los documentos demandados y el apoyo brindado por parte del promotor local durante el armado de la carpeta.

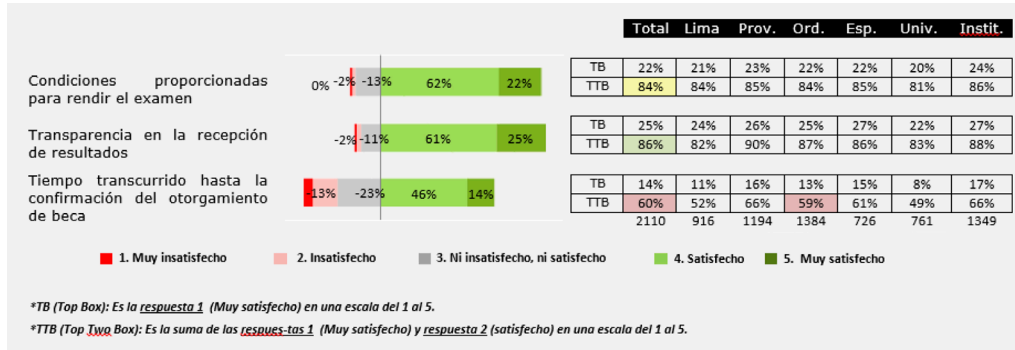
Según el Gráfico 9 el nivel de satisfacción obtenido en los aspectos evaluados es bajo y en específico la facilidad para obtener documentos solicitados les habría traído mayor complicación.

GRÁFICO 9:
SATISFACCIÓN DURANTE LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN



Seguidamente, aquellos alumnos cuyos documentos fueron verificados y que cumplían con los requisitos estipulados para el programa pasaron a rendir el examen respectivo para postular a una institución educativa. En ese sentido, según el Gráfico 10 el aspecto que tiene un nivel de satisfacción bajo es el tiempo que tuvieron que esperar para recibir los resultados.

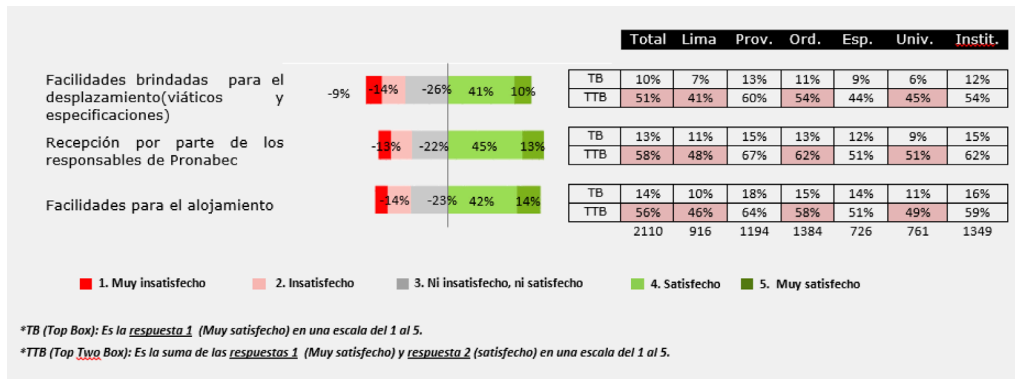
GRÁFICO 10:
SATISFACCIÓN PARA EL DESARROLLO DEL EXAMEN Y LA RECEPCIÓN DE RESULTADOS



3.4.2. Preparación

Luego de que los alumnos se hicieron acreedores de la beca, cerca del 50% tuvo que trasladarse a otra ciudad, principalmente a Lima, para continuar con sus estudios. En ese sentido, llegaron y se instalaron en una ciudad en la que probablemente no habían estado antes por lo cual el soporte emocional y las condiciones iniciales de su estadía habrían jugado un rol importante. Según el Gráfico 11 se encontró que esta etapa es una de las que presenta uno de los niveles más bajos de satisfacción, principalmente los que llegaron a Lima a través de la modalidad de beca ordinaria y que estudian en una universidad.

GRÁFICO 11:
SATISFACCIÓN CON LA MOVILIZACIÓN



3.4.3. Nivelación

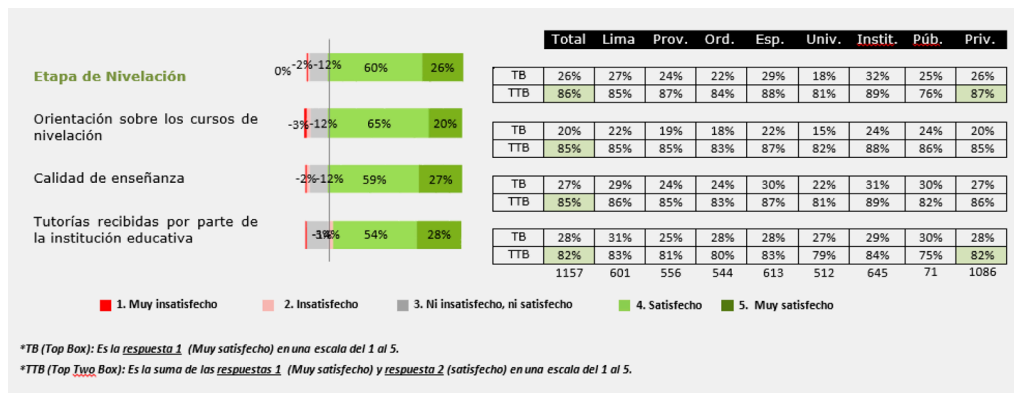
Una vez instalados en la localidad en la que cursarían sus estudios, un 55% de becarios recibió algún curso de nivelación para estar mejor preparado y así iniciar de un modo óptimo sus estudios. Sin distinción de las variables analizadas se obtuvo que en promedio los becarios recibieran 3 meses y medio de cursos de nivelación. Seguidamente, según la Tabla 11 quienes habrían recibido en mayor medida los cursos de nivelación son los becarios que estudian actualmente en Lima y que obtuvieron una beca especial.

TABLA 11:
RECEPCIÓN DE CURSOS DE NIVELACIÓN

Total		Región de estudios		Tipo de beca		Tipo de institución educativa		Origen de la institución educativa	
		Lima	Prov.	Ordinaria	Especial	Universidad	Institutos	Público	Privado
2110		917	1194	1203	810	917	1194	761	1349
Sí	55%	66%	47%	39%	84%	67%	48%	23%	61%
No	45%	34%	53%	61%	16%	33%	52%	77%	39%

Respecto a la satisfacción percibida durante esta etapa se evaluó la orientación que tuvieron, la calidad de la enseñanza recibida y las tutorías recibidas por parte de las Institución Educativa. En ese sentido, según el Gráfico 12, a nivel general se obtuvo un alto nivel de satisfacción, principalmente en aquellos becarios que se encuentran en institutos de carácter privado.

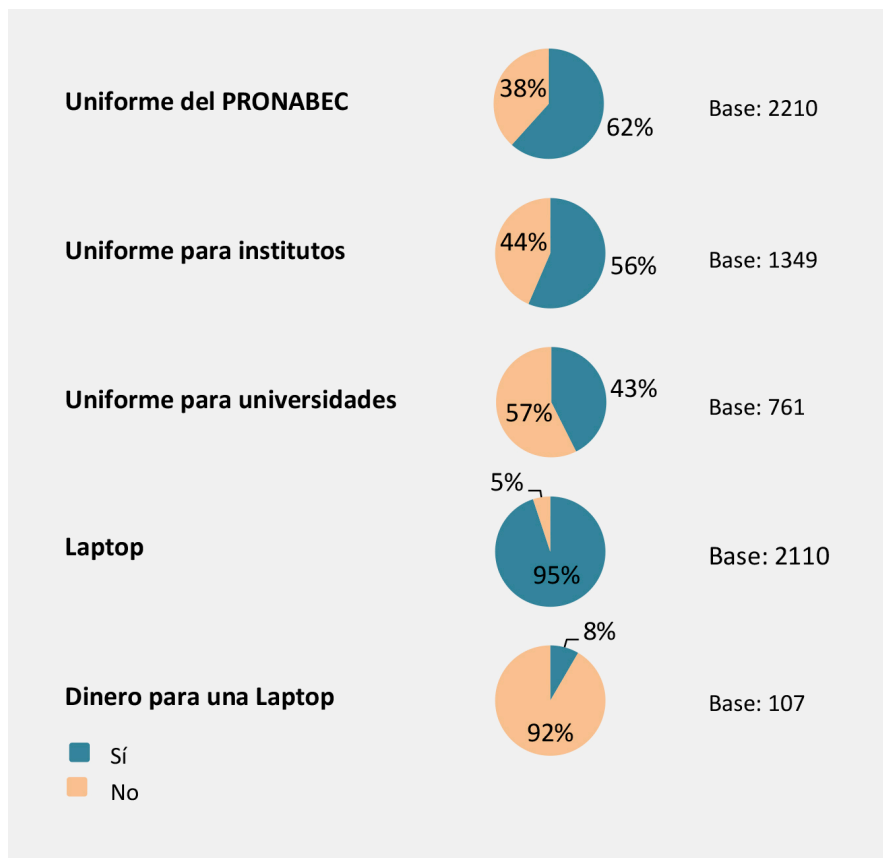
GRÁFICO 12:
SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE NIVELACIÓN



3.4.4. Estudios

Esta etapa es la más duradera en el ciclo de vida del becario en el programa y es en la que interactúan constantemente con el PRONABEC y con las Instituciones educativas en donde realizan sus estudios. En ese sentido, se ha planteado por un lado la evaluación de la satisfacción entorno a los recursos recibidos de parte del PRONABEC, y en específico el desempeño del gestor local. Por otro lado, se evalúa también el soporte brindado por la Institución Educativa (IE) y en específico el desempeño del tutor designado.

GRÁFICO 13:
RECURSOS OTORGADOS POR EL PRONABEC



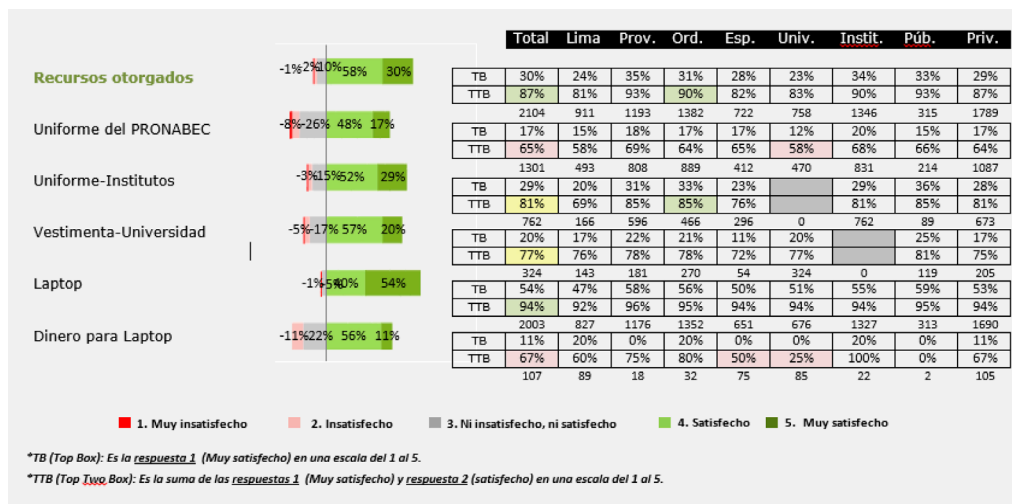
Tomando como referencia el Gráfico 13 se encuentran porcentajes significativos de becarios que hasta la fecha no habrían recibido los recursos relacionado a su vestimenta. En específico, la no entrega de recursos se evidencia en el uniforme para las universidades el cual consiste en un terno para los momentos en que los becarios tienen que realizar sus exposiciones.

Pese a lo anterior, se evidencia que un alto porcentaje (95%) de los becarios habría recibido una laptop. Del 5% de becarios que no ha recibido una laptop solo el 8% habría recibido dinero para la compra de uno, dejando así un 92% que hasta el momento no contaría con las posibilidades de adquirir el mencionado equipo.

Cabe mencionar aquí que la recepción de los recursos que entrega el PRONABEC sería más alta en provincias, con lo cual aquellos que se encuentran en Lima necesitarían mayor atención en este aspecto.

Respecto a la satisfacción por cada recurso otorgado por PRONABEC se tienen los siguientes resultados:

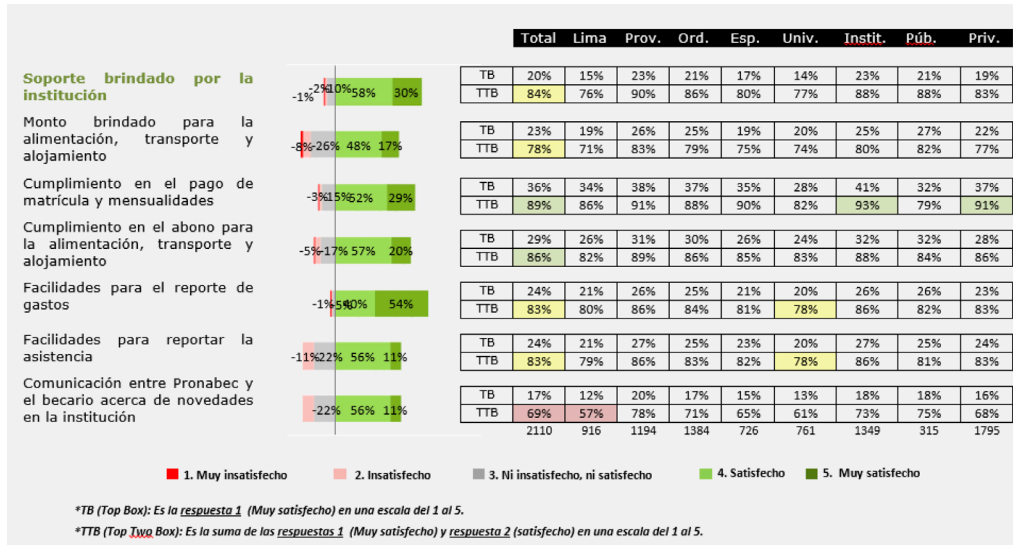
GRÁFICO 14:
SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS RECURSOS OTORGADOS POR EL PRONABEC



Si bien a nivel general se tiene un alto nivel de satisfacción respecto a los recursos otorgados por el PRONABEC, el uniforme de la institución y el dinero entregado para la compra de una laptop presentan los niveles más bajos de satisfacción. Cabe anotar que existe una diferencia entre la satisfacción que presentan los beneficiarios de los distintos tipos de beca, así los de beca especial tendrían menores niveles de satisfacción que los de beca ordinaria.

Seguidamente, se evaluó el nivel de satisfacción que tienen los becarios en relación al soporte brindado por el PRONABEC en el desarrollo de sus estudios. Producto de esa evaluación se obtuvieron los siguientes resultados:

GRÁFICO 15:
SATISFACCIÓN CON EL SOPORTE BRINDADO POR PRONABEC PARA EL DESARROLLO DE SUS ESTUDIOS



Respecto al soporte brindado por el PRONABEC durante el desarrollo de los estudios de los becarios se tiene un nivel de satisfacción medio. Dentro de los aspectos evaluados cabe mencionar que la comunicación entre la institución y el becario acerca de las novedades del programa es el que tiene un nivel bajo de satisfacción.

Asimismo, es rescatable que el aspecto sobre el cumplimiento en el pago de matrícula y mensualidades tiene un alto nivel de satisfacción, e inclusive este mejora en aquellos que cursan sus estudios en institutos de carácter privado.

Entre las razones positivas que explican el mencionado nivel de satisfacción nuevamente los becarios aluden al objetivo del programa como principal razón y luego de ello se refieren a otros elementos como el apoyo constante que reciben, el monto adecuado de la subvención y el hecho de que los mantienen actualizados sobre el programa (ver Gráfico 16).

GRÁFICO 16:
RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SOPORTE BRINDADO POR EL PRONABEC DURANTE EL DESARROLLO DE SUS ESTUDIOS



Entre las razones negativas (ver Tabla 12) se encuentra en primer lugar la declaración por parte de los becarios de no haber recibido soporte por parte de la institución. Pese a ello en la Región Norte se encuentra que los becarios no se encuentran satisfechos por el tiempo que dedican a realizar el reporte de su asistencia y de sus gastos.

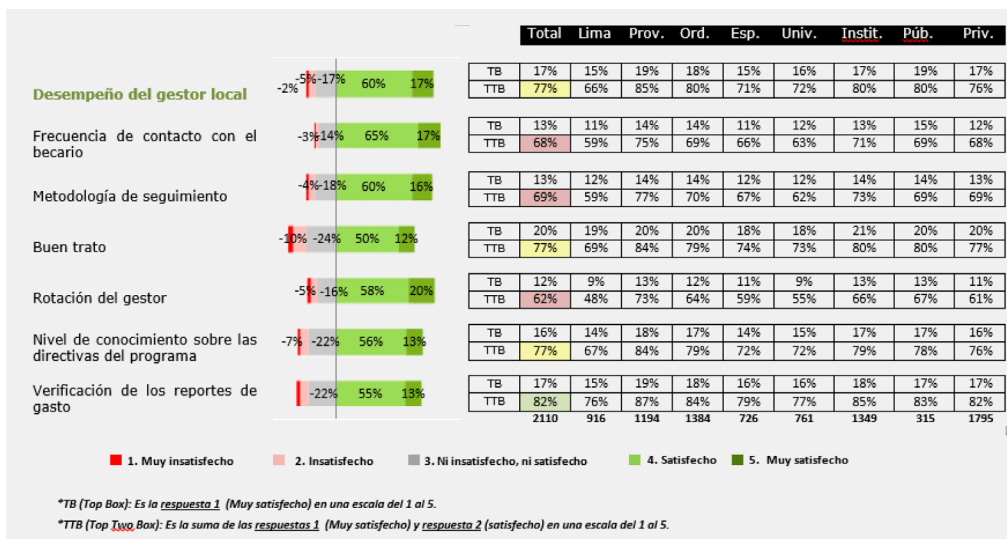
Asimismo, en la Región Sur la principal razón de insatisfacción es el mal trato que reciben los becarios en las oficinas del PRONABEC. Por su parte, en la Región Oriente el tema de la comunicación se vuelve un aspecto relevante dado que los becarios sostienen que no brindan información clara.

TABLA 12:
RAZONES DE INSATISFACCIÓN CON EL SOPORTE RECIBIDO POR PARTE DEL PRONABEC DURANTE EL DESARROLLO DE SUS ESTUDIOS

	Total	Lima	R. Norte	R. Centro	R. Sur	R. Oriente
No he recibido soporte por parte del PRONABEC	11%	11%	10%	12%	7%	13%
No nos informan a tiempo sobre los cambios en el programa	7%	8%	6%	6%	8%	9%
El monto de la subvención no es suficiente	6%	8%	4%	0%	5%	4%
El reporte de asistencias y gastos nos quita mucho tiempo	6%	5%	15%	6%	5%	7%
Se demoran en el desembolso de la subvención	4%	3%	8%	6%	4%	4%
PRONABEC no brinda información clara	4%	3%	2%	0%	1%	13%
Hasta el momento no he recibido la subvención prometida	4%	3%	0%	6%	4%	9%
No brindan un buen trato en las oficinas de PRONABEC	3%	2%	6%	9%	1%	4%
El monto para los materiales no es suficiente	3%	4%	0%	0%	0%	4%
Nos quitaron el seguro	3%	4%	0%	0%	1%	0%
No entregan los buzos, casacas, polos, ternos y demás vestimenta	2%	2%	2%	0%	5%	2%
Base: 510		305	52	34	74	45

El último aspecto dentro del ámbito de control del PRONABEC es el gestor local, el cual es encargado de hacer seguimiento a los becarios que se encuentran bajo su responsabilidad. En relación al desempeño del gestor local se obtuvieron los siguientes resultados de satisfacción:

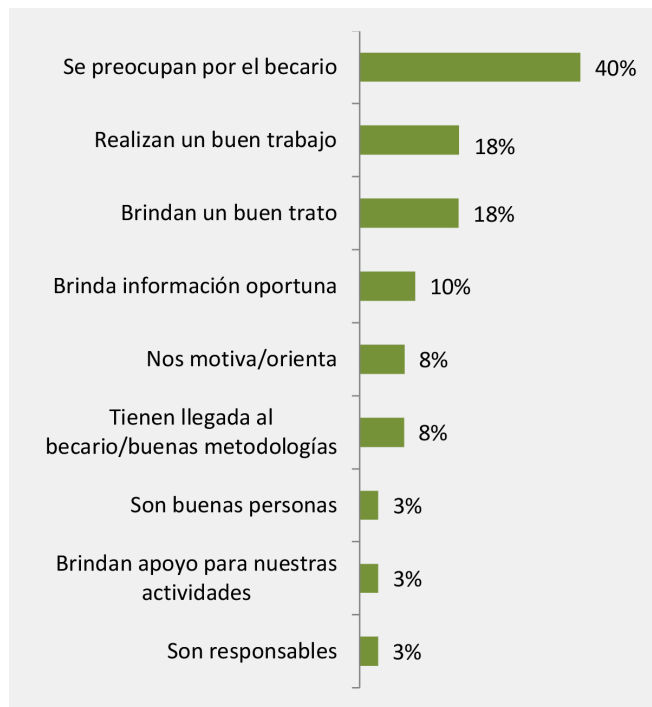
GRÁFICO 17:
SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL GESTOR LOCAL



Tomando como referencia el Gráfico 17 se obtiene que los becarios tendrían un nivel de satisfacción medio bajo en relación al desempeño del gestor local. Dicho resultado estaría explicado principalmente por el bajo nivel de satisfacción en relación a la rotación del gestor, lo cual influiría en las demás variables evaluadas ya que no habría un trabajo continuo con un grupo de becarios.

Entre las principales razones de satisfacción con el desempeño del gestor local, según Gráfico 18 se encuentra su preocupación por el becario, la realización de un buen trabajo y el buen trato que estarían brindando.

GRÁFICO 18:
RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL GESTOR LOCAL



Respecto a las razones de insatisfacción, tomando como referencia la Tabla 13 se encuentra que los principales motivos giran en torno a que el gestor local no les brinda un buen trato, que no tienen mucho contacto con él y que no les brindan buena información.

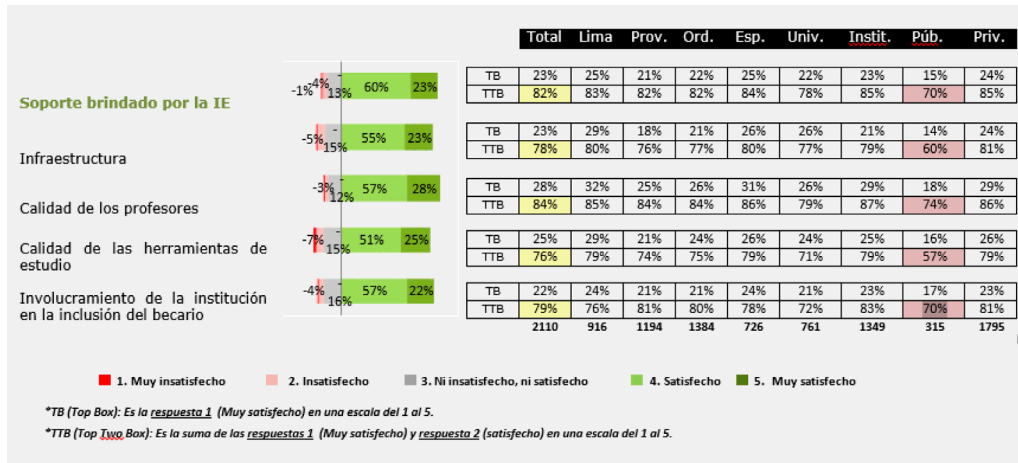
A nivel de regiones se encuentra que en la Región Centro y en la Región Sur se acentúa el mal trato que reciben por parte del gestor y en la Región Norte la principal razón sería la falta de contacto con el gestor.

TABLA 13:
RAZONES DE INSATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL GESTOR LOCAL

Total		Lima	R. Norte	R. Centro	R. Sur	R. Oriente
No brindan un buen trato	19%	19%	17%	33%	23%	10%
No tenemos mucho contacto con él	17%	18%	24%	11%	20%	6%
No brindan buena información	13%	15%	10%	7%	7%	16%
Son cambiados constantemente	11%	15%	0%	4%	7%	3%
No realizan un buen trabajo	9%	10%	0%	0%	10%	10%
No se preocupan por los becarios	8%	7%	3%	15%	11%	3%
No son responsables	6%	7%	10%	4%	4%	3%
No nos informan oportunamente	5%	4%	14%	0%	3%	10%
No saben llegar a los becarios/no tienen una buena	4%	4%	10%	7%	1%	6%
No nos hacen seguimiento	4%	4%	0%	0%	3%	13%
No hay suficientes gestores	4%	4%	0%	0%	6%	3%
Tienen preferencias	1%	0%	3%	4%	3%	0%
Base: 453		295	29	27	71	31

Seguidamente, fuera del ámbito de control directo del PRONABEC, se evaluó la satisfacción en relación a la Institución Educativa en la que están cursando sus estudios. En ese sentido, (ver Gráfico 19) respecto a la satisfacción con el soporte brindado por la institución educativa se encuentra un nivel medio el cual tiende a ser bajo en aquellos becarios que se encuentran en instituciones públicas.

GRÁFICO 19:
SATISFACCIÓN CON EL SOPORTE BRINDADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



Las principales razones de satisfacción con el soporte brindado aluden principalmente a la calidad educativa que les provee la institución. De este modo, según el Gráfico 20, el buen nivel de enseñanza ofrecido, el contar con buenos profesores y el compromiso de la entidad con los becarios serían las principales razones de satisfacción.

Respecto a las razones de insatisfacción (ver Tabla 14) se mantiene como principales motivos aquellos relacionados a la calidad educativa. De ese modo, el no contar con buenos materiales de estudio, la posible mala infraestructura y el hecho de no contar con buenos profesores serían las principales razones de insatisfacción.

A nivel de regiones se obtiene que en la Región Norte habría insatisfacción principalmente porque no se cuenta con buenos profesores. Asimismo en la Región sur una preocupación sería el hecho de que la institución educativa no cuente con laboratorios y/o talleres en los que los alumnos puedan practicar.

GRÁFICO 20:
RAZONES DE SATISFACCIÓN CON EL SOPORTE BRINDADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

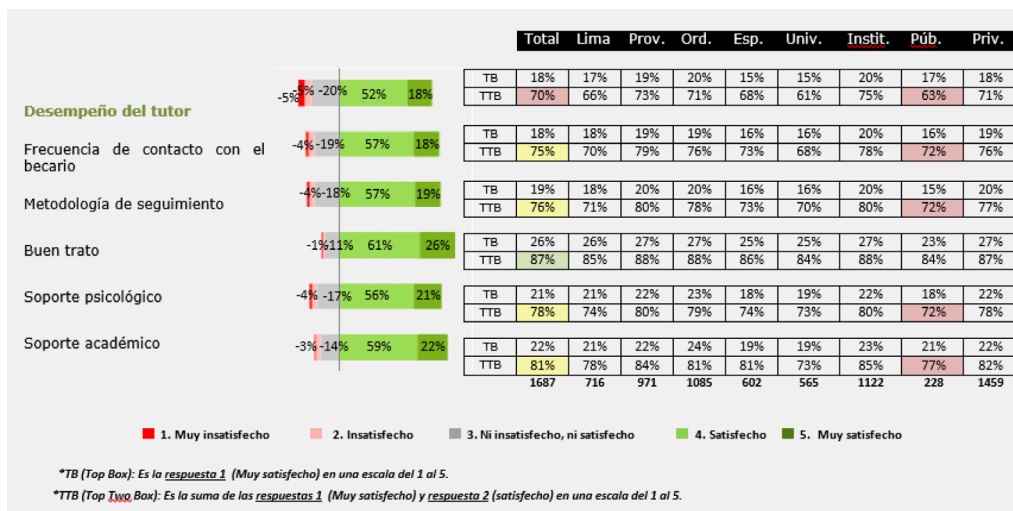


TABLA 14:
RAZONES DE INSATISFACCIÓN CON EL SOPORTE BRINDADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Total		Lima	R. Norte	R. Centro	R. Sur	R. Oriente
No ofrecen buenos materiales/herramientas de estudio	25%	18%	30%	26%	31%	30%
No cuenta con buena infraestructura	19%	16%	28%	17%	19%	23%
No cuenta con buenos profesores	19%	15%	30%	22%	18%	18%
No cuenta con buenos laboratorios/talleres	15%	9%	17%	9%	20%	23%
Alberga demasiados alumnos	10%	16%	4%	13%	9%	2%
Existe discriminación hacia los becarios	5%	6%	2%	13%	5%	2%
No ofrecen un trato adecuado	5%	5%	7%	4%	3%	5%
No se preocupan por los alumnos	5%	8%	7%	0%	1%	2%
El nivel de enseñanza no es bueno	3%	3%	2%	9%	1%	5%
No se evidencia el compromiso de la entidad con los becarios	3%	4%	0%	0%	4%	0%
El internet es lento	2%	4%	2%	0%	1%	0%
La gestión de la institución no es buena	2%	1%	4%	0%	1%	5%
Base: 350		144	46	23	80	57

Otro punto evaluado dentro del ámbito de control de la Institución Educativa es el desempeño que tienen los tutores que son asignados a los becarios. En este caso se tiene que un 80% de los becarios tendría un tutor asignado. Dentro del grupo que cuenta con un tutor, según el Gráfico 21, se tiene un nivel general de satisfacción bajo, el cual se acentúa en aquellos becarios que estudian en una entidad pública.

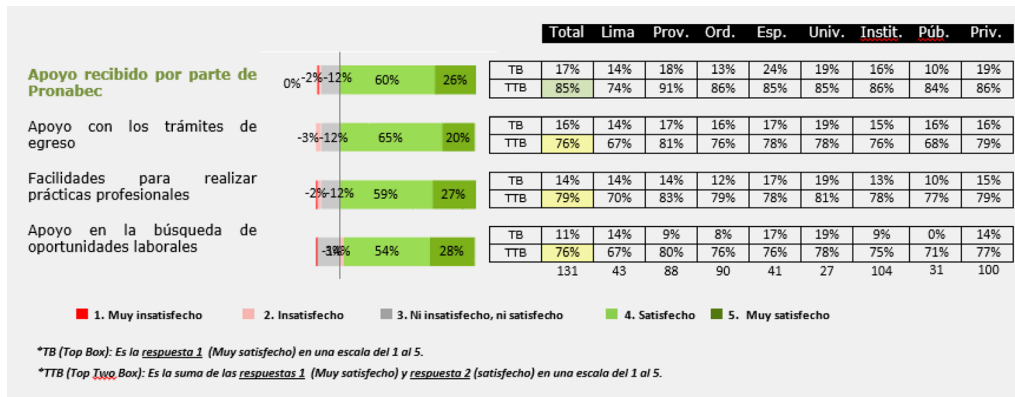
GRÁFICO 21:
SATISFACCIÓN CON DEL DESEMPEÑO DEL TUTOR



3.4.5. Etapa de culminación de estudios

La última etapa por la que atraviesan los becarios es la culminación, la cual implica que hayan podido acceder a un trabajo producto de sus estudios. Dado que el programa inició en el 2012 solamente el 6% de los becarios se encontraría en esta etapa. Sobre ese grupo, según el Gráfico 22 se obtuvo un nivel medio de satisfacción, el cual ligeramente se acentúa en las facilidades para realizar prácticas profesionales.

GRÁFICO 22:
SATISFACCIÓN CON LE ETAPA DE CULMINACIÓN



3.5. Recomendaciones realizadas por los becarios

Hacia el cierre de la investigación se indagó a los becarios sobre qué recomendarían al PRONABEC para que el programa Beca 18 mejore. Entre las recomendaciones más importantes surge que mejoren el trato adecuado al becario, que brinden información precisa sobre el programa y que se interesen más por sus necesidades. Cabe resaltar que el buen trato hacia los becarios es una vez más un tema de interés en la Región Centro, mientras que la preocupación latente en Lima es el tema del seguro de salud. Asimismo, en la Región Oriente exigirían que la institución se interese más por las necesidades de los becarios.

TABLA 15:
RECOMENDACIONES DE LOS BECARIOS

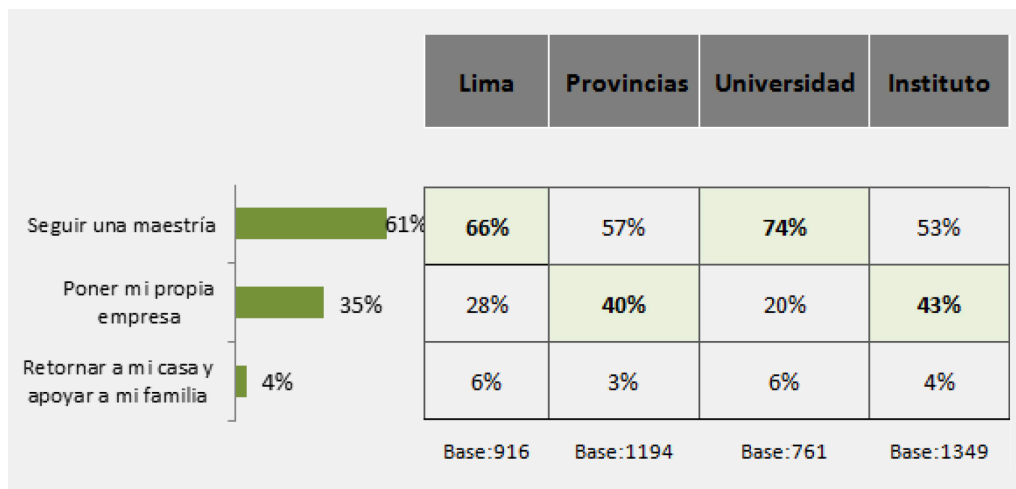
Total		Lima	R. Norte	R. Centro	R. Sur	R. Oriente
Que brinden un trato adecuado/amable a todos los becarios	12%	9%	13%	24%	12%	12%
Que brinden información de precisa/ oportuna	11%	11%	11%	8%	10%	11%
Que se interesen por la necesidades de los becarios	10%	8%	12%	11%	10%	13%
Que cambien de proveedor de seguro de salud	7%	12%	3%	3%	5%	2%
Que cuenten con gestores más capacitados/responsables	6%	10%	2%	5%	4%	3%
Que el programa continúe	6%	5%	9%	5%	9%	6%
Que mejoren la comunicación con los becarios	6%	5%	7%	7%	4%	7%
Que hagan seguimiento a todas las instituciones	5%	5%	4%	3%	4%	9%
Que nos aumenten el pago/ subvención	5%	7%	2%	4%	3%	4%
Que brinden facilidades para la presentación de nuestros reportes	5%	5%	5%	5%	3%	5%
Que mejore la gestión/organización del programa	4%	5%	4%	3%	5%	4%
Que brinden otro tipo de beneficios como ropa, materiales de estudio, alojamiento	4%	6%	3%	1%	4%	3%
Base: 2110		916	363	177	390	264

3.6. Aspiraciones a futuro

Finalmente, se consultó a los becarios sobre sus aspiraciones a futuro luego de concluir sus estudios superiores. Al respecto, se obtuvo que 6 de cada 10 becarios piensa seguir una maestría. Por otro lado, cerca de un tercio estaría interesado en tener una empresa propia, en mayor medida los jóvenes de provincias.

Estos resultados demuestran que la mayoría de becarios piensa en seguir creciendo profesionalmente.

GRÁFICO 23:
ASPIRACIONES DE LOS BECARIOS EN EL LARGO PLAZO





4 | Conclusiones |

4. CONCLUSIONES

SOBRE LOS ATRIBUTOS VALORADOS EN UN PROGRAMA SOCIAL

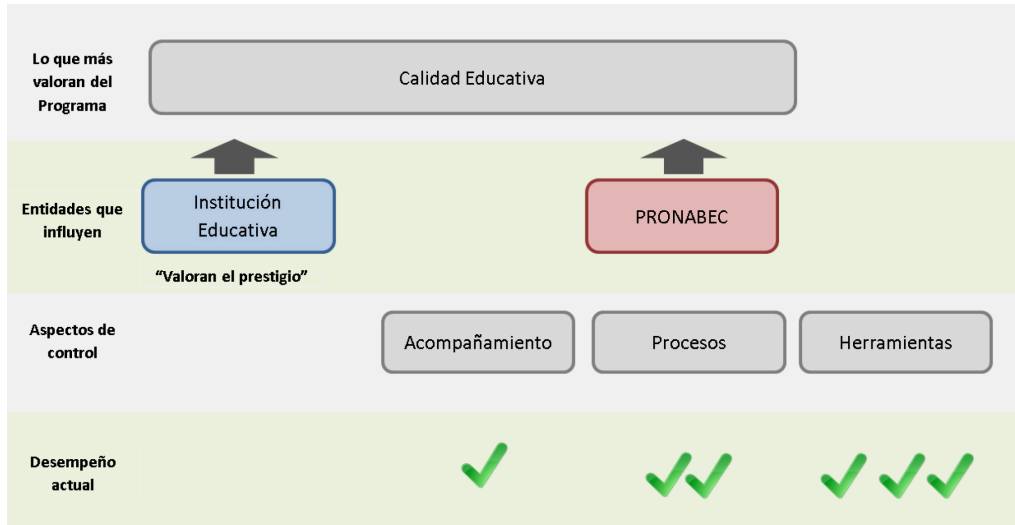
En todas las regiones, con excepción de la Región Sur se valora en primer lugar que el programa cuente con responsables capacitados para realizar el monitoreo y el acompañamiento constante al becario. En segundo lugar, exceptuando a la Región Oriente, valorarían que el programa ofrezca oportunidades para estudiar en instituciones reconocidas.

En el caso particular de la Región Sur se valoraría en primer lugar que les permita acceder a instituciones de prestigio y en el caso de la Región Oriente en segundo lugar se valoraría una comunicación constante del programa hacia el beneficiario que le permita estar al tanto de las novedades del mismo. En la región Centro se denota valoración relevante por el buen trato del personal.

ATRIBUTOS	LIMA	NORTE	CENTRO	SUR	ORIENTE
Responsables capacitados y experimentados para el monitoreo y acompañamiento de los beneficiarios	1°	1°	1°	2°	1°
Que tenga convenios con instituciones de prestigio	2°	2°	2°	1°	3°
Comunicación constante entre el programa y los beneficiarios	3°	4°		3°	2°
Claridad en la información durante el proceso de postulación	4°	3°	4°		
Que brinde apoyo para la obtención de un buen trabajo				3°	
El buen trato por parte de los colaboradores del programa			3°		4°

A partir de los principales atributos valorado (primer y segundo lugar) se ha identificado que ambos tienen un impacto directo en la calidad educativa, la cual se convierte entonces en el principal objetivo a trabajar por los actores responsables. En ese sentido, se tiene por un lado a las instituciones educativas que influirían en la calidad en la medida en que tengan mayor prestigio. Por otro lado, desde la labor realizada por el PRONABEC se han conceptualizado aspectos de control como el acompañamiento, procesos y herramientas para los cuales se ha diagnosticado un desempeño actual en base a los resultados específicos de satisfacción sobre los que se hablará más adelante.

Respecto a los aspectos de control se ha diagnosticado que más allá de las herramientas y los procesos en los que la institución tiene un desempeño alto y medio, respectivamente, existe una oportunidad de mejora respecto al acompañamiento, el cual se puede tangibilizar en todas las etapas por las que transcurre el becario.



SOBRE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROGRAMA

Tomando en cuenta la escala definida para determinar el nivel de satisfacción para el Programa Beca 18 se ha obtenido que el nivel de satisfacción del mismo es medio/alto. Un mejor desempeño se evidencia en la Región Norte y en la Región Oriente.

	TOTAL	LIMA	R. NORTE	R. CENTRO	R. SUR	R. ORIENTE
TTB:	84%	76%	92%	82%	89%	90%

Respecto a las distintas etapas por las que atraviesa el becario se obtiene que sus puntos más fuertes se encuentran en la Etapa de Nivelación y en la Etapa de Culminación, mientras que el punto con el desempeño más bajo es la Etapa de Preparación. Esta última etapa es una de las etapas que se encuentra relacionada al "Acompañamiento", aspecto mencionado líneas arriba, como la principal oportunidad de mejora para el PRONABEC. Importante mencionar que Lima muestra niveles de satisfacción bajos, excepto en la nivelación.

TTB:	Postulación	Preparación	Nivelación	Estudios –Control del PRONABEC	Estudios –Control IE	Culminación
TOTAL	77%	55%	86%	83%	76%	85%
Lima	72%	45%	85%	74%	74%	74%
Región Norte	81%	70%	90%	93%	82%	95%
Región Centro	78%	57%	92%	88%	81%	94%
Región Sur	81%	61%	82%	87%	75%	91%
Región Oriente	84%	64%	87%	89%	73%	83%

La etapa de preparación cuenta con oportunidades de mejora en todos sus aspectos:

ETAPA DE PREPARACIÓN

Si bien todos los aspectos evaluados cuentan con niveles de satisfacción bajo, observamos niveles muchos más bajos en Lima. Por su parte las facilidades brindadas para el desplazamiento cuenta con el nivel más bajo. Cabe mencionar que es elemento relevante en el “Acompañamiento”, en la medida, que el becario estaría atravesando un momento emocionalmente difícil y requiere de un soporte para poder enfrentar de la mejor manera el alejamiento de su familia.

TTB:	Preparación	Facilidades brindadas para el desplazamiento	Recepción por parte de los responsables del PRONABEC	Facilidades para el alojamiento
TOTAL	55%	51%	58%	56%
Lima	45%	41%	48%	46%
Región Norte	70%	65%	73%	72%
Región Centro	57%	51%	60%	60%
Región Sur	61%	59%	62%	61%
Región Oriente	64%	59%	70%	62%

A continuación se profundiza en las etapas que obtuvieron un nivel medio de satisfacción nivel total:

ETAPA DE POSTULACIÓN

A nivel general la principal oportunidad de mejora está en los requisitos solicitados para la postulación. Además se encuentran los servicios brindados por el PRONABEC en sus oficinas de Lima, los servicios brindados a través de la línea gratuita en la Región Norte y los tiempos en la evaluación de entrega y los resultados en Lima.

TTB:	Postulación	Servicio brindado en las oficinas del PRONABEC	Página web	Servicio brindado a través de la línea gratuita	Requisitos solicitados para la postulación	Evaluación y entrega de resultados
TOTAL	77%	80%	79%	82%	66%	77%
Lima	72%	71%	76%	78%	59%	73%
Región Norte	81%	88%	88%	71%	74%	83%
Región Centro	78%	80%	87%	80%	65%	77%
Región Sur	81%	87%	77%	100%	67%	78%
Región Oriente	84%	91%	84%	86%	77%	83%

ETAPA DE ESTUDIOS

Dentro de los elementos en los que el PRONABEC tiene control se ha identificado que el soporte brindado durante el desarrollo de sus estudios y el desempeño del gestor local son sus puntos de mejora. En específico, en Lima se encuentra el nivel más bajo de satisfacción en relación al gestor local, lo cual sustenta también el hecho de que el “Acompañamiento” sea el principal aspecto de mejora. Cabe mencionar que de manera espontánea un grupo de la Región Centro manifiesta su insatisfacción respecto al trato del personal del programa.

TTB:	Estudios –Control del PRONABEC	Recursos otorgados para sus estudios	Soporte brindado durante el desarrollo de sus estudios	Desempeño del gestor local
TOTAL	83%	87%	84%	77%
Lima	74%	81%	76%	66%
Región Norte	93%	95%	92%	91%
Región Centro	88%	90%	88%	85%
Región Sur	87%	91%	90%	79%
Región Oriente	89%	92%	88%	87%



Respecto a los elementos sobre los que tiene control la Institución Educativa, la principal oportunidad de mejora recae en el desempeño del tutor, con mayor preponderancia en Lima, la Región Sur y la Región Oriente. Este elemento indica nuevamente que se debería trabajar en el “Acompañamiento” para incrementar la satisfacción del becario.

TTB:	Estudios –Control IE	Soporte brindado durante el desarrollo de sus estudios	Desempeño del tutor asignado
TOTAL	76%	82%	70%
Lima	74%	83%	66%
Región Norte	82%	87%	76%
Región Centro	81%	86%	76%
Región Sur	75%	78%	72%
Región Oriente	73%	78%	69%

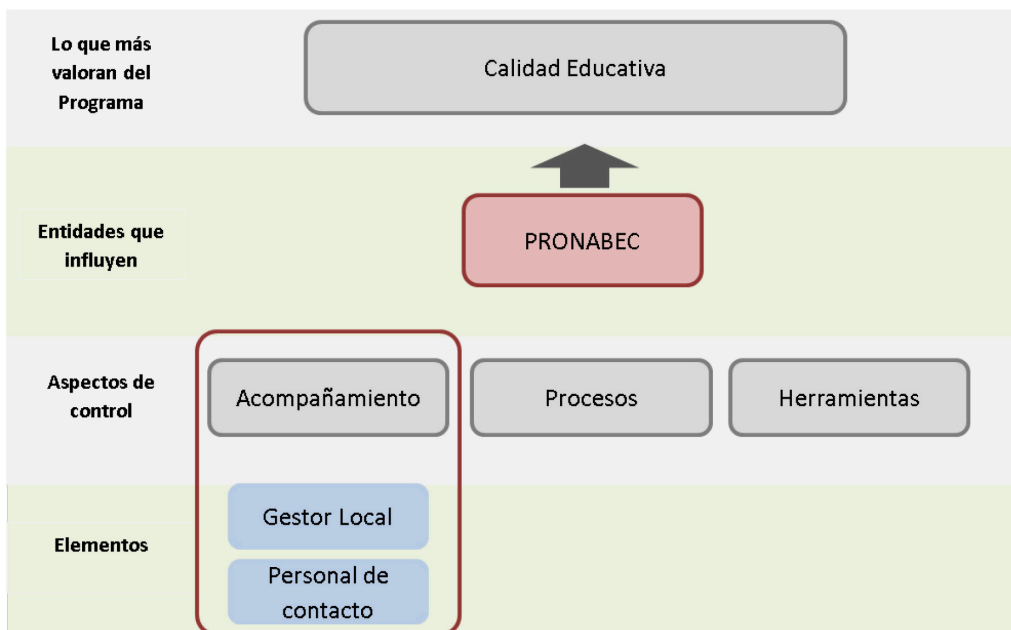


5 | Recomendaciones |

5. RECOMENDACIONES

Quedó demostrado que el foco de los becarios se encuentra en sus estudios, sin embargo su buen rendimiento o limitaciones dependen en gran medida del “Acompañamiento” que puedan tener durante su ciclo de vida en el programa. En ese sentido, el acompañamiento no solo debe ser entendido como el monitoreo que se realiza a los becarios sobre sus asistencias y gastos, sino como el soporte emocional y/o educativo que influya positivamente en su día a día. No se debe olvidar que cerca al 50% de becarios ha tenido que movilizarse y empezar a estudiar en una ciudad que probablemente no conoce.

De esta manera, desde el momento en el que el becario deja a su familia y a su localidad de origen, comienza la labor del PRONABEC.



En la medida que se busque mejorar el acompañamiento se deberá trabajar en función al Gestor Local y a todo el personal con el que los becarios tienen contacto. Se debería de priorizar en la etapa de preparación, además de manera transversal en todas las etapas hay reforzar el trato del personal del programa en la Región Centro.

GESTOR LOCAL:

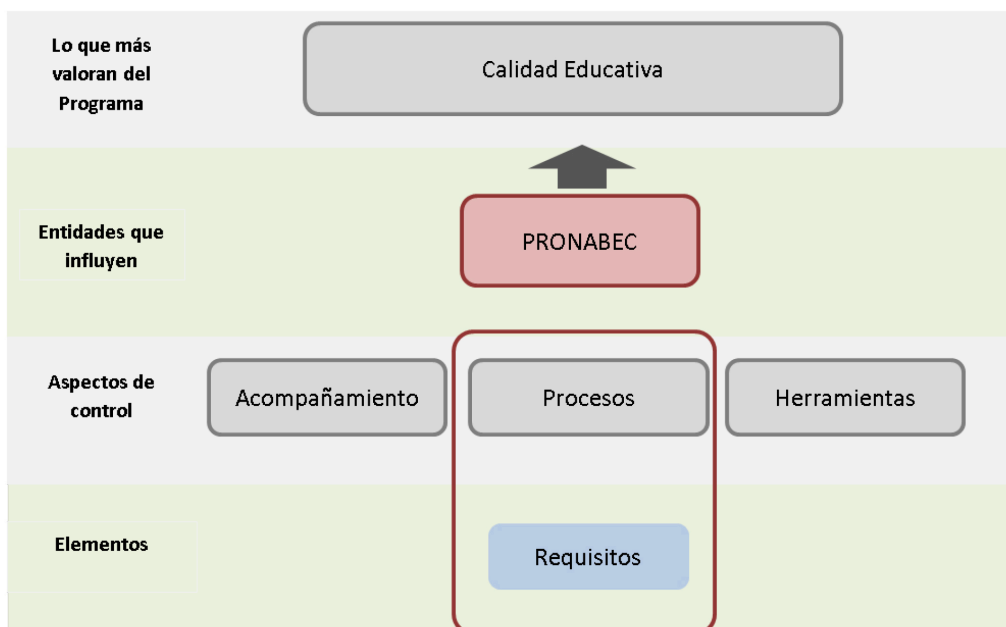
Un aspecto a priorizar dentro de la gestión con los gestores locales es reducir la rotación de los mismos, ya que esto interrumpe el trabajo (metodología de seguimiento, frecuencia de contacto) y el vínculo (cercanía y trato con el becario) que se va desarrollando con el becario.

Asimismo, será importante que el PRONABEC comience desarrollar un equipo de gestores locales que cuente con un mejor entendimiento de la realidad del becario.

PERSONAL DE CONTACTO:

Desde la postulación hasta el egreso, el becario interactúa con diversas personas en diferentes momentos. Respecto a ello la organización debe influir en todo el personal que tenga contacto con el becario una cultura de orientación hacia sus necesidades. Esto en vista de que se encuentran en un lugar nuevo y que su principal preocupación deberían ser sus estudios.

En relación a los procesos, se sugiere que el PRONABEC identifique los requisitos que son estrictamente necesarios y a partir de ello evaluar la posibilidad de reducirlos con el objetivo de facilitar el trámite para los becarios.





Anexos



ANEXO 1

Fecha: ___/___/2015

Cuestionario N°

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA BECA 18-BRONABEC

SEXO	EDAD	DEPARTAMENTO DE ORIGEN	ORIGEN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DONDE TERMINÓ SU SECUNDARIA	TIPO DE BECA	FECHA DE INGRESO AL PROGRAMA BECA 18 MM/AA	FECHA DE EGRESO MM/AA (Solo si usted ha terminado sus estudios superiores)	DEPARTAMENTO DONDE REALIZA/REALIZÓ SUS ESTUDIOS	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TIPO DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA	CARRERA QUE ESTUDIA
1. MASC 2. FEM	___ AÑOS	_____	1. PÚBLICA 2. PRIVADA	1. ORDINARIA 2. ESPECIAL	___/___	___/___	_____	_____	1. UNIVERSIDAD 2. INSTITUTO	_____

Somos Arellano Marketing, una empresa dedicada a realizar investigación de mercados. En esta ocasión, estamos realizando un estudio sobre la satisfacción del Programa Beca 18, para alumnos de pregrado, por lo que le agradeceremos nos pueda responder algunas preguntas. Toda la información que nos brinde será tratada confidencialmente. MUCHAS GRACIAS.

I. ATRIBUTOS VALORADOS EN UN PROGRAMA DE OTORGAMIENTO DE BECAS

- Según la siguiente tabla ¿Cuál considera que es la característica más importante cuando hablamos de un programa de otorgamiento de becas para estudios de pregrado? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar? (A: Marcar solo 1 en cada pregunta)
- Según la siguiente tabla. ¿Cuál es la característica menos importante cuando hablamos de un programa de otorgamiento de becas para estudios de pregrado? ¿Y la segunda menos importante? ¿Y la tercera menos importante? (A: Marcar solo 1 en cada pregunta)

CARACTERÍSTICA	P.1			P.2		
	3 + POSITIVOS			3 - NEGATIVOS		
	1	2	3	1	2	3
1. EL BUEN TRATO POR PARTE DE LOS COLABORADORES DEL PROGRAMA	1	1	1	1	1	1
2. REQUISITOS ADECUADOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	2	2	2	2	2	2
3. CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN BRINDADA DURANTE EL PROCESO DE POSTULACIÓN	3	3	3	3	3	3
4. QUE TENGA CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE PRESTIGIO	4	4	4	4	4	4
5. QUE CUENTE CON RESPONSABLES CAPACITADOS Y EXPERIMENTADOS PARA EL MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS	5	5	5	5	5	5
6. CUMPLIMIENTO (CANTIDAD Y TIEMPO) CON EL DESEMBOLOSO DEL ABONO DE LOS BENEFICIARIOS	6	6	6	6	6	6
7. CUMPLIMIENTO (CANTIDAD Y TIEMPO) CON EL PAGO DE MATRÍCULA Y PENSIÓN	7	7	7	7	7	7
8. FACILIDAD PARA LA COMUNICACIÓN Y REPORTE CON LA ENTIDAD OTORGADORA DE BECAS	8	8	8	8	8	8
9. COMUNICACIÓN CONSTANTE ENTRE EL PROGRAMA Y LOS BENEFICIARIOS SOBRE CAMBIOS O NOVEDADES DEL PROGRAMA	9	9	9	9	9	9
10. QUE BRINDE APOYO PARA LA OBTENCIÓN DE UN BUEN TRABAJO	10	10	10	10	10	10

II. SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

- En general, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se siente con los servicios brindados por PRONABEC?

1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO

- ¿Por qué diría que se encuentra _____ (INSERTAR RESPUESTA DE P.3)? (R. ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

- En una escala del 1 al 5, ¿Qué probable es que recomiende al programa Beca 18 a sus familiares y amigos?

1. DEFINITIVAMENTE NO LO RECOMENDARÍA 2. PROBABLEMENTE NO LO RECOMENDARÍA 3. INDIFERENTE 4. PROBABLEMENTE SÍ LO RECOMENDARÍA 5. DEFINITIVAMENTE SÍ LO RECOMENDARÍA

A continuación evaluaremos su satisfacción en cada una de las etapas que usted atravesó desde que tuvo su primer contacto con el programa Beca 18 hasta este momento. (Esta se colocó como un gran mensaje en una ventana)



III. SATISFACCIÓN EN LA POSTULACIÓN

(Desde que se enteran de que existe el programa hasta que saben que son seleccionados)

6. ¿A través de qué medios se enteró sobre la existencia del Programa Beca 18? (E: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

1. INTERNET-WEB	2. INTERNET-REDES SOCIALES	3. TELEVISIÓN	4. REFERENCIAS DE AMIGOS/FAMILIARES	5. RADIO	6. PERIÓDICO	88. OTROS (ESPEC):
-----------------	----------------------------	---------------	-------------------------------------	----------	--------------	--------------------

Medios por los que se informó

7. ¿A través de qué medios se informó sobre el Programa Beca 18? (E: RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

1. PÁGINA WEB (CONTINUAR)	2. Línea gratuita 0800(PASAR A P9)	3. OFICINAS DE PRONABEC (PASAR A P11)
---------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

(SOLO PARA LOS QUE VISITARON LA PÁGINA WEB)

8. Recordando el momento en que visitó la página web de PRONABEC, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

PÁGINA WEB	P.8 SATISFACCIÓN				
1. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB	1	2	3	4	5
2. FACILIDAD PARA ENCONTRAR INFORMACIÓN EN LA PÁGINA	1	2	3	4	5

(E: SOLO PARA LOS QUE LLAMARON A LA LÍNEA GRATUITA)

9. Recordando el momento en que se comunicó con la línea gratuita de PRONABEC, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

LÍNEA GRATUITA	P.9 SATISFACCIÓN				
1. EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	1	2	3	4	5
2. EL TRATO Y AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA CENTRAL TELEFÓNICA	1	2	3	4	5
3. EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE LA CENTRAL TELEFÓNICA	1	2	3	4	5

10. En general, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el servicio brindado a través de la línea gratuita?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

(E: SOLO PARA LOS QUE SE DIRIGIERON A ALGUNA OFICINA DE PRONABEC)

11. Recordando el momento en que tuvo que ir a la oficina de PRONABEC, según la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

OFICINA DE PRONABEC	P.11. SATISFACCIÓN				
1. EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	1	2	3	4	5
2. EL TRATO Y AMABILIDAD DEL ASESOR DE SERVICIO	1	2	3	4	5
3. EL CONOCIMIENTO DEL ASESOR DE SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA	1	2	3	4	5

12. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el servicio brindado en la oficina de PRONABEC?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

Institución Educativa a la que postuló

13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al listado de la(s) institución(es) educativa(s) que estaba(n) a su disposición en el momento en que postuló?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------



Requisitos solicitados

14. Recordando el momento en que tuvo que **armar y enviar su carpeta de postulación**, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

REQUISITOS SOLICITADOS	P.14 SATISFACCIÓN				
1. LA FACILIDAD PARA OBTENER LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS	1	2	3	4	5
2. EL APOYO BRINDADO POR EL PROMOTOR LOCAL DURANTE EL ARMADO DE LA CARPETA	1	2	3	4	5

Evaluación y resultados

15. Recordando el momento en que tuvo que rendir el examen de admisión y se enteró de que se le otorgaría la beca, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

EVALUACIÓN Y RESULTADOS	P.15 SATISFACCIÓN				
1. CONDICIONES PROPORCIONADAS PARA RENDIR EL EXAMEN (MATERIALES, INSTRUCCIONES Y SUPERVISIÓN)	1	2	3	4	5
2. TRANSPARENCIA EN LA RECEPCIÓN DE LOS RESULTADOS	1	2	3	4	5
3. TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA LA CONFIRMACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE LA BECA	1	2	3	4	5

IV. SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE PREPARACIÓN

(Desde que se empiezan en la ciudad donde estudiarán hasta que reciben las indicaciones y herramientas para desarrollar sus estudios)

Traslado

16. Una vez que accedió a la beca ¿Tuvo que trasladarse a otra ciudad para estudiar?

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

17. Recordando el momento en que tuvo que trasladarse a otra ciudad para estudiar, según la siguiente escala ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

TRASLADO A OTRA CIUDAD	P.17 SATISFACCIÓN				
1. FACILIDADES BRINDADAS PARA EL DESPLAZAMIENTO (VIÁTICOS Y ESPECIFICACIONES)	1	2	3	4	5
2. RECEPCIÓN POR PARTE DE LOS RESPONSABLES DE PRONABEC	1	2	3	4	5
3. FACILIDADES PARA EL ALOJAMIENTO (MONTO RECIBIDO Y APOYO PARA CONSEGUIR UN LUGAR)	1	2	3	4	5

V. SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE NIVELACIÓN

(Desde que se instalaron en la ciudad donde comenzarían sus estudios hasta que inició el ciclo regular)

18. ¿Antes de iniciar sus estudios, usted recibió algún(os) cursos de nivelación?

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

19. ¿Por cuánto tiempo llevó este/estos cursos de nivelación? (E: Anotar la duración exacta) (A: Solo deben llenar un cuadro)

Día(s)

Mes(es)

Año(s)

20. Recordando el momento en que recibió cursos de nivelación previos a sus estudios, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

NIVELACIÓN ACADÉMICA	P.20 SATISFACCIÓN				
1. ORIENTACIÓN SOBRE LOS CURSOS DE NIVELACIÓN	1	2	3	4	5



2. CALIDAD DE ENSEÑANZA (PROFESORES Y MATERIALES PEDAGÓGICOS)	1	2	3	4	5
3. TUTORÍAS RECIBIDAS POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	1	2	3	4	5

21. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó durante esta **etapa de nivelación**?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

VI. SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE ESTUDIOS

(Desde que inician el ciclo regular en su institución educativa hasta que culminan sus estudios)

EVALUACIÓN DE PRONABEC

Recursos otorgados

22. ¿Usted recibió el **uniforme de Pronabec (buzo,/polera/ polo)** al iniciar sus estudios?

1. SÍ (CONTINUAR) 2. NO (E: PASAR A P24 O P 26 SEGÚN SEA EL CASO)

23. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el **uniforme de Pronabec (buzo /polera/ polo)** recibido?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

(E: SOLO PARA LOS QUE MARCARON EN EL ENCABEZADO QUE ESTUDIABAN EN UN INSTITUTO)

24. ¿Y hasta el momento, usted ha recibido un **uniforme** para la institución donde se encuentra estudiando (uniforme de instituto/terno/camisa/pantalón/)?

1. SÍ (CONTINUAR) 2. NO (E: PASAR A P28)

25. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el uniforme recibido?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

(E: SOLO PARA LOS QUE MARCARON EN EL ENCABEZADO QUE ESTUDIABAN EN UNA UNIVERSIDAD)

26. ¿Y hasta el momento, usted ha recibido un **uniforme** para la institución donde se encuentra estudiando (terno)?

1. SÍ (CONTINUAR) 2. NO (E: PASAR A P28)

27. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el uniforme recibido?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

28. ¿Y hasta el momento, usted ha recibido una **laptop**?

1. SÍ (E: HACER PREGUNTA 29 Y LUEGO PASAR A LA P.32) 2. NO (E: PASAR A P30)

29. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con la laptop recibida?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

30. ¿Hasta el momento, usted ha recibido **dinero para la compra de una laptop**?

1. SÍ (CONTINUAR) 2. NO (E: PASAR A P32)

31. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el monto recibido?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

(Solo si marcó SÍ en más de una ocasión tomando en cuenta las preguntas 22,24(según sea el caso), 26(según sea el caso , 28 Y 30)

32. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra sobre los recursos otorgados por Pronabec durante su etapa de estudio?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

Soporte brindado por la institución



33. Centrándose en el soporte brindado por PRONABEC para el desarrollo de sus estudios, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

SOPORTE BRINDADO POR PRONABEC	P.33 SATISFACCIÓN				
1. MONTO BRINDADO PARA LA ALIMENTACIÓN, EL TRANSPORTE Y EL ALOJAMIENTO	1	2	3	4	5
2. CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE MATRÍCULA Y MENSUALIDADES	1	2	3	4	5
3. CUMPLIMIENTO EN EL ABONO PARA LA ALIMENTACIÓN, EL TRANSPORTE Y EL ALOJAMIENTO	1	2	3	4	5
4. FACILIDADES PARA EL REPORTE DE GASTOS	1	2	3	4	5
5. FACILIDADES PARA REPORTAR LA ASISTENCIA	1	2	3	4	5
6. COMUNICACIÓN OPORTUNA ENTRE PRONABEC Y EL BECARIO ACERCA DE NUEVAS DIRECTIVAS Y PROCEDIMIENTOS	1	2	3	4	5

34. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el soporte brindado por PRONABEC para el desarrollo de sus estudios?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

35. ¿Por qué diría usted que se encuentra _____ (TAR RESPUESTA DE P.34)? (R. ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

Desempeño del gestor local

36. Centrándose en el desempeño del gestor local en relación al monitoreo y acompañamiento durante sus estudios, según la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos? (E:EL GESTOR ES AQUELLA PERSONA A LA QUE BRINDA INFORMACIÓN (GASTOS, NOTAS Y ASISTENCIA) SOBRE EL DESARROLLO DE SUS ESTUDIOS)

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

DESEMPEÑO DEL GESTOR LOCAL	P.36 SATISFACCIÓN				
1. FRECUENCIA DE CONTACTO CON EL BECARIO	1	2	3	4	5
2. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO	1	2	3	4	5
3. BUEN TRATO	1	2	3	4	5
4. ROTACIÓN DEL GESTOR (CAMBIO DE PERSONA ASIGNADA PARA EL ROL DE GESTOR)	1	2	3	4	5
5. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LAS DIRECTIVAS DEL PROGRAMA	1	2	3	4	5
6. VERIFICACIÓN DE LOS REPORTES DE GASTO	1	2	3	4	5

37. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el desempeño del gestor local?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

38. Por qué diría usted que se encuentra _____ (INSERTAR RESPUESTA DE P.37)? (R. ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (IE)

Soporte brindado por la Institución Educativa (IE)

39. Centrándose en el soporte brindado por la institución educativa para el desarrollo de sus estudios, según la siguiente escala ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

SOPORTE BRINDADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	P.39 SATISFACCIÓN				
1. INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5
2. CALIDAD DE LOS PROFESORES	1	2	3	4	5



3. CALIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DE ESTUDIO	1	2	3	4	5
3. INVOLUCRAMIENTO EN LA INCLUSIÓN DEL BECARIO (ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN Y PRESENTACIÓN ANTE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA)	1	2	3	4	5

40. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el soporte brindado por la institución educativa para el desarrollo de sus estudios?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

41. Por qué diría usted que se encuentra _____ (INSERTAR RESPUESTA DE P.40)? (R. ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

Desempeño del tutor designado por la Institución Educativa (IE)

42. ¿La Institución educativa en la que estudia le ha designado un tutor? (E: Un tutor es la persona que brinda asesoría al becario dentro de la institución educativa)

1. SI (CONTINUAR) 2. NO (E: PASAR A P44)

43. Centrándose en el desempeño del tutor designado por la institución educativa en relación al monitoreo y acompañamiento durante sus estudios, según la siguiente escala ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

DESEMPEÑO DEL ASESOR DESIGNADO	P.43 SATISFACCIÓN				
1. FRECUENCIA DE CONTACTO CON EL BECARIO	1	2	3	4	5
2. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO	1	2	3	4	5
3. BUEN TRATO	1	2	3	4	5
4. SOPORTE PSICOLÓGICO	1	2	3	4	5
5. SOPORTE ACADÉMICO	1	2	3	4	5

44. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con el desempeño del tutor designado por la institución educativa en relación al monitoreo y acompañamiento durante sus estudios?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

VII. SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE CULMINACIÓN

(Desde que terminan sus estudios hasta que logran obtener la documentación necesaria para empezar a trabajar)

45. ¿Cuál de los siguientes enunciados refleja mejor su situación actual?

1. CULMINÉ MIS ESTUDIOS (E: CONTINUAR)	2. ESTOY REALIZANDO LOS TRÁMITES DE EGRESO (E: CONTINUAR)	3. SIGO ESTUDIANDO (E: TERMINAR)
--	---	----------------------------------

46. Centrándose en el apoyo recibido por parte de PRONABEC para el egreso de la Institución Educativa (IE), según la siguiente escala ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

CULMINACIÓN DE ESTUDIOS	P.46 SATISFACCIÓN				
1. APOYO CON LOS TRÁMITES DE EGRESO (GASTOS PARA INVESTIGACIÓN, PAGO DE DERECHOS POR CERTIFICADOS Y TÍTULOS)	1	2	3	4	5
2. FACILIDADES PARA REALIZAR PRÁCTICAS PREPROFESIONALES	1	2	3	4	5
3. APOYO EN LA BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES LABORALES	1	2	3	4	5

47. En general, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con apoyo recibido por parte de PRONABEC para el egreso de la Institución Educativa (IE)?



1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4. SATISFECHO	5. MUY SATISFECHO
---------------------	-----------------	----------------------------------	---------------	-------------------

VIII. REFLEXION FINAL

48. ¿Qué recomendaría a Pronabec para que usted se encuentre totalmente satisfecho con los servicios brindados?

49. Una vez finalizados sus estudios gracias al programa Beca 18 ¿Qué acciones piensa emprender en el largo plazo?

1. SEGUIR UNA MAESTRÍA	2. PONER MI PROPIA EMPRESA	3. RETORNAR A MI CASA Y APOYAR A MI FAMILIA
------------------------	----------------------------	---



ANEXO 2: SATISFACCIÓN POR DEPARTAMENTO

SATISFACCIÓN GENERAL POR DEPARTAMENTO									
Departamento de estudios	1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Ni satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho	Top Box-TB	Top Two Box TTB	Bottom Three box-BTB	Base
Lima	2%	6%	16%	53%	24%	24%	76%	24%	916
Tumbes	0%	0%	5%	43%	52%	52%	95%	5%	21
La Libertad	1%	0%	4%	51%	44%	44%	95%	5%	81
Lambayeque	0%	2%	8%	56%	34%	34%	91%	9%	64
Piura	1%	3%	6%	52%	38%	38%	90%	10%	101
Ancash	2%	0%	6%	34%	58%	58%	92%	8%	50
Cajamarca	0%	2%	4%	48%	46%	46%	93%	7%	46
Huánuco	0%	4%	9%	43%	43%	43%	87%	13%	23
Junín	1%	2%	19%	53%	25%	25%	78%	22%	133
Pasco	0%	0%	0%	71%	29%	29%	100%	0%	21
Apurímac	2%	0%	5%	66%	27%	27%	93%	7%	41
Moquegua	14%	0%	14%	57%	14%	14%	71%	29%	7
Ica	0%	0%	4%	47%	49%	49%	96%	4%	49
Arequipa	0%	2%	12%	65%	22%	22%	87%	13%	60
Ayacucho	0%	3%	10%	70%	18%	18%	88%	13%	40
Cusco	1%	0%	8%	51%	40%	40%	91%	9%	75
Puno	0%	3%	15%	46%	36%	36%	82%	18%	61
Tacna	4%	4%	11%	61%	21%	21%	82%	18%	28
Huancavelica	0%	0%	3%	48%	48%	48%	97%	3%	29
Loreto	0%	0%	14%	56%	31%	31%	86%	14%	108
Ucayali	0%	0%	22%	39%	39%	39%	78%	22%	18
San Martín	0%	1%	6%	67%	27%	27%	93%	7%	90
Madre De Dios	0%	0%	0%	86%	14%	14%	100%	0%	7
Amazonas	0%	0%	2%	51%	46%	46%	98%	2%	41

SATISFACCIÓN EN LAS OFICINAS DE PRONABEC POR DEPARTAMENTO									
Departamento de estudios	Servicio brindado en las oficinas de Pronabec		Tiempo de espera para ser atendido		Trato y amabilidad del asesor de servicio		Conocimiento del asesor de servicio y calidad de la información brindada		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	15%	71%	6%	45%	15%	69%	16%	71%	916
Tumbes	50%	100%	25%	75%	40%	100%	50%	90%	21
La Libertad	29%	90%	14%	68%	25%	83%	36%	86%	81
Lambayeque	19%	81%	19%	62%	21%	72%	26%	83%	64
Piura	26%	92%	8%	69%	23%	85%	28%	89%	101
Ancash	45%	86%	25%	73%	36%	86%	25%	86%	50
Cajamarca	32%	84%	16%	74%	24%	79%	26%	79%	46
Huánuco	5%	90%	20%	70%	30%	85%	25%	85%	23
Junín	15%	77%	8%	51%	11%	66%	18%	75%	133
Pasco	13%	88%	13%	63%	13%	75%	13%	88%	21
Apurímac	16%	92%	3%	73%	11%	73%	14%	92%	41
Moquegua	29%	57%	0%	71%	14%	57%	14%	57%	7
Ica	46%	95%	24%	68%	43%	95%	41%	92%	49
Arequipa	17%	85%	8%	63%	21%	73%	17%	83%	60
Ayacucho	14%	79%	4%	68%	14%	64%	7%	75%	40
Cusco	16%	89%	6%	63%	11%	72%	14%	86%	75
Puno	22%	82%	7%	56%	18%	67%	18%	76%	61
Tacna	28%	96%	12%	76%	32%	96%	24%	80%	28
Huancavelica	29%	81%	14%	67%	10%	71%	14%	81%	29
Loreto	20%	92%	10%	71%	17%	90%	24%	91%	108
Ucayali	25%	94%	13%	69%	25%	56%	19%	75%	18
San Martín	26%	88%	9%	62%	28%	81%	31%	86%	90
Madre De Dios	33%	67%	0%	50%	17%	50%	17%	83%	7
Amazonas	26%	97%	11%	80%	17%	89%	26%	94%	41





SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB POR DEPARTAMENTO					
Departamento de estudios	Servicio brindado en las oficinas de Pronabec		Tiempo de espera para ser atendido		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	14%	75%	17%	76%	415
Tumbes	17%	67%	17%	83%	6
La Libertad	19%	92%	25%	92%	36
Lambayeque	11%	82%	14%	82%	28
Piura	24%	89%	26%	80%	46
Ancash	27%	100%	27%	100%	11
Cajamarca	0%	100%	18%	91%	11
Huánuco	0%	75%	0%	100%	4
Junín	14%	89%	14%	86%	44
Pasco	29%	86%	29%	86%	7
Apurímac	17%	92%	17%	75%	12
Moquegua	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Ica	38%	88%	38%	88%	16
Arequipa	8%	65%	12%	65%	26
Ayacucho	0%	64%	7%	50%	14
Cusco	18%	88%	24%	88%	17
Puno	18%	82%	23%	82%	22
Tacna	0%	33%	0%	67%	6
Huancavelica	30%	100%	30%	90%	10
Loreto	13%	80%	17%	90%	30
Ucayali	25%	50%	25%	75%	4
San Martín	21%	82%	25%	86%	28
Madre De Dios	50%	100%	0%	100%	2
Amazonas	10%	100%	20%	70%	10



SATISFACCIÓN CON LA LÍNEA GRATUITA POR DEPARTAMENTO

Departamento de estudios	Servicio brindado a través de la línea gratuita		Tiempo de espera para ser atendido		Trato y amabilidad del asesor de servicio		Conocimiento del asesor de servicio y calidad de la información brindada		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	24%	78%	12%	66%	20%	78%	24%	80%	41
Tumbes	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
La Libertad	50%	100%	50%	100%	50%	100%	50%	100%	2
Lambayeque	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Piura	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2
Ancash	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	1
Cajamarca	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	0%	2
Huánuco	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	1
Junín	25%	75%	25%	75%	25%	75%	25%	100%	4
Pasco	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Apurímac	50%	100%	0%	50%	0%	100%	0%	100%	2
Moquegua	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Ica	25%	100%	25%	100%	0%	100%	0%	75%	4
Arequipa	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	1
Ayacucho									0
Cusco	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	2
Puno	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Tacna	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	1
Huancavelica	0%	100%	0%	100%	50%	100%	0%	100%	2
Loreto	33%	89%	33%	100%	33%	89%	33%	89%	9
Ucayali	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	1
San Martín	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Madre De Dios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	0
Amazonas	25%	75%	0%	75%	0%	100%	0%	75%	4



SATISFACCIÓN CON LA EVALUACIÓN Y LA ENTREGA DE RESULTADOS EN LA POSTULACIÓN POR DEPARTAMENTO

Departamento de estudios	Condiciones proporcionadas para rendir el examen		Transparencia en la recepción de los resultados		Tiempo transcurrido hasta la confirmación del otorgamiento de beca		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	21%	84%	24%	82%	11%	52%	916
Tumbes	43%	95%	38%	100%	24%	71%	21
La Libertad	37%	88%	35%	94%	15%	63%	81
Lambayeque	23%	84%	25%	91%	20%	63%	64
Piura	29%	89%	37%	91%	22%	74%	101
Ancash	32%	90%	34%	84%	32%	80%	50
Cajamarca	24%	89%	37%	91%	9%	63%	46
Huánuco	17%	70%	22%	83%	9%	48%	23
Junín	15%	86%	20%	89%	11%	56%	133
Pasco	19%	86%	24%	90%	10%	81%	21
Apurímac	20%	80%	24%	93%	15%	76%	41
Moquegua	14%	57%	14%	71%	14%	43%	7
Ica	20%	86%	27%	88%	18%	67%	49
Arequipa	17%	72%	20%	90%	15%	60%	60
Ayacucho	18%	70%	15%	73%	5%	55%	40
Cusco	19%	81%	21%	85%	9%	72%	75
Puno	16%	89%	31%	90%	7%	64%	61
Tacna	32%	93%	25%	86%	25%	71%	28
Huancavelica	17%	76%	31%	93%	21%	72%	29
Loreto	22%	88%	19%	93%	20%	73%	108
Ucayali	28%	83%	22%	83%	17%	56%	18
San Martín	27%	91%	31%	92%	16%	64%	90
Madre De Dios	14%	71%	29%	86%	0%	71%	7
Amazonas	22%	85%	24%	95%	15%	66%	41



SATISFACCIÓN CON LA PREPARACIÓN DE LOS BECARIOS PARA DIRIGIRSE A SU ZONA DE ESTUDIOS POR DEPARTAMENTO

Departamento de estudios	Facilidades brindadas para el desplazamiento		Recepción por parte de los responsables de Pronabec		Facilidades para el alojamiento		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	7%	41%	11%	48%	10%	46%	717
Tumbes	50%	100%	50%	100%	100%	100%	2
La Libertad	19%	53%	22%	69%	23%	67%	64
Lambayeque	16%	68%	11%	70%	24%	68%	37
Piura	14%	70%	15%	74%	23%	73%	74
Ancash	22%	69%	31%	71%	20%	78%	45
Cajamarca	13%	66%	16%	82%	21%	71%	38
Huánuco	9%	55%	18%	73%	45%	82%	11
Junín	9%	50%	9%	55%	9%	52%	105
Pasco	13%	60%	7%	87%	13%	100%	15
Apurímac	10%	63%	3%	63%	10%	57%	30
Moquegua	0%	20%	0%	40%	0%	40%	5
Ica	20%	68%	28%	84%	20%	68%	25
Arequipa	15%	64%	9%	67%	24%	70%	33
Ayacucho	4%	29%	4%	43%	11%	50%	28
Cusco	17%	74%	17%	71%	26%	67%	58
Puno	12%	62%	12%	60%	18%	62%	50
Tacna	31%	38%	31%	62%	31%	46%	13
Huancavelica	13%	46%	17%	46%	21%	54%	24
Loreto	5%	55%	11%	68%	11%	62%	66
Ucayali	27%	55%	18%	73%	36%	73%	11
San Martín	11%	67%	19%	75%	12%	63%	84
Madre De Dios	33%	67%	33%	100%	0%	67%	3
Amazonas	4%	46%	15%	54%	8%	54%	26



SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE NIVELACIÓN POR DEPARTAMENTO

Departamento de estudios	Satisfacción con la etapa de nivelación		Orientación sobre cursos de nivelación		Calidad de la enseñanza recibida		Tutoría recibidas por parte de la institución educativa		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	27%	85%	22%	85%	29%	86%	31%	83%	601
Tumbes	30%	100%	20%	90%	40%	100%	30%	100%	10
La Libertad	32%	86%	25%	82%	32%	86%	36%	86%	28
Lambayeque	33%	93%	33%	93%	37%	96%	30%	85%	27
Piura	26%	91%	20%	89%	34%	94%	31%	89%	35
Ancash	45%	82%	36%	73%	36%	73%	45%	73%	11
Cajamarca	38%	90%	29%	100%	33%	95%	33%	81%	21
Huánuco	60%	100%	20%	100%	20%	100%	20%	80%	5
Junín	25%	90%	22%	88%	29%	93%	25%	82%	72
Pasco	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	71%	7
Apurímac	10%	75%	0%	80%	0%	75%	10%	80%	20
Moquegua	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2
Ica	57%	100%	43%	86%	57%	86%	43%	100%	7
Arequipa	32%	88%	24%	82%	26%	85%	26%	79%	34
Ayacucho	22%	83%	13%	83%	22%	91%	22%	78%	23
Cusco	14%	89%	11%	86%	25%	86%	18%	71%	28
Puno	24%	73%	20%	78%	22%	68%	20%	66%	41
Tacna	25%	80%	30%	80%	30%	85%	25%	80%	20
Huancavelica	41%	88%	24%	94%	24%	88%	35%	88%	17
Loreto	20%	86%	20%	88%	27%	84%	27%	82%	49
Ucayali	17%	100%	17%	100%	17%	100%	17%	83%	6
San Martín	10%	92%	6%	86%	11%	83%	19%	87%	63
Madre De Dios	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	2
Amazonas	14%	75%	11%	71%	4%	61%	18%	68%	28



SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS RECURSOS RECIBIDOS DE PARTE DE PONABEC PARA SUS ESTUDIOS POR DEPARTAMENTO														
Departamento de estudios	Satisfacción con la etapa de nivelación		Orientación sobre cursos de nivelación		Calidad de la enseñanza recibida		Tutoría recibidas por parte de la institución educativa		Calidad de la enseñanza recibida		Tutoría recibidas por parte de la institución educativa		B	
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB		Top Box-TB
Lima	24%	81%	15%	58%	26%	69%	17%	76%	47%	92%	143	827	20%	60%
Tumbes	48%	100%	30%	80%	27%	87%	50%	50	81%	100%	2	21	0%	No aplica
La Libertad	52%	99%	24%	67%	28%	80%	17%	92%	72%	100%	12	81	0%	No aplica
Lambayeque	29%	92%	26%	77%	24%	83%	20%	100%	58%	95%	5	62	0%	100%
Piura	41%	95%	23%	77%	55%	85%	25%	67%	66%	96%	12	101	0%	No aplica
Ancash	50%	92%	31%	82%	33%	90%	0%	33%	71%	96%	3	49	0%	No aplica
Cajamarca	50%	96%	30%	83%	32%	91%	18%	91%	54%	96%	11	46	0%	No aplica
Huánuco	35%	96%	27%	73%	36%	91%	0%	83%	73%	100%	6	22	0%	No aplica
Junín	20%	88%	3%	63%	18%	86%	0%	86%	42%	93%	7	132	0%	No aplica
Passco	33%	95%	7%	71%	36%	100%	57%	100%	62%	100%	7	21	0%	No aplica
Apurímac	41%	95%	13%	61%	23%	95%	100%	100%	51%	95%	1	39	0%	No aplica
Moquegua	14%	86%	33%	67%	0%	0%	50%	100%	57%	71%	2	7	0%	No aplica
Ica	45%	92%	17%	68%	34%	77%	0%	100%	61%	100%	5	49	0%	No aplica
Arequipa	32%	92%	17%	57%	29%	80%	20%	70%	65%	97%	10	60	0%	No aplica
Ayacucho	30%	95%	13%	57%	17%	72%	17%	67%	53%	95%	6	40	0%	No aplica
Cusco	39%	91%	24%	76%	32%	94%	40%	80%	64%	94%	5	70	0%	100%
Puno	36%	93%	15%	65%	33%	89%	36%	86%	52%	95%	22	60	0%	0%
Tacna	29%	79%	24%	67%	37%	79%	0%	100%	44%	89%	2	27	0%	No aplica
Huancavelica	34%	90%	14%	62%	33%	83%	0%	80%	55%	93%	5	29	0%	No
Loreto	20%	90%	20%	66%	35%	87%	5%	60%	46%	94%	20	104	0%	100%
Ucayali	39%	100%	10%	50%	36%	73%	40%	80%	56%	94%	5	18	0%	No aplica
San Martín	28%	91%	11%	67%	26%	70%	29%	71%	56%	97%	21	90	0%	No aplica
Madre De Dios	43%	100%	0%	25%	0%	75%	0%	0%	57%	86%	1	7	0%	No aplica
Amazonas	37%	98%	25%	75%	0%	100%	27%	73%	83%	100%	11	41	0%	No aplica



SATISFACCIÓN DURANTE LA ETAPA DE ESTUDIOS-SOPORTE BRINDADO POR PRONABEC POR DEPARTAMENTO

Departamento de estudios	Soporte brindado por Pronabec en sus estudios		Monto brindado para el transporte y el alojamiento		Cumplimiento para la alimentación, el transporte y el alojamiento		Cumplimiento en el pago de matrícula y mensualidades		Cumplimiento en el abono para la alimentación, el transporte y alojamiento		Facilidades para el reporte de gastos		Facilidades para reportar la asistencia		Comunicación oportuna entre Pronabec y el becado acerca de novedades del programa		Base
	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	Top Box-TB	Top Two Box-TTB	
Lima	15%	76%	19%	71%	34%	86%	26%	82%	21%	80%	21%	79%	12%	57%	916		
Tumbes	29%	86%	19%	76%	48%	95%	29%	90%	33%	86%	33%	81%	33%	81%	21		
La Libertad	33%	95%	38%	88%	56%	95%	46%	95%	28%	95%	28%	89%	28%	83%	81		
Lambayeque	17%	89%	27%	84%	31%	94%	31%	88%	23%	89%	27%	88%	17%	76%	64		
Piura	26%	86%	28%	81%	47%	95%	38%	91%	30%	91%	35%	85%	22%	80%	101		
Ancash	40%	94%	40%	96%	52%	92%	42%	94%	42%	90%	42%	96%	32%	88%	50		
Cajamarca	33%	96%	46%	93%	52%	96%	50%	96%	41%	89%	43%	87%	20%	85%	46		
Huánuco	30%	91%	43%	83%	43%	78%	43%	83%	30%	87%	48%	83%	35%	74%	23		
Junín	14%	86%	9%	82%	29%	89%	16%	88%	10%	78%	11%	81%	8%	68%	133		
Pasco	19%	95%	19%	95%	14%	90%	10%	81%	10%	81%	14%	86%	19%	81%	21		
Apurímac	12%	93%	34%	88%	44%	93%	34%	90%	24%	85%	29%	93%	12%	80%	41		
Moquegua	0%	71%	14%	71%	0%	71%	14%	71%	14%	86%	0%	86%	14%	71%	7		
Ica	33%	94%	20%	82%	35%	92%	27%	90%	31%	94%	29%	90%	24%	88%	49		
Arequipa	18%	88%	22%	82%	42%	87%	30%	87%	23%	92%	27%	83%	17%	68%	60		
Ayacucho	8%	83%	13%	80%	30%	85%	28%	83%	25%	75%	23%	83%	8%	73%	40		
Cusco	27%	93%	32%	85%	40%	87%	35%	93%	27%	88%	28%	88%	17%	83%	75		
Puno	15%	90%	31%	82%	44%	92%	36%	87%	25%	84%	23%	84%	26%	82%	61		
Tacna	25%	86%	32%	71%	36%	68%	29%	86%	36%	82%	29%	82%	11%	82%	28		
Huancavelica	24%	90%	21%	83%	52%	86%	28%	83%	34%	79%	31%	86%	14%	72%	29		
Loreto	19%	82%	19%	73%	26%	91%	22%	82%	19%	83%	21%	84%	19%	70%	108		
Ucayali	22%	89%	22%	72%	39%	83%	28%	83%	39%	83%	38%	83%	17%	72%	18		
San Martín	19%	92%	24%	89%	33%	93%	28%	91%	24%	79%	24%	89%	19%	77%	90		
Madre De Dios	29%	71%	0%	57%	14%	71%	0%	71%	0%	71%	0%	86%	29%	100%	7		
Amazonas	37%	95%	37%	90%	39%	100%	37%	95%	41%	95%	34%	90%	41%	88%	41		



SATISFACCIÓN CON EL GESTOR LOCAL

Departamento de estudios	Desempeño del gestor local		Frecuencia de contacto con el becario		Metodología de seguimiento		Bien trato		Rotación del gestor		Nivel de conocimiento sobre las directivas del programa		Verificación de los reportes de gasto		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	15%	69%	11%	59%	12%	59%	19%	69%	9%	48%	14%	67%	15%	76%	916
Tumbes	29%	90%	33%	86%	14%	86%	38%	90%	19%	67%	10%	90%	14%	90%	21
La Libertad	27%	94%	21%	81%	20%	84%	33%	93%	20%	86%	26%	96%	26%	95%	81
Lambayeque	16%	84%	19%	67%	17%	73%	19%	78%	16%	72%	22%	86%	17%	83%	64
Piura	20%	91%	19%	78%	21%	79%	33%	89%	18%	74%	25%	87%	25%	91%	101
Ancash	32%	96%	28%	84%	26%	82%	36%	92%	26%	88%	32%	92%	30%	94%	50
Cajamarca	26%	91%	9%	78%	11%	85%	22%	91%	9%	70%	13%	87%	24%	89%	46
Huánuco	22%	87%	13%	65%	13%	74%	22%	83%	13%	74%	22%	91%	17%	100%	23
Junín	13%	82%	7%	74%	9%	74%	8%	73%	9%	71%	14%	74%	14%	83%	133
Pasco	10%	100%	10%	90%	5%	95%	19%	95%	5%	76%	14%	100%	5%	95%	21
Apurímac	5%	73%	5%	71%	7%	80%	5%	80%	7%	80%	12%	85%	10%	90%	41
Moquegua	0%	57%	0%	43%	0%	57%	0%	43%	0%	57%	0%	43%	0%	57%	7
Ica	29%	90%	18%	82%	16%	84%	29%	94%	18%	73%	24%	92%	31%	88%	49
Arequipa	12%	78%	3%	73%	7%	70%	13%	80%	8%	62%	8%	75%	7%	85%	60
Ayacucho	10%	83%	8%	60%	8%	63%	5%	83%	0%	58%	8%	65%	13%	76%	40
Cusco	15%	75%	15%	67%	16%	65%	19%	76%	16%	72%	17%	76%	19%	80%	75
Puno	20%	80%	16%	79%	16%	80%	21%	77%	13%	59%	13%	84%	23%	84%	61
Tacna	21%	93%	11%	82%	11%	75%	18%	86%	11%	64%	21%	86%	18%	86%	28
Huancavelica	17%	69%	10%	62%	14%	62%	14%	76%	10%	66%	17%	76%	21%	72%	29
Loreto	19%	84%	13%	75%	11%	81%	16%	85%	13%	77%	16%	88%	14%	88%	108
Ucayali	11%	72%	28%	56%	22%	61%	22%	61%	22%	50%	22%	72%	28%	72%	18
San Martín	14%	91%	10%	77%	9%	79%	19%	90%	7%	77%	13%	86%	19%	90%	90
Madre De Dios	0%	86%	0%	71%	0%	57%	0%	86%	0%	86%	0%	86%	0%	86%	7
Amazonas	37%	93%	34%	88%	29%	93%	34%	90%	29%	76%	37%	93%	32%	93%	41

SATISFACCIÓN CON EL SOPORTE BRINDADO CON POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (IE)

Departamento de estudios	Soporte brindado por la IE		Infraestructura		Calidad de los profesores		Calidad de las herramientas de estudio		Rotación del gestor		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- ITTB	Top Box-TB	Top Two Box- ITTB	Top Box-TB	Top Two Box- ITTB	Top Box-TB	Top Two Box- ITTB	Top Box-TB	Top Two Box- ITTB	
	Lima	25%	83%	29%	80%	32%	85%	29%	79%	24%	
Tumbes	24%	95%	10%	71%	24%	95%	19%	81%	19%	86%	21
La Libertad	25%	85%	27%	80%	30%	90%	25%	75%	28%	88%	81
Lambayeque	22%	86%	23%	77%	25%	88%	20%	75%	23%	83%	64
Piura	32%	90%	29%	84%	37%	89%	37%	88%	34%	89%	101
Ancash	34%	84%	24%	86%	32%	82%	22%	76%	38%	84%	50
Cajamarca	22%	85%	15%	65%	20%	85%	24%	74%	13%	76%	46
Huánuco	17%	78%	13%	74%	17%	83%	17%	57%	22%	83%	23
Junín	23%	87%	19%	86%	29%	88%	23%	83%	18%	83%	133
Pasco	14%	86%	19%	62%	19%	76%	14%	76%	14%	81%	21
Apurímac	5%	83%	7%	80%	12%	88%	5%	73%	2%	88%	41
Moquegua	0%	29%	0%	29%	14%	43%	0%	29%	0%	29%	7
Ica	29%	78%	20%	71%	27%	94%	29%	78%	29%	84%	49
Arequipa	25%	88%	22%	80%	33%	90%	27%	80%	25%	83%	60
Ayacucho	10%	73%	8%	63%	20%	78%	18%	65%	8%	58%	40
Cusco	27%	87%	31%	84%	33%	80%	28%	77%	24%	83%	75
Puno	18%	74%	7%	74%	23%	75%	18%	69%	18%	75%	61
Tacna	18%	68%	14%	61%	25%	71%	18%	54%	25%	75%	28
Huancavelica	17%	72%	14%	69%	21%	76%	17%	76%	17%	72%	29
Loreto	18%	89%	14%	88%	21%	85%	19%	78%	22%	86%	108
Ucayali	17%	78%	28%	67%	17%	78%	22%	72%	28%	78%	18
San Martín	17%	84%	11%	77%	18%	88%	12%	70%	13%	86%	90
Madre De Dios	0%	57%	0%	43%	14%	71%	0%	71%	14%	86%	7
Amazonas	2%	37%	7%	32%	2%	51%	7%	27%	10%	59%	41





SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL TUTOR DESIGNADO POR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (IE)

Departamento de estudios	Desempeño del tutor designado por la IE		Frecuencia de contacto con el becario		Metodología de seguimiento		Buen trato		Soporte psicológico		Soporte académico		Base
	Top Box-1B	Top Two Box-1TB	Top Box-1B	Top Two Box-1TB	Top Box-1B	Top Two Box-1TB	Top Box-1B	Top Two Box-1TB	Top Box-1B	Top Two Box-1TB	Top Box-1B	Top Two Box-1TB	
Lima	17%	66%	18%	70%	18%	71%	26%	85%	21%	74%	21%	78%	916
Tumbes	29%	71%	35%	82%	12%	82%	29%	100%	24%	76%	29%	82%	21
La Libertad	22%	63%	20%	80%	26%	82%	30%	94%	24%	86%	22%	86%	81
Lambayeque	19%	81%	17%	88%	19%	87%	35%	98%	29%	88%	21%	90%	64
Piura	24%	83%	28%	82%	36%	90%	43%	93%	36%	92%	34%	91%	101
Ancash	36%	82%	33%	83%	33%	88%	38%	90%	40%	83%	30%	93%	50
Cajamarca	17%	72%	16%	76%	16%	74%	26%	92%	21%	74%	24%	87%	46
Huánuco	26%	78%	19%	86%	14%	81%	19%	95%	19%	81%	24%	90%	23
Junín	23%	76%	20%	80%	19%	80%	27%	85%	20%	77%	23%	83%	133
Pasco	0%	76%	0%	94%	0%	88%	13%	88%	6%	81%	6%	94%	21
Apurímac	10%	88%	17%	89%	22%	81%	19%	94%	17%	72%	17%	89%	41
Moquegua	0%	57%	0%	60%	0%	60%	0%	60%	0%	60%	0%	60%	7
Ica	31%	82%	23%	90%	23%	90%	33%	92%	26%	87%	31%	92%	49
Arequipa	25%	75%	18%	75%	18%	80%	29%	85%	18%	75%	24%	73%	60
Ayacucho	3%	65%	3%	68%	6%	68%	13%	77%	10%	77%	10%	90%	40
Cusco	16%	75%	19%	71%	21%	68%	22%	86%	17%	67%	21%	75%	75
Puno	10%	56%	10%	67%	15%	67%	17%	73%	6%	65%	21%	69%	61
Tacna	18%	64%	20%	75%	20%	70%	20%	90%	20%	80%	20%	90%	28
Huancavelica	14%	69%	19%	76%	24%	76%	29%	90%	29%	81%	24%	81%	29
Loreto	21%	80%	17%	81%	13%	89%	20%	89%	16%	86%	20%	88%	108
Ucayali	33%	72%	31%	81%	44%	81%	38%	88%	44%	81%	44%	88%	18
San Martín	14%	67%	10%	75%	11%	77%	21%	84%	18%	84%	14%	81%	90
Madre De Dios	0%	57%	0%	83%	0%	67%	17%	83%	0%	83%	0%	83%	7
Amazonas	12%	49%	21%	71%	18%	71%	25%	86%	21%	75%	21%	68%	41



SATISFACCIÓN CON EL APOYO RECIBIDO DE PARTE DE PRONABEC PARA EL EGRESO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (IE)									
Departamento de estudios	Apoyo recibido por Pronabec para el egreso de la IE		Apoyo con los trámites de egreso		Facilidades para realizar prácticas pre-profesionales		Apoyo en la búsqueda de oportunidades laborales		Base
	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	Top Box-TB	Top Two Box- TTB	
Lima	14%	74%	14%	67%	14%	70%	14%	67%	43
Tumbes	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	1
La Libertad	67%	100%	67%	100%	33%	100%	33%	100%	3
Lambayeque	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	4
Piura	0%	75%	0%	50%	0%	100%	0%	50%	4
Ancash	50%	100%	25%	100%	0%	50%	0%	50%	4
Cajamarca	67%	100%	33%	67%	33%	100%	33%	100%	3
Huánuco	0%	100%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	4
Junín	0%	90%	0%	80%	0%	80%	0%	90%	10
Pasco	50%	100%	50%	100%	50%	100%	0%	100%	2
Apurímac	0%	100%	20%	100%	20%	100%	0%	100%	5
Moquegua	0%	No aplica	0%	No aplica	0%	No aplica	0%	No aplica	0
Ica	20%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	5
Arequipa	0%	100%	50%	100%	0%	100%	0%	100%	2
Ayacucho	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	2
Cusco	25%	92%	25%	67%	17%	75%	17%	67%	12
Puno	25%	100%	25%	75%	25%	100%	0%	75%	4
Tacna	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	33%	3
Huancavelica	0%	100%	0%	100%	0%	50%	0%	50%	2
Loreto	17%	83%	8%	83%	17%	83%	8%	83%	12
Ucayali	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
San Martín	0%	75%	0%	75%	0%	75%	0%	75%	4
Madre De Dios	0%	No aplica	0%	No aplica	0%	No aplica	0%	No aplica	0
Amazonas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1

ESTUDIO DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BECARIOS DEL PROGRAMA BECA 18

ISBN: 978-612-46997-6-4



www.pronabec.gob.pe