



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN EL
SERVICIO EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE
BECARIOS EN EL PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y
CRÉDITO EDUCATIVO, LIMA 2015-2017**

PRESENTADA POR

GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

ASESORA

ANA MARÍA ÁNGELES LAZO

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN EL SERVICIO EN LOS
PROCESOS DE SELECCIÓN DE BECARIOS EN EL PROGRAMA
NACIONAL DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO, LIMA 2015 - 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADA POR:

Bach. GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

ASESORA:

Dra. ANA MARÍA ÁNGELES LAZO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICA PÚBLICA

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este estudio de investigación lo dedico a mi padre, por ser una fuente inagotable de amor, un amigo y maestro, que con un lenguaje muy particular motiva mi esfuerzo profesional hacia la cristalización de mis nobles anhelos.

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a todos aquellos que colaboraron con la cristalización de este estudio:

Al Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC, por haberme permitido analizar esta problemática relacionada con la gestión administrativa y la calidad en el servicio durante la aplicación y alcance de la política pública de otorgamiento de becas.

A mis colegas, que laboran en los diferentes órganos y unidades orgánicas del PRONABEC, por apoyarme en la aplicación de los instrumentos de investigación, sin dejar de mencionar a los becarios, sin cuyo aporte no hubiera sido posible profundizar el análisis de la investigación.

A los profesionales, catedráticos, doctores en Gestión Pública y en Derecho, que participaron en la validación de criterio por juicio de experto, aportando sus puntos de vista en la construcción y contextualización de los instrumentos.

Y finalmente a mi asesora, que en todo momento me brindó sus orientaciones metodológicas, para planificar cada una de las acciones y procedimientos que me han permitido concluir en la presentación de este informe de investigación.

ÍNDICE

Carátula

Dedicatoria

Agradecimientos

Índice

Índice de tablas y figuras

Resumen

Abstract

Introducción

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación	17
1.2 Bases teóricas	23
1.2.1 Bases teóricas de la variable: Gestión administrativa	24
1.2.2 Bases teóricas de la variable: Calidad en el servicio	36
1.2.3 Definición de términos básicos	43

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	47
2.2 Variables y definición operacional	48

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	50
3.2 Diseño muestral	51
3.3 Técnicas de recolección de datos	52
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	54
3.5 Aspectos éticos	55

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1 Descripción de los resultados de las variables y dimensiones	56
4.2 Contrastación y prueba de hipótesis	66
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
FUENTES DE INFORMACIÓN	82
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de reclamos durante el periodo 2015-2017	12
Tabla 2. Resumen de recursos impugnatorios 2015-2017	13
Tabla 3. Operacionalización de la variable gestión administrativa	48
Tabla 4. Operacionalización de la variable calidad en el servicio	49
Tabla 5. Confiabilidad de la variable gestión administrativa	53
Tabla 6. Confiabilidad de la variable calidad de servicio	54
Tabla 7. Frecuencia alcanzada entre gestión administrativa y calidad de servicio en los procesos de selección de becarios 2015-2017	56
Tabla 8. Frecuencia entre gestión administrativa y comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios 2015-2017	58
Tabla 9. Frecuencia entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios 2015-2017	60
Tabla 10. Frecuencia alcanzada entre gestión administrativa y la fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios 2015-2017	62
Tabla 11. Frecuencia alcanzada entre gestión administrativa y elementos tangibles en los procesos de selección de becarios 2015-2017	64
Tabla 12. Correlación entre gestión administrativa y calidad en el servicio	67
Tabla 13. Correlación gestión administrativa y comprensión en el usuario	68
Tabla 14. Correlación gestión administrativa y capacidad de respuesta	69
Tabla 15. Correlación gestión administrativa y fiabilidad del servicio	70
Tabla 16. Correlación gestión administrativa y elementos tangibles	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño metodológico aplicado en la investigación	51
Figura 2. Prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach	54
Figura 3. Prueba estadística Rho de Spearman	55
Figura 4. Niveles hallados entre gestión administrativa y calidad en el servicio	57
Figura 5. Niveles entre gestión administrativa y comprensión del usuario	59
Figura 6. Niveles entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	61
Figura 7. Niveles entre gestión administrativa y fiabilidad del servicio	63
Figura 8. Niveles entre gestión administrativa y elementos tangibles	65

RESUMEN

El presente informe constituye el resultado de un estudio llevado a cabo con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 – 2017. En él se ha podido determinar la relación directa y significativa que existe entre las variables “gestión administrativa” y “calidad en el servicio” en los procesos de selección de becarios.

Fue realizado bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, sobre una población de 150 becarios de la Beca Pregrado que cursan estudios superiores en el Perú, los cuales respondieron a dos encuestas de opinión sobre ambas variables. Los instrumentos fueron elaborados a partir de la teoría que sustentó el estudio y validados por juicio de expertos. Estos instrumentos contenían ítems bajo la escala de Likert, los cuales han pasado por criterios de confiabilidad de Alpha de Cronbach. Por ser variables de escala ordinal, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis. Sobre los niveles de correlación hallados entre ambas variables, se puede apreciar el valor de $r = 0,678$ y el valor $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se infiere que existe una correlación positiva moderada, lo cual significa que están asociadas directamente. Esto indica que la percepción que se tiene de la gestión administrativa está articulada a la percepción que se tiene del servicio que se brinda en esta institución.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad, servicio, procesos, becas.

ABSTRACT

This report is the result of a descriptive study carried out with the objective of determining the relationship between administrative management and service quality in the process of selection of awardees in the National Program of Scholarships and Educational Credit, Lima 2015 – 2017. It has been able to determine the direct and meaningful relationship between the variables “administrative management” and “service quality” in the process of selection of awardees.

The study has been conducted under a quantitative approach with descriptive correlational design, on a population of 150 undergraduate scholarship awardees attending higher education in Peru, who responded to an opinion survey about both variables. The instruments were elaborated on the basis of the theory that supported the study and validated by expert judgement. These instruments contained items under the Likert scale, which have gone through criteria of reliability of Cronbach's Alpha. Since they were ordinal scale variables, the Spearman Rho statistical test for hypothesis testing was applied. On the levels of correlation found between the two variables, we can see the value of $r = 0,678$ and $p\text{-value} = 0.000$ to a significance level of 0.05. Therefore, it can be inferred that there is a moderate positive correlation, which means that they are directly associated. This indicates that the perception of administrative management is articulated to the perception of the service provided in this institution.

Keywords: Administrative management, service, quality, process, scholarships.

INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), creado mediante Ley N° 29837, es una estructura funcional dependiente del Ministerio de Educación, a cargo de la implementación de la política de otorgamiento de becas, dirigida a estudiantes con alto rendimiento académico, que se encuentran en condición de pobreza, situaciones especiales y de vulnerabilidad, esto con el objetivo de atender el problema público relacionado a las brechas en el acceso a la educación superior en el país.

Desde el año 2012, el PRONABEC viene realizando concursos de becas a nivel nacional, observándose que en los últimos cuatro años se han registrado diversas quejas sobre irregularidades en los procedimientos de gestión administrativa llevados a cabo en el PRONABEC a nivel nacional y local para el otorgamiento de becas. En ellas los postulantes a las diferentes modalidades de becas han dado a conocer su malestar y descontento con las actitudes asumidas por el personal que labora en esta institución. Muchos de ellos han manifestado sentirse marginados, engañados y descalificados sin haberse respetado los criterios y procedimientos establecidos en su normativa para la selección de becarios.

Por ejemplo, el día 14 de enero del año 2014, en la página web del noticiero “Buenos días Perú” del canal Panamericana Televisión, se dio a conocer que algunos padres de familia y postulantes de la ciudad de Lima, se apostaron en las afueras del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para exigir una pronta solución

a los problemas en el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) de Beca 18, encargado de confirmar que viven en situación de extrema pobreza, lo cual generaba un retraso en sus inscripciones para postular a la beca. Ellos indicaron además, que no se trataría de los únicos casos, pues en el interior del país la situación se agravaba al contar con un plazo de tiempo menor para hacer efectiva la validación de su situación económica. Por ello, exigían a la entonces ministra, señora Mónica Rubio, pronunciarse al respecto.

Asimismo, otro caso similar es el de la publicación del día 18 de febrero del año 2015, en que se pudo leer en la página virtual de la Agencia Peruana de Noticias “Andina”, el siguiente titular: “Jóvenes indígenas de Madre de Dios sin Beca 18”. Al respecto, Ana Isabel Dariquebe, Dirigente de la Federación Nativa del Río Madre de Dios y Afluentes (FENAMAD), puso en evidencia un trabajo ineficiente por parte del PRONABEC de manera reiterativa en este lugar, ya que los jóvenes no eran atendidos ni informados como correspondía. Manifestó que uno de los afectados fue la joven indígena Ytala Keiko Omnia Tabet de la Comunidad Nativa San José de Karene, quien fue víctima del error de los especialistas de Beca 18, toda vez que, le solicitaron un recibo de agua o luz cuando por provenir de una comunidad nativa estaba excluida de ese requisito. Luego dijeron que no había presentado las copias del Documento Nacional de Identidad (DNI) de sus padres; sin embargo, al revisar el expediente, la misma dirigente de FENAMAD encontró las copias. En la citada publicación se señaló que las funcionarias de Beca 18 solo dieron explicaciones absurdas sobre este hecho.

Además, en el Libro de Reclamaciones del PRONABEC, el mismo que cuenta con una versión física y virtual, se encuentran registrados los reclamos formulados por los postulantes a las tres modalidades de becas: Becas Pregrado, Becas Postgrado y Becas Especiales, conforme se indica a continuación:

Tabla 1. Resumen de reclamos durante el periodo 2015-2017

Modalidad de beca	Periodos			Resumen	
	2015	2016	2017	Total	%
Beca Pregrado	79	124	136	339	44.78
Becas Especiales	66	144	155	365	48.22
Becas Posgrado	12	2	39	53	7
Total general				757	100

Fuente: Libro de Reclamaciones del PRONABEC

Se ha podido apreciar, que el Libro de Reclamaciones contiene un resumen de reclamos presentados a nivel nacional y, teniendo en cuenta el periodo 2015 a 2017, tenemos que: 44.78 % de los reclamos corresponden a postulantes a la Beca Pregrado, 48.22% a Becas Especiales y 7% a Becas Postgrado. Asimismo, analizando los registros por año en cada una de las modalidades de becas, se ha podido comprender rápidamente que esto ha ido en incremento año tras año. Además, se pudo percibir que el mayor porcentaje de los reclamos está relacionado con las Becas Especiales, seguidas de las Becas Pregrado.

Un caso relacionado con estos reclamos, es el que se dio a conocer el 25 de mayo del año 2016 en el diario “Correo”, donde se publicó el siguiente titular: “Seis cartas notariales fueron recepcionadas en oficina Beca 18 de Apurímac, tras presuntas irregularidades presentadas en examen único nacional”, con esto se hizo

público el malestar de los postulantes ante los “errores administrativos” que se cometieron, los cuales fueron asumidos como ciertos por Mayra Martínez, a cargo de la Unidad de Enlace Regional de Apurímac del PRONABEC. De acuerdo a lo informado por el referido diario, los jóvenes postulantes reclamaron que primero se publicó una lista considerando al total de los postulantes como aptos, pero luego publicaron una segunda lista considerando solo a unos cuantos.

Por otro lado, en el portal electrónico institucional del PRONABEC se ha podido observar las resoluciones emitidas en los años 2015, 2016 y 2017, que versan sobre los recursos administrativos de apelación presentados por postulantes que cuestionaron los resultados de los concursos de becas, argumentando una validación incorrecta de sus postulaciones.

Tabla 2. Resumen de recursos impugnatorios 2015-2017

Modalidad de beca	Periodos			Resumen	
	2015	2016	2017	Total	%
Becas Pregrado	23	114	43	180	44.5
Becas Especiales	12	122	57	191	47.3
Becas Postgrado	9	11	13	33	8.2
Total general				404	100

Fuente: Portal electrónico institucional del PRONABEC

Como muestra la tabla anterior, el 44.5% de los recursos impugnatorios interpuestos entre los años 2015 al 2017 corresponden a postulantes a la Beca Pregrado, mientras que el 47.3% a Becas Especiales y el 8.2% a Becas Posgrado. Asimismo, observando los registros de cada año, se ha verificado que en el año 2016 se registró un mayor número de recursos impugnatorios en las tres modalidades.

Las situaciones antes descritas evidencian la existencia de errores o defectos en la gestión administrativa del PRONABEC durante los procesos de selección de becarios, lo cual denota que no se está cumpliendo su finalidad prevista en el literal a) del artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 29837, Ley que crea el PRONABEC, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2012-ED y modificado por los Decretos Supremos N° 008-2013-ED y 001-2015-MINEDU, que es la de garantizar, mediante la eficiente administración de becas y créditos educativos, el acceso, permanencia y culminación de estudios de aquellas personas con bajos o insuficientes recursos económicos y alto rendimiento académico.

Cabe resaltar que el inciso 2 del artículo II del Título Preliminar la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, que establece que las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad, debiendo actuar en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación, asegurando entre otros aspectos, que su gestión se realice optimizando la utilización de los recursos disponibles, procurando la innovación y el mejoramiento continuo. Sin embargo, las quejas presentadas por los usuarios durante los procesos de selección de becarios evidencian que no se está actuando en función de sus necesidades ni se está procurando el mejoramiento continuo del servicio brindado.

Además, debe tenerse en cuenta que la gestión de los procedimientos administrativos debe sujetarse a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que contempla en el artículo IV de su Título

Preliminar, los principios en los cuales se sustenta el procedimiento administrativo, tales como el principio del debido procedimiento, el principio de celeridad, el principio de eficacia, entre otros. Por lo tanto, la inobservancia de estos principios o de las demás disposiciones contenidas en la citada ley constituye una afectación a los derechos de los administrados, quienes son los destinatarios de la acción administrativa.

Frente a este panorama expuesto, se ha formulado la siguiente interrogante para el desarrollo de la investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017?

Del mismo modo, se formuló como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Para tal efecto, la investigación partió de la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

El presente estudio ha permitido reflexionar, a partir de la percepción de los becarios de PRONABEC, sobre la manera en que se viene llevando a cabo la gestión administrativa en los procesos de selección de becarios y cómo esta afecta a la calidad en el servicio que se brinda a los postulantes a una beca; asimismo,

constituye un aporte académico toda vez que sobre los resultados encontrados se podrán replantear nuevas estrategias de atención para alcanzar una verdadera calidad en el servicio que ofrece esta institución y así disminuir el número de reclamos y recursos impugnatorios presentados por los postulantes durante el desarrollo de los concursos de becas, lo cual a su vez permitirá lograr el adecuado cumplimiento de su finalidad pública.

Entre las limitaciones halladas en este estudio, se debe precisar que la más relevante ha sido el tamaño de la muestra ya que ha comprendido solamente a becarios participantes en los concursos de becas de pregrado de los años 2015, 2016 y 2017; por lo tanto, las conclusiones e inferencias no podrán alcanzar a otra población que no sea esta. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, con la aplicación del diseño de correlación transversal se ha analizado la información recogida en dos encuestas validadas por juicio de expertos.

Finalmente, se da a conocer que la investigación se ha organizado en cinco capítulos para una mejor comprensión de la información obtenida: El primer capítulo está relacionado a todo el marco teórico que fundamenta a las variables. Seguidamente, en el segundo capítulo se presenta la construcción de la hipótesis y variables. Posteriormente, en el tercer capítulo se describe la metodología empleada en la investigación y en el cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos, los cuales están organizados en tablas estadísticas de carácter descriptivo e inferencial. Por último, se exponen las discusiones realizadas de los resultados obtenidos y las conclusiones.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales:

Martínez (2012), con su estudio sobre “Efectos de las becas educativas del programa Oportunidades sobre la asistencia escolar: El caso de la zona urbana del noreste de México”, llevado a cabo en la Universidad de los Andes de Colombia. En este estudio se dio a conocer que los programas de transferencias condicionadas (ptc), como el programa Oportunidades de México, se enfocan en tres componentes básicos, a saber: educación, salud y alimentación. En este estudio se llevó a cabo el muestreo polietápico y por conglomerados. La metodología empleada estuvo enfocada en la técnica econométrica sobre la selección de los integrantes en dos grupos, el grupo de intervención y el de control. Para calcular el psm se utilizaron dos grandes bloques de variables; las primeras sobre educación: el número de hijos inscritos en la escuela en el período 2008-2009; el número de hijos en edad escolar no inscritos a la escuela en el período 2008-2009; el motivo de la inasistencia; el número de faltas de los hijos en el hogar en el período escolar anterior, en el período 2006-2007. El segundo bloque de variables incluyó las características de los hogares y del contexto, tales como: si el jefe del hogar es la madre u otra persona; los años de educación del jefe de familia; la edad del jefe de familia; el trabajo del jefe del hogar; la actividad de la madre; ingreso mensual y lugar de entrevista. En este

estudio se evaluó el impacto del Programa en la disminución de inasistencia a la escuela, utilizando un Propensity Score Matching. Las conclusiones a las que se arribaron fueron: primero, el Programa no generó impactos sobre el ausentismo en la escuela, pues desde antes de su intervención los indicadores escolares eran altos en las zonas urbanas estudiadas. Segundo, en relación con el primero, una de sus finalidades es reducir el ausentismo escolar, el cual se genera en contextos de pobreza por el empleo infantil; por tal motivo, el recurso económico que otorga el programa busca aumentar la asistencia escolar.

López (2013) realizó una investigación sobre “Evaluación de Impacto del Programa de Becas y Créditos sobre el acceso a la Educación Superior en Chile”, llevada a cabo en la Universidad de Chile, para optar el grado de Magíster en Economía Aplicada. El objetivo de este trabajo fue identificar cuáles son las becas o créditos más eficientes si lo que se busca es aumentar la cobertura en educación superior y entender cómo se puede mejorar el sistema de ayudas estudiantiles que actualmente se entrega. La metodología utilizada a lo largo de todo el trabajo fue regresión discontinua con estimaciones paramétricas polinómicas para medir las variables de acceso y permanencia en la educación terciaria. Este método es habitualmente usado para evaluar políticas públicas cuando la asignación de los individuos a cierto programa no ha sido aleatoria. Se trabajó con datos de todos los alumnos que rindieron el SIMCE en el año 2003 y posteriormente la PSU en el proceso 2006 y 2007. En cuanto a sus conclusiones tenemos: primero que el recibir un apoyo económico de tipo beca de estudio, incrementa sustancialmente la probabilidad de matrícula de los estudiantes en una carrera universitaria. Segundo,

se comprobó que los beneficios sólo impactan en los grupos elegibles y que no existen discontinuidades en cuanto a las características individuales alrededor del umbral de cada beneficio.

De Andraca (2006), con su informe sobre “Programas de becas estudiantiles: experiencias latinoamericanas”, llevado a cabo en el Instituto Nacional de Planeamiento de la Educación, que es un ente descentralizado de la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. El objetivo de este estudio fue realizar un análisis sobre los programas de asignación de becas en países como Brasil, Chile, Argentina y México. La metodología empleada estuvo relacionada con el método descriptivo correlacional, sobre la base de una muestra estratificada que consideró poblaciones de estudiantes que representen significativamente cada país, a los cuales se les aplicaron encuestas de opinión y visitas domiciliarias para recoger la satisfacción de sus familiares. Entre sus conclusiones, se pudo conocer que dichos programas están destinados a adolescentes y jóvenes de bajos recursos económicos con el propósito de capacitarlos en alguna de las áreas del saber para que puedan acceder a un empleo en corto tiempo y así se pueda reducir los índices de pobreza en el mediano plazo. Además, se dio a conocer que estos programas operan a través del sistema educativo y solo abarcan el 0.2 % del presupuesto nacional de cada país, lo que impone limitaciones a su posible impacto. Otro aspecto que se dio a conocer fue que Brasil y México destinan mayor presupuesto en comparación con los tres países restantes de la muestra analizada.

Nacionales:

Cotler (2016), con el estudio titulado: “Educación superior e inclusión social, un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18”, estudio exploratorio realizado por un equipo de investigadores del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) entre agosto y octubre de 2015, sobre las estrategias que adoptó un pequeño grupo de jóvenes para obtener la beca e insertarse en los centros de educación superior en Lima, así como los problemas que encontraron y los resultados que derivaron de dichas estrategias. La metodología empleada en este estudio estuvo relacionada con el enfoque cualitativo de las investigaciones. Se emplearon entrevistas semiestructuradas aplicadas en cada becario para conocer sus apreciaciones sobre los beneficios alcanzados. También se utilizó el estudio de casos individual para conocer sus niveles socioeconómicos. La información recogida respondió a un modelo de corte transversal, toda vez que reflejó la realidad de los estudiantes en un momento del tiempo. Entre sus conclusiones, señala que los principales hallazgos del estudio están centrados en el proceso de postulación e inserción en la educación superior de los becarios de Beca18. En ese sentido, las conclusiones que guardan relación directa con el presente estudio, son las siguientes: primero, la información brindada por el PRONABEC y el SISFOH no es clara, accesible, ni coherente. Los becarios y sus familiares reportan problemas sistemáticos en el acceso al Sistema de Focalización de Hogares manejado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Las oficinas de atención se encuentran muy lejos y las municipalidades presentan limitaciones para realizar el proceso de focalización de forma adecuada. Hay una falta de información precisa, clara y oportuna sobre los requisitos y procedimientos para la focalización. Segundo, los becarios y sus familiares reportan

problemas sistemáticos respecto al proceso de postulación la beca. Se han reportado problemas con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) en los trámites de certificación de estudios debido a demoras innecesarias. Además, la condición de minoría de edad complica el desarrollo de los trámites (deben realizar viajes con apoderados). La información provista por el PRONABEC respecto a los requisitos y procedimientos (pasos, plazos, lugares de atención, etc.) no son lo suficientemente claros y coherentes. Específicamente, la publicación de resultados es confusa y percibida como poco transparente.

Távora (2014), con su investigación sobre “Financiamiento público de la educación universitaria en el Perú: el caso del Programa Beca 18”, llevada a cabo en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Magíster en Política y Gestión Universitaria. Este estudio comprende una breve revisión de la literatura sobre el financiamiento de los sistemas de educación superior a escala global y sobre el financiamiento de los mercados de servicios educativos. Se analizan los procedimientos que emplean las universidades públicas y privadas para evaluar a un postulante y el grado de transparencia. La metodología empleada estuvo relacionada al análisis descriptivo simple, a partir de la aplicación de encuestas que recogieron las opiniones de los becarios sobre su permanencia dentro del programa. Las conclusiones a las que se llegaron fueron: las universidades privadas más selectivas deben mejorar sus procesos de selección, los cuales con frecuencia generan barreras que limitan el acceso de estudiantes con alto potencial académico, como es el caso de los estudiantes del Programa Beca 18 (que actualmente forma parte del componente Becas Pregrado del PRONABEC). Las

calificaciones asignadas a los postulantes en algunos de los procesos de admisión, no son necesariamente un buen predictor de su desempeño académico en la universidad. Al respecto, considera que es preciso evaluar con mayor rigor los criterios y procedimientos utilizados en estos procesos de admisión, a efectos de identificar las principales barreras y adoptar las medidas que se requieran para removerlas.

Polo (2017) investigó los “Problemas en el diseño e implementación de la Política de otorgamiento de becas a cargo del PRONABEC, que afectaron la permanencia de becarios, entre los años 2012 y 2015”, para optar el grado de Magíster en Ciencia Política con mención en Gestión Pública y Políticas Públicas. El objetivo principal de este estudio ha sido determinar los problemas de diseño e implementación de la política de otorgamiento de becas a cargo del PRONABEC y, a partir de ello, analizar los casos de deserción y falta de permanencia de becarios en el programa, entre los años 2012-2015. La metodología empleada estuvo relacionada al método descriptivo en un análisis de series de tiempo, en los cuales se pudo verificar cómo evolucionó el programa en cada periodo. La investigación presentó las siguientes conclusiones: la deserción de becarios del PRONABEC está relacionada a los problemas personales de índole social, económico y académico; también se debe a los problemas de diseño e implementación de la política de otorgamiento de becas del PRONABEC, relacionados a la falta de participación en la creación de la política de becas, de los actores políticos involucrados en el problema de brechas de acceso a la educación superior; a la falta de autonomía del PRONABEC, y a la falta de mecanismos para garantizar la permanencia de becarios,

así como a los errores en los procesos de seguimiento, monitoreo y acompañamiento de los becarios y a la falta de capacidades estatales.

1.2. Bases teóricas

La gestión de otorgamiento de becas tiene una larga trayectoria en el país, la cual se ha canalizado a través de instituciones que han cambiado de denominación y características en el transcurso del tiempo. Se inició con el Instituto Nacional de Becas y Crédito Educativo (INABEC) y en la actualidad se encuentra a cargo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), en adelante PRONABEC, creado mediante Ley N° 29837, de fecha 12 de febrero de 2012, con la finalidad de contribuir a la equidad en la educación superior, garantizando el acceso a esta etapa, de estudiantes de bajos recursos económicos y alto rendimiento académico, así como su permanencia y culminación.

El PRONABEC ofrece en su tres componentes de becas (Becas Pregrado, Becas Postgrado y Becas Especiales), diversas modalidades de becas enfocadas en la inclusión social y la generación de capital humano, que financian costos de matrícula, pensión académica, alojamiento, transporte, alimentación, gastos de titulación y material de estudios; así como nivelación académica, servicio de tutoría, seguro de vida, médico y contra accidentes, entre otros, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 29837, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2012-ED y modificado por los Decretos Supremos N° 008-2013-ED y 001-2015-MINEDU.

Esta gestión resulta positiva en la medida que se cumplan con los estándares adecuados de selección y realmente se logre llegar a las poblaciones más necesitadas del país. No obstante, un mal procedimiento administrativo como: el brindar información errónea o inexacta sobre los concursos de becas, el incumplimiento de los plazos establecidos para el desarrollo de los mismos, los errores en la validación de postulaciones o el retraso en la adjudicación de las becas, puede desencadenar en situaciones adversas para los interesados en acceder a una beca, o lo que es peor, en la pérdida de oportunidades educativas.

1.2.1. Bases teóricas de la variable: Gestión administrativa

1.2.1.1. Definición de Gestión administrativa

“Son actividades que competen a los gerentes y empleados como parte de la administración, ya que la planeación, organización, dirección y control son tareas de una buena gestión orientada bajo la política de una empresa, y congrega a las diferentes áreas (gerencia, finanzas, producción, recursos humanos, etc.) cuando se trata de administrar adecuadamente todos sus recursos” (Chiavenato,2011, p.217).

Si se toma en cuenta las teorías del autor, se podría suponer que en toda organización debería existir un área de administración encargada de planificar el tiempo y las tareas de cada trabajador, de coordinar metas institucionales y velar por el cumplimiento de las funciones del personal; sin embargo, se advierte que en el PRONABEC el área administrativa no responde a la capacidad de planificación y organización oportuna de la institución. Por tal motivo, se puede ver que sus sedes,

partiendo de la sede central, ubicada en la ciudad de Lima y llegando hasta las sedes ubicadas en el interior del país, presentan problemas de atención al usuario, debido a los siguientes factores: las normas no son aplicadas dentro de sus alcances; las metas de atención no son cubiertas por la errónea interpretación que se hacen de las mismas y no existe un trabajo articulado con las metas institucionales. Además, las quejas son mayores si se evalúan los servicios brindados en las provincias o departamentos del interior del país.

Por otro lado, partiendo del análisis de la propuesta de Juran (2011), se comprende que una buena gestión administrativa genera bienestar a nivel interno de la organización porque brinda tranquilidad y satisfacción con la tarea que desempeña cada colaborador que atiende en la organización. Sin embargo, se suele observar que, en la mayoría de veces, en las áreas y dependencias del PRONABEC no se alcanza esta dimensión, porque frecuentemente se están subsanando errores cometidos en sus procesos, afectando así el logro de metas institucionales. Además, se ha podido notar que son pocos los profesionales que actúan y brindan un servicio acorde con la conducta profesional que los rige, generalmente en el área de atención al usuario se suele encontrar usuarios confundidos que no realizan adecuadamente sus trámites, por no haber sido atendidos con empatía y un lenguaje claro, y que después de haber enviado su expediente de postulación para la obtención de una beca, tienen que anularlo y volver a postular o, en el peor de los casos, no logran acceder a la beca porque son descalificados debido a errores en un documento de postulación sobre el cual no se le orientó adecuadamente durante la difusión de las bases del concurso.

Por su parte, aquél grupo reducido de profesionales que sí brindan un servicio de calidad al usuario, trabajan con empatía y brindan adecuada orientación a los postulantes así como a sus familiares, se sienten al final satisfechos con ellos mismos cuando alcanzan cubrir las metas de atención a becarios porque consideran que las oportunidades de formación académica ha llegado a las poblaciones más necesitadas; es decir, saben que han realizado bien sus labores y que tiene sentido hacerlo de la manera más eficiente.

Chiavenato (2011) sostiene también que una buena gestión administrativa no solo está centrada en el logro de las metas para la organización, sino en el poder transmitir confianza al usuario, de tal manera que pueda sentirse bien atendido, al recibir un trato amable, empático y cortés al momento de atender sus dudas y requerimientos. Considera que el usuario debe sentir que se respetan sus derechos y que se cumplen los tiempos establecidos para cada gestión o requerimiento de servicios que realizan al interior de ella.

En este sentido, se debe señalar que los servidores públicos no solo deben reconocer la importancia de lograr metas institucionales, sino entender que uno de los propósitos que constituyen su razón de ser, es que se busca llegar a las mayorías nacionales, sobre todo a la población más vulnerable que reúna las condiciones de acceso a una beca para realizar estudios superiores. Esto debería ser parte de la filosofía institucional impregnada en el personal, evaluado constantemente para permanecer en el puesto y no como muchas veces sucede en el sector estatal, que encontramos profesionales que ingresaron a la institución por tener vínculos de

amistad con algún funcionario o directivo de la misma y no porque se haya tomado en cuenta la idoneidad ni la capacitación requerida para desempeñarse en el puesto.

Ahora bien, la gestión pública que viene realizando el Sector Educación a través del PRONABEC, con la implementación de la política de otorgamiento de becas, se encuentra orientada a contribuir a la equidad en la educación superior garantizando el acceso a esta etapa, de estudiantes de bajos recursos económicos y alto rendimiento académico, así como su permanencia y culminación. Del mismo modo, conforme lo establece el artículo 1 del Reglamento de la Ley N° 29837, el PRONABEC debe realizar una eficiente administración de las becas, de acuerdo a los principios de equidad, inclusión social, eficiencia, eficacia y transparencia, a fin de garantizar el acceso, permanencia y culminación de estudios superiores de personas con bajos o insuficientes recursos económicos que acrediten un buen rendimiento académico en la educación básica regular, básica alternativa o superior.

En esa medida, los usuarios a los que se dirige el servicio que brinda el PRONABEC son, en un primer momento, los postulantes a una beca para realizar estudios superiores y, en un segundo momento, los beneficiarios de las becas adjudicadas, es decir, quienes han logrado acceder a una beca. Desde el año 2012 hasta el año 2017, el PRONABEC ha realizado concursos de becas en los que se ha beneficiado a muchos estudiantes del país; sin embargo, aun cuando los logros alcanzados han tenido un impacto positivo en miles de jóvenes estudiantes y sus familias, todavía no se ha logrado alcanzar la eficiencia y eficacia deseada en la implementación de becas, por lo que, es menester realizar una evaluación

permanente de las actividades de planeación, organización, dirección y control que realiza la entidad, con relación al logro de sus objetivos institucionales, implementando las medidas correctivas y ajustes necesarios para el cumplimiento de su finalidad pública.

1.2.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa:

Dimensión 1: La planeación

“De aquí parte la gestión administrativa, porque aquí se trazan los objetivos y las tareas que deben realizarse para alcanzarlos, es una proyección a futuro. Se establecen objetivos y los planes o estrategias para lograrlos. En esta etapa se establece a dónde se pretende llegar, qué deberá hacerse, cómo se hará, cuándo y en qué orden” (Chiavenato, 2011, p.213).

En este mismo sentido, a partir de la cita expuesta, se puede asegurar que una empresa u organización podrá alcanzar sus metas, si para ello se establecen objetivos claros y bien definidos, si se establecen estrategias para una administración eficiente de sus recursos financieros y una adecuada gestión de sus recursos humanos, y si existe una coordinación permanente entre todas sus áreas para el cumplimiento de las tareas asignadas, en la cual se ponga en manifiesto la vocación de servicio y la ética profesional de los trabajadores. Se debe tener claro que todo parte de la política y filosofía que la organización aplique para direccionar sus servicios de atención al usuario, ya que ello determinará qué tipo de trato brindarán y las estrategias que se emplearán para mantener a los usuarios satisfechos.

“No olvidemos que en esta etapa de la planificación también es necesaria una definición clara de la misión y visión de la organización para que los colaboradores comprendan que se espera de ellos y cómo se deben dirigir a los usuarios” (Chiavenato, 2011, p.214).

A partir de lo dicho por el autor, puede entenderse entonces que la etapa de la planificación es primordial para alcanzar metas institucionales; sin embargo, desde la experiencia laboral puedo afirmar que en muchas ocasiones la planificación en nuestra institución queda en la teoría (formalismos y documentos) pero no se concretiza en la práctica, ya sea porque el personal de la institución no cumple sus funciones o debido a que existe poca coordinación y monitoreo al logro de metas por áreas, sin el seguimiento a los objetivos a corto y largo plazo.

Asimismo, se considera que para mejorar esta etapa de planificación y corregir posibles errores que afecten las etapas sucesivas de la gestión administrativa, es importante que la organización rinda cuentas de sus metas alcanzadas, por lo que, podría plantearse una auditoría interna como parte de la planificación institucional, pero para que esto sea positivo, deberá tenerse una buena percepción de lo que realmente significa esta labor, de tal manera que en su ejecución exista una participación democrática y sincera de todo el personal que labora en ella, a fin de detectar y analizar los posibles errores que se estén presentando en el camino.

El PRONABEC cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) del 2016 al 2021, “Rumbo al Bicentenario”, aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 001-

002CD-2016, de fecha 03 de junio del año 2016. Dentro de su marco estratégico señala que tiene como visión ser una organización líder del Estado en el otorgamiento de becas y créditos educativos para la formación y especialización del talento humano en el país y el extranjero. Asimismo, tiene como misión otorgar becas y créditos educativos a personas talentosas, bajo estándares de calidad, para formar capital humano con enfoque de inclusión social.

De acuerdo a su PEI, el PRONABEC tiene como objetivo general implementar la formación del capital humano en el país, con enfoque de equidad e inclusión, que contribuya a su desarrollo integral. Del mismo modo, tiene tres objetivos específicos: i) Mejorar el acceso, permanencia y culminación en educación terciaria y opciones de capacitación para población con escasos recursos o en situación vulnerable o especial; ii) Generar oportunidades y facilitar el acceso a la formación y capacitación especializada; y iii) Gestión institucional con calidad, eficiencia y eficacia.

No obstante, a partir de todo lo normado y de la práctica laboral en que se encuentra esta institución, cabe preguntarse si realmente se están cumpliendo sus objetivos, especialmente el que se enfoca en lograr una gestión institucional de calidad. La respuesta es que si bien existe planificación estratégica, las actividades programadas en la planificación operativa no se estarían llevando a cabo de forma adecuada, siendo necesario poner mayor énfasis en la evaluación de resultados. No se debe olvidar que, al igual que todas las instituciones públicas en el Perú, la gestión que realiza el PRONABEC se encuentra sujeta a lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que establece el

cumplimiento de funciones y evaluación de resultados en el marco del proceso de modernización de la gestión del Estado para una mejor atención al ciudadano, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Por tal motivo, se considera que para mejorar la planeación en la entidad, también resulta necesario contar con un modelo de toma de decisiones estratégicas, que permita definir claramente sobre quiénes recaen los efectos de sus decisiones y de qué manera deben ser tomadas, evitando planeaciones estratégicas estáticas y, en lugar de ello, formular procesos de identificación de las posibles deficiencias en los resultados en cada una de las etapas de la gestión, y de debate que conlleve a decisiones que permitan la mejora continua.

Dimensión 2: La organización

“Es la segunda fase de la gestión administrativa que se encarga de integrar y estructurar los recursos humanos y financieros en cada área o sub área de la empresa, estableciendo relaciones laborales ente ellos y asignando las funciones que deben cumplir cada uno” (Chiavenato, 2011, p.345).

Del análisis de la cita expuesta, se advierte la importancia que tiene para toda entidad, contar con un organigrama institucional y un Manual de Organización y Funciones (MOF), en el cual se definen con claridad las líneas de mando, señalando autoridad, relación de dependencia o subordinación, responsabilidades, así como las funciones básicas y específicas de cada puesto, para que no haya desconocimiento por parte del personal de cómo van a ser evaluados en su desempeño laboral. Por lo

tanto, se debe tener en cuenta que como estos son documentos normativos, todo trabajador deberá cumplir sus funciones adecuadamente, ceñido a la política de la organización, pudiendo afrontar un proceso administrativo disciplinario por el incumplimiento de las mismas.

Por otro lado, una de las principales causas de la ineficiencia en la gestión que realizan las instituciones públicas y que no es ajena a la realidad del PRONABEC, es la inadecuada selección y reclutamiento de personal, contratado por simpatía o amistad con algún funcionario y sin la debida evaluación de su capacidad técnica o profesional, lo cual no contribuye al logro de metas, ya que este personal no se encuentra capacitado para el cumplimiento de las funciones del puesto asignado, es decir, no beneficia a la gestión institucional, sino que, por el contrario, impide brindar un buen servicio al usuario.

En otros términos, es necesario comprender que una organización podrá cumplir sus fines y objetivos sólo si cuenta con personal capacitado y calificado en el puesto que desempeña, integrado bajo una buena comunicación y motivado al logro de metas, dispuesto a sumar esfuerzos para posicionar a la organización.

Para llevar a cabo el diseño, implementación y administración de becas y crédito educativo, el PRONABEC cuenta con un documento normativo de gestión institucional denominado Manual de Operaciones (MOP), que describe su estructura orgánica y las funciones de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas, así como los procesos principales que realizan. Asimismo, cuenta con un Reglamento Interno

de Trabajo, que establece las reglas y lineamientos a los que deben sujetarse los servidores durante su desempeño en la institución; no obstante, se considera que resulta necesario que la entidad evalúe continuamente el desempeño del personal a efectos de conocer en qué medida se encuentra capacitado para ejecutar adecuadamente sus procesos y, en base a ello, formular estrategias de fortalecimiento de capacidades para una mejor gestión institucional.

Dimensión 3: La dirección

“Constituye la tercera fase de la gestión administrativa. Es orientar, encaminar, liderar y conducir las tareas y esfuerzos que realiza un grupo de individuos que tienen una meta en común. Está orientada a asegurar el funcionamiento de la institución y el logro eficiente de sus metas” (Chiavenato, 2011, p.371).

En consecuencia, el liderazgo como característica principal del desempeño en la dirección es muy importante ya que el líder no solo guiará a su equipo, sino que muchas veces deberá resolver conflictos internos al interior de cada área, tratando de encaminar las tareas con una buena comunicación que motive a sus colaboradores y que aproveche sus capacidades y aptitudes.

Los indicadores del proceso de dirección según Summers (2009) son:

- La comunicación: puede aplicarse una comunicación horizontal y democrática que permita al equipo ser escuchado y mantenerse unido. Hoy en día hay otros canales como el internet, los mensajes en los celulares y otros que también pueden contribuir a una comunicación más asertiva y rápida.

- La motivación: las palabras de aliento al equipo son necesarias porque siempre habrá quien necesite de una orientación oportuna que le motive a continuar con sus labores.
- El trabajo en equipo: se sabe que las metas se alcanzan más rápido cuando se establecen equipos de trabajo que cuando se trabaja de manera individual. Por eso, es necesario integrar equipos acorde a las aptitudes de cada colaborador.

“Un verdadero líder orienta a su equipo a alcanzar la calidad, direcciona al personal en función a los objetivos, motiva y comprende las necesidades de la gente, establece relaciones de confianza entre la institución y el trabajador, promueve la innovación y el cultivo de talentos en su personal” (Kotler, y Keller, 2010, p.90).

Así pues, todo directivo o alto funcionario debe tener en cuenta que para direccionar a una institución, primero deberá conocerse personalmente, sentirse motivado y estar capacitado, para luego infundir estos mismos ejemplos en los demás servidores.

Desafortunadamente, se ha podido notar que, al igual que en muchas instituciones del sector estatal, en el PRONABEC los directivos no tienen un trato muy cercano con sus subordinados y no son muy comunicativos. Se aprecia un trato vertical y el contacto se da solo a través de sus colaboradores más cercanos, por lo general cuando se tiene que corregir errores, pero difícilmente para felicitar al

personal por su buen desempeño, es decir, no existe un trato cordial que permita una comunicación clara, abierta y continua.

Por tal motivo, se considera que resulta pertinente que el PRONABEC determine la estrategia de dirección y liderazgo que necesita, tanto ahora como en el futuro. De este modo, se podrá saber con claridad si los líderes con los que cuenta están preparados para asumir los distintos roles que les serán asignados a la hora de ejecutar los procesos que desarrolla la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Dimensión 4: El control

“Es la cuarta etapa que asegura que se está avanzando a dónde se ha previsto. Atraviesa las siguientes fases: la fijación de estándares o criterios, la observación del desempeño, la evaluación del desempeño con el estándar fijado y la corrección de errores ante posibles desvíos o variaciones” (Chiavenato, 2011, p.225).

Se comprende entonces que esta etapa consiste en corregir los errores en el desempeño de los servidores a fin de lograr conductas colectivas que permitan alcanzar las metas de la institución. Lo importante es asegurar que las metas se lleguen a alcanzar y que las acciones desplegadas contribuyan a ello. Es una labor que debe llevarse a cabo durante todo el proceso, de tal manera que las correcciones se den en su debido momento.

Por lo tanto, realizar un adecuado control de la gestión es crucial para detectar las falencias en el servicio que se brinda, y, en base a ello, determinar las acciones que permitirán mejorar los procesos de la entidad, que en el caso del PRONABEC, van desde el diseño de bases de concursos, selección de becarios, adjudicación de becas, seguimiento de becarios, hasta la ejecución de subvenciones y recuperación de las mismas.

1.2.2 Bases teóricas de la variable: Calidad en el servicio

1.2.2.1 Definición de calidad en el servicio:

“Es aplicar estrategias centradas en lograr la satisfacción del cliente. Es la relación estrecha entre las necesidades del usuario y las prestaciones de servicios de acuerdo a las expectativas de ellos y de acuerdo a las exigencias y normas internacionales que regulan una atención de calidad” (Wellington, 2011, p.41).

De la cita expuesta, puede comprenderse entonces, que el servicio al usuario es la atención que debe brindar todo servidor público para ofrecer los mejores productos o los mejores servicios, incluyendo que se lleve a cabo en un tiempo oportuno y de acuerdo a las necesidades del usuario.

“El cliente es siempre un ser humano que busca un buen servicio de una institución, es la razón de ser de toda institución porque sin clientes no hay institución o negocios” (Wellington, 2011, p.68).

De lo anterior se puede señalar que cuando se habla de calidad en el servicio, se está hablando de un servicio que cumpla con las expectativas del usuario y no que éste sienta que está siendo maltratado por personas que no comprenden sus necesidades.

Con la creación del PRONABEC, las becas subvencionadas orientadas a la demanda o necesidades del país y a poblaciones debidamente focalizadas han favorecido la inclusión social en la educación superior de calidad y el fortalecimiento del capital humano en instituciones del país y el extranjero, reduciendo las brechas de acceso, permanencia y culminación de estudios. No obstante, existe insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio que reciben, toda vez que sienten que son maltratados en la realización de los trámites para acceder a una beca.

Por tal motivo, se considera que la calidad en el servicio es crucial en la gestión que realiza el PRONABEC, puesto que las fallas en la ejecución de sus procesos pueden condicionar el desempeño de los postulantes y becarios. El carecer de información suficiente sobre los procesos de selección o el incumplimiento de plazos en la atención de solicitudes, puede desencadenar en condiciones adversas o pérdida de oportunidades educativas para estudiantes talentosos.

Debe considerarse que en muchos casos la intervención del PRONABEC resulta un primer contacto de gestión entre los jóvenes y el Estado. “Si bien es positivo que la población entre en contacto con el Estado, también puede ocurrir que

por brindar un servicio sin los estándares de calidad adecuados, la impresión de la población sobre el desempeño de las instituciones públicas sea muy negativa” (Cotler, 2016, p.38). Por consiguiente, es importante para esta institución contar con estrategias orientadas a lograr la satisfacción del usuario y garantizar un adecuado estándar de calidad en los servicios.

1.2.2.2 Dimensiones de la calidad en el servicio:

Dimensión 1: Comprensión del usuario

“Es el esfuerzo por conocer al cliente o usuario y atender sus necesidades, es el trato cortés, el diálogo amable, así como la consideración y el respeto con el cliente. Es la credibilidad y la honestidad que genera en el usuario la prestación del servicio recibido” (Wellington, 2011, p.61).

En esa medida, se puede reafirmar que los servidores públicos tienen el compromiso de emplear todas sus capacidades y funciones profesionales para brindar una atención que genere bienestar en el usuario. No se trata de atender al usuario solo por cumplir con una función, sino de mentalizar que están tratando con una persona que espera recibir una buena atención, que por derecho le corresponde, de tal manera que cuando esto no ocurre se siente frustrado y esto genera una imagen negativa de la institución.

Cabe destacar que desde su creación, el PRONABEC ha venido realizando el otorgamiento de becas bajo un enfoque de inclusión social, procurando atender a la

población más pobre del país, siendo la Beca 18 la de mayor alcance. Esta beca se otorga a poblaciones en condición pobreza, pobreza extrema, en situaciones especiales y de vulnerabilidad, para realizar estudios superiores en universidades e institutos de educación superior.

Además, desde la implementación de la Beca 18 en el año 2012, se han realizado mejoras para atender óptimamente a su población objetivo. Se han desarrollado estudios para conocer en detalle aspectos como el rendimiento de los becarios (Grimaldi Cárdenas, 2015), motivos para no aceptar la beca (Aramburú, 2015), costos académicos (Vilela Panta, 2015) e impactos de la beca (MEF-BID, 2013). En atención al conocimiento generado y las experiencias adquiridas se han ejecutado medidas como exámenes tomados en las áreas de residencia de los propios postulantes; en el 2016 se realizó un examen único de ingreso, con la finalidad de estandarizar el nivel académico de los futuros becarios.

Sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos realizados por el PRONABEC para mejorar la atención al usuario, aún se advierten falencias en los procesos de selección de becarios, que generan insatisfacción de los usuarios con relación al servicio recibido por parte de la entidad, por lo que, es fundamental lograr una mayor comprensión por parte del personal, respecto de las necesidades del usuario y cómo el servicio que se les brinda puede ayudar a satisfacerlas, a fin de lograr una mayor empatía, mejor interacción y el reconocimiento del mismo usuario como especial e importante para la entidad.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

“Es la voluntad del colaborador para ayudar y proporcionar un servicio rápido al cliente. Es poner a disposición profesionales capacitados que brinden servicios oportunos, es el cumplimiento dentro del tiempo de los servicios requeridos. Es la posibilidad que tienen los clientes o usuarios de entrar en contacto con el colaborador para atender sus dudas y requerimientos” (Wellington, 2011, p.63).

Hoy en día la mayoría de organizaciones cuentan con medios y canales que viabilizan la capacidad de respuesta a los usuarios o clientes. Por ejemplo, el internet, el teléfono y el trato directo, constituyen algunas de ellas, siempre que se tenga la voluntad de brindar una respuesta oportuna.

El PRONABEC cuenta con una mesa de partes encargada de recepcionar las consultas y peticiones administrativas formuladas por los usuarios. Del mismo modo cuenta con una plataforma de atención presencial, un módulo de consultas en línea y operadores telefónicos que atienden las consultas formuladas por los usuarios, que por lo general están relacionadas con los requisitos de postulación a las becas y las fechas de postulación.

Por otro lado, cuenta con un Libro de Reclamaciones Físico y Virtual, de conformidad con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones, constituido como un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia

del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Sin embargo, los continuos reclamos presentados por los usuarios evidencian la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta de la entidad, para lo cual no solo se deben detectar las deficiencias en los canales de comunicación, sino, además, determinar si existe una adecuada disposición en el personal para proveer un servicio rápido, eficiente y oportuno.

Dimensión 3: Fiabilidad del servicio

“Es la capacidad para cumplir con el servicio ofrecido de forma confiable y segura; es la capacidad para inspirar credibilidad y confianza evidenciada también en la atención de los empleados. Por ejemplo, cuando una empresa promete hacer algo en un tiempo, lo debe hacer, bajo los estándares ofrecidos” (Wellington, 2011, p.65).

En la misma línea de lo dicho por el autor, se considera que la fiabilidad de servicio es la capacidad que tiene una institución para cumplir con los servicios o productos ofrecidos, los cuales deben cumplirse tal como se acordaron, sin embargo; cuando un servicio no se da en los términos establecidos, se genera un perjuicio no solo para el usuario sino también para la institución, ya que la imagen que ésta proyecta se ve afectada por los comentarios negativos que emitan los usuarios insatisfechos.

Desafortunadamente, las constantes modificaciones a las bases que rigen los procesos de selección de becarios que ha realizado el PRONABEC en los últimos

años ha generado mucha insatisfacción en los usuarios puesto que sienten que las condiciones bajo las que inician el trámite para acceder a una beca, se van modificando durante el desarrollo de los mismos, lo cual les genera una sensación de inseguridad respecto de la transparencia con la que éstos se llevan a cabo. Por tal motivo, resulta indispensable para el PRONABEC identificar los factores que impiden lograr una mayor consistencia en la prestación del servicio, a fin de implementar acciones que permitan proporcionar un servicio adecuado, en el momento preciso y de acuerdo a las condiciones ofrecidas inicialmente.

Dimensión 4: Elementos tangibles

“Son aquellos bienes físicos que tiene la empresa y que pone a disposición de los usuarios para lograr la calidad del servicio. Es la capacidad de brindar adecuados espacios, distribución de áreas y sub áreas en la empresa, así como equipos, instalaciones físicas cómodas (muebles, equipos, módulos, etc.) en la atención al usuario, así como materiales que viabilicen el servicio” (Wellington, 2011, p.68).

En esa línea, ofrecer un servicio de calidad no solo parte por brindar un trato amable al usuario, sino que además se le debe ofrecer áreas y zonas de desplazamiento adecuadamente distribuidas, así como instalaciones cómodas al tiempo de atención previsto para cada usuario, que cuenten con los módulos y equipos necesarios para la realización de sus trámites y con carteles de señalización para encontrar fácilmente las diversas áreas de la institución y las zonas de entrada o salida.

Así pues, toda entidad que aspire a ofrecer un servicio de calidad, debe contar con un edificio institucional que brinde la funcionabilidad, accesibilidad y comodidad necesarias para una adecuada atención al usuario y un correcto desempeño por parte del personal. Este es un aspecto que debe ser mejorado por el PRONABEC, toda vez que actualmente no cuenta con zonas de desplazamiento adecuadamente distribuidas para la atención de los usuarios durante los procesos selección, en los que acude un gran número de personas interesadas en acceder a una beca, quienes muchas veces tienen que formar largas colas en las afueras del local institucional.

1.2.3 Definición de términos básicos

La organización:

“Es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión” (Crosby, 2011, p.33).

Usuario:

“Es toda organización, persona o entidad, que recibe un producto o servicio y que dictamina sus especificaciones, ejemplo: consumidor, usuario final, minorista, mayorista, beneficiario y comprador” (Kotler y Keller, 2010, p. 142)

Programa:

“Los programas son estructuras funcionales creadas para atender un problema o situación crítica, o implementar una política pública específica, en el ámbito de competencia de la entidad a la que pertenecen (...)” (Artículo 38 de la Ley N° 29158).

Becas Subvencionadas:

“Son aquellas becas financiadas por el Estado peruano (...)” (Artículo 3, Reglamento de la Ley N° 29837).

Beca Pregrado:

“La Beca Pregrado, denominada también “Beca 18 de Pregrado”, es una beca subvencionada, (...), para el acceso, permanencia de estudios a nivel universitario y superior tecnológico, hasta su culminación, tanto en el país como en el extranjero” (Artículo 6, Reglamento de la Ley N° 29837).

Bases:

“Son las normas que regulan las convocatorias de los procesos de selección de becarios” (Artículo 3, Reglamento de la Ley N° 29837).

Postulante:

“Persona que con el uso conjunto de su clave de acceso y código de postulante participa en un concurso de becas convocado por PRONABEC, con el fin de obtener una beca financiada o gestionada por el Estado Peruano y, en tal virtud, se somete expresa y voluntariamente a las obligaciones y consecuencias de la información que proporcione con tal fin” (PRONABEC, 2017, p.91).

Postulante apto (a):

“Postulante que cumple con los requerimientos (...). Los estudiantes deben postular e ingresar a la institución educativa. Posteriormente, deben presentar su expediente de postulación con todos los documentos solicitados a través de la página web del Pronabec” (Cotler, 2016, p.25).

Becarios:

“Beneficiarios que aceptaron la beca en un plazo máximo de quince días” (Cotler, 2016, p.35).

Postulación electrónica:

“Proceso integrado al Sistema Integrado de Becas – SIBEC, que permite realizar la postulación electrónica o virtual de los postulantes a las becas que otorga el PRONABEC y operaciones asociadas al concurso” (PRONABEC, 2017, p.98).

Código de postulante:

“Texto conformado por el número de Documento Nacional de Identidad del postulante validado por RENIEC, con el cual ingresa de manera personal al sistema de postulación en línea. Utilizado conjuntamente con la clave de acceso otorga al Programa seguridad respecto de la identidad” (Grimaldi, 2015, p.68).

Solicitud de inscripción:

“Acto por el cual un interesado pide expresamente al PRONABEC, a través del SIBEC, se le otorguen los mecanismos necesarios para ser aceptado como postulante a una beca otorgada por el PRONABEC mediante su sistema electrónico de postulación, se somete expresa y voluntariamente a las obligaciones y consecuencias de la información que proporcione” (Cotler,2016, p.45).

Expediente virtual:

“Conjunto de documentos relacionados y actuaciones producidas virtualmente, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del concurso de becas” (PRONABEC, 2017, p.27).

Buzón electrónico:

“Sección ubicada dentro del Sistema de Postulación en Línea y asignada al postulante, donde se depositan las copias de los documentos en los cuales constan los actos administrativos que son materia de notificación, así como comunicaciones de tipo informativo” (PRONABEC, 2017, p.92).

Eficiencia en el servicio:

“Es la capacidad para hacer correctamente las cosas, o sea reducir mínimo los recursos usados para alcanzar objetivos propuestos. Un método de producción es técnicamente eficiente si la producción que se obtiene es la máxima posible con las cantidades de factores especificados, primero se busca la eficiencia técnica de estas y luego su eficiencia económica” (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2011, p. 71).

Confiabilidad en el servicio:

“Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores” (Lehman y Winer, 2009, p.80).

Cultura de calidad:

“Conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que unidos al uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con la organización” (Zeithaml y Bitner, 2012, p.184).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y específicas

2.1.1 Hipótesis principal:

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

2.1.2 Hipótesis específicas:

H.E.1. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

H.E.2. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

H.E.3. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

H.E.4. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 – 2017.

2.2. Variables y definición operacional

Variable X: Definición operacional de gestión administrativa:

La variable ha sido observada a través de una encuesta de 20 preguntas. Las respuestas fueron evaluadas a través de la escala de Likert, apreciándose los resultados bajo la escala ordinal.

Tabla 3.
Operacionalización de la variable gestión administrativa

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición	Rangos
<p>“Son actividades que competen a los gerentes y empleados como parte de la administración, ya que la planeación, organización, dirección y control son tareas de una buena gestión orientada bajo la política de una empresa, y congrega a las diferentes áreas (gerencia, finanzas, producción, recursos humanos, etc.) cuando se trata de administrar adecuadamente todos sus recursos” (Chiavenato,2011, p.217)</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> -Misión/visión -Objetivos institucionales -Planificación de tareas -Diseño de estrategias 		
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> -Mecanismos de atención al usuario -Socialización en la organización -Manual de funciones -Organigrama institucional 	<p>Siempre (5)</p> <p>A veces (4)</p> <p>Raras veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p>	<p>BUENA [67 - 100]</p> <p>REGULAR [34-66]</p>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> -Estilos de comunicación -Equipos de trabajo -Motivación entre el personal -Conciliación entre las áreas 	<p>(2)</p> <p>Nunca (1)</p>	<p>MALA [20 - 33]</p>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> -Calidad en el servicio -Satisfacción del usuario -Liderazgo institucional -Auditoría interna 		

Variable Y:

Definición operacional de calidad en el servicio:

Al igual que en el caso de la variable anterior, esta ha sido medida a través de una encuesta de 20 preguntas. Las respuestas fueron evaluadas a través de la escala de Likert, apreciándose los resultados bajo la escala ordinal.

Tabla 4.

Operacionalización de la variable calidad en el servicio

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición	Rangos
<p>“Es aplicar estrategias centradas en lograr la satisfacción del usuario o cliente. Es la relación estrecha entre las necesidades del usuario y las prestaciones de servicios de acuerdo a las expectativas de ellos y de acuerdo a las exigencias y normas internacionales que regulan una atención de calidad” (Wellington, 2011, p.41).</p>	Comprensión del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende necesidades del usuario - Brinda soluciones a los usuarios. 	Siempre (5) A veces (4)	ALTA [67 - 100]
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales capacitados - Servicio oportuno 	Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	MEDIA [34-66]
	Fiabilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza del usuario - Calidad en el servicio 		
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientes cómodos - Tecnología adecuada 		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Este estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativo y se ubica en el tipo de investigación básica.

El diseño que se ha empleado ha sido el descriptivo correlacional. Es correlacional en la medida en que se correlacionan valores hallados para cada variable.

Y es transversal en razón a la dimensión temporal que recoge información sobre las variables de estudio en un solo momento del tiempo.

“Los estudios transversales tienen como objetivo describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, 2010, p.151).

Para este estudio se han empleado dos métodos: primero, el hipotético deductivo, que permite al investigador revisar teorías para inferir hipótesis que luego serán contrastadas mediante pruebas estadísticas. Después, el método analítico sintético, para analizar la información recogida y formular conclusiones del estudio.

El diseño empleado para este estudio ha sido el diseño no experimental, en este caso el descriptivo correlacional que gráficamente se denota de la siguiente manera:

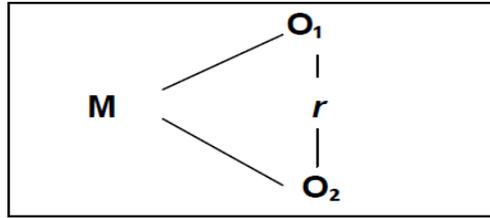


Figura 1. Diseño de correlación transversal

Donde:

M = Becarios activos de la Beca Pregrado - Convocatorias 2015, 2016 y 2017 del PRONABEC

O1= Observación de la gestión administrativa

O 2= Observación de la calidad en el servicio

r = Correlación entre variables

3.2Diseño muestral

Como población de estudio se ha considerado a 246 becarios activos de los concursos de la Beca Pregrado para estudios en el Perú, a quienes se les adjudicó la beca en los años 2015, 2016 y 2017.

La muestra ha sido un subgrupo extraído de la población de interés sobre el cual se han recolectado los datos y que ha sido delimitado de antemano con precisión. En ese sentido, para determinar el tamaño de la muestra general para esta investigación se ha empleado el muestreo de tipo probabilístico.

$$n = \frac{z^2 p q N}{Z^2 p q + e^2 (N-1)}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra que se desea encontrar

N = Tamaño de la población = 246

Z = Nivel de confianza al 95% establecido por el investigador 1.96

- p = Probabilidad de éxito (50% ó 0,5)
- q = Probabilidad de fracaso (50% ó 0,5)
- e = Margen de error permisible establecido por el investigador = 0,05
- m = Resultado de la aplicación de la fórmula.

Remplazando en la fórmula, tenemos:

$$n = \frac{z^2 p q N}{Z^2 p q + e^2 (N-1)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (246)}{(3.8416) (0.5) (0.5) + 0.0025 (245)}$$

$$n = \frac{236.2584}{1.5729}$$

$$n = 150.2056$$

$$n = 150 \text{ becarios.}$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

“La investigación por encuestas estudia poblaciones grandes o más pequeñas seleccionando y analizando muestras elegidas de la población para descubrir la incidencia relativa, la distribución y la interrelación de variables sociológicas y psicológicas. Suelen denominarse encuestas de muestreo” (Kerlinger, 2008, p.76).

La técnica empleada para la recolección de datos ha sido la encuesta, cuyos instrumentos fueron dos cuestionarios que se aplicaron de la siguiente manera:

- Cuestionario 1 - Sobre la gestión administrativa en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

- Cuestionario 2 - Sobre la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Para determinar la consistencia externa en relación lógica de los instrumentos, se ha sometido a juicios de expertos en el tema. Para ello se solicitó la participación de doctores en Gestión Pública y en Derecho, que laboran en Escuelas de Postgrado de diversas universidades, acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación. Con sus aportes y sugerencias se ha podido construir cada uno de los ítems del instrumento y garantizar su validez. Los datos de la calificación de los expertos se encuentran en el “Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación” que se adjunta como anexo.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se procedió a aplicar el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach. El coeficiente de fiabilidad es el resultado estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados y señala la cuantía en que la medida de una prueba (escala o sub escala) están libres de errores causales.

Tabla 5.
Confiabilidad de Instrumentos de la variable: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	20

El valor obtenido de Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa, la cual consta de 20 ítems, es de 0,903, este es un valor alto que indica que el cuestionario tiene alta consistencia o confiabilidad interna.

Tabla 6.

Confiabilidad de Instrumentos de la variable: Calidad en el servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	20

El valor obtenido de Alfa de Cronbach de la variable calidad en el servicio, la cual consta de 20 ítems, es de 0,844, este es un valor alto que indica que el cuestionario tiene alta consistencia o confiabilidad interna.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Los datos han sido procesados a través de las siguientes fórmulas:

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Figura 2. Alfa de Cronbach.

Donde:

- S_i^2 : es la varianza del ítem i
- S_t^2 : es la varianza de los valores totales observados
- k : es el número de ítems

Las hipótesis de trabajo se procesaron a través del coeficiente de correlación Rho de Sperman, aplicada a los datos muestrales. De dicha prueba estadística, a través del

valor de “r” se estableció el tipo de correlación que existe entre los datos de las variables. El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Figura 3. Rho de Spearman

Interpretación: D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas. Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia. La interpretación de coeficiente de Spearman. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación pero no independencia.

Además se ha empleado el Programa Estadístico SPSS 22, para procesar la información recogida en las encuestas y contrastar las hipótesis. Las tablas se han elaborado con la estadística descriptiva y también la estadística inferencial.

3.5 Aspectos éticos:

En la elaboración del plan de tesis, se ha respetado la autoría de las fuentes de información consultadas, para eso se han respetado las normas APA, de tal manera que la redacción científica de este estudio cumpla con el rigor que exige la ciencia.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados de las variables y dimensiones

Después del recojo de información, al aplicar las encuestas se ha procedido a realizar el análisis de los datos obtenidos. Por ello, a continuación se dan a conocer los resultados descriptivos de ambas variables y sus dimensiones, para finalizar con la estadística inferencial aplicada en la prueba de hipótesis general y de las específicas.

Tabla 7.

Frecuencia alcanzada entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios periodo 2015-2017

Gestión administrativa	Calidad en el servicio						Total	
	Alta		Media		Baja		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Buena	6	4%	18	12%	18	12%	42	28%
Regular	6	4%	18	12%	24	16%	48	32%
Mala	18	12%	18	12%	24	16%	60	40%
Total	30	20%	54	36%	66	44%	150	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

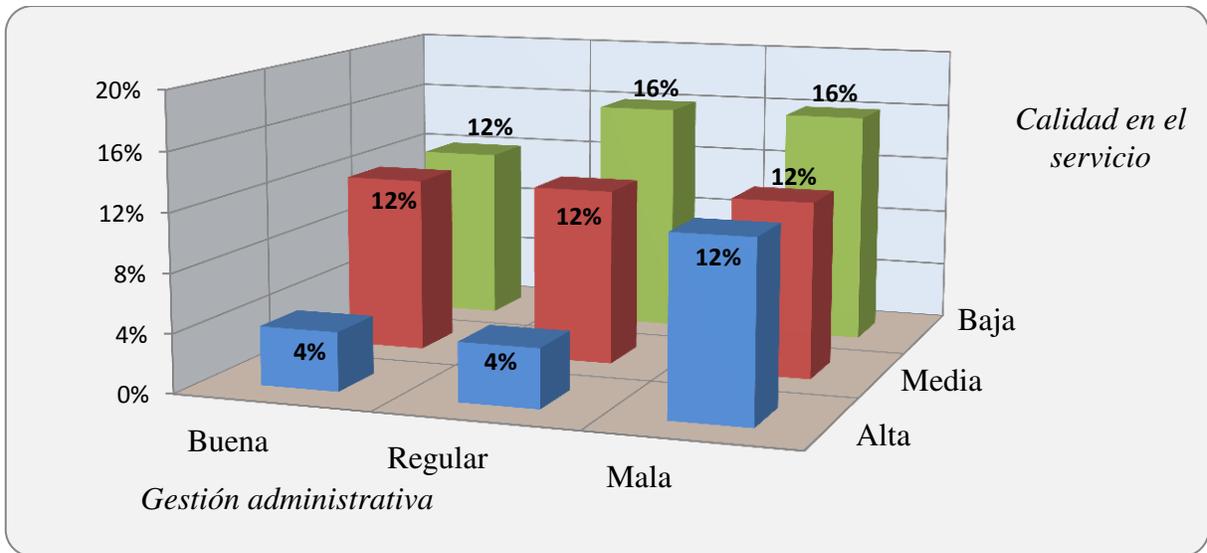


Figura 4. Niveles hallados entre gestión administrativa y calidad en el servicio

Interpretación:

En la tabla de contingencia que resume la relación entre ambas variables sobre la información que han brindado los becarios que postularon en el periodo 2015- 2017, se ha podido notar que un 16% considera a la gestión administrativa como mala y también que calidad en el servicio que brinda PRONABEC es baja, toda vez que para ellos, los mecanismos de atención al postulante no fueron los más adecuados, debido a que el proceso de selección estuvo acompañado de reclamos y observaciones, considerando que no se respetaron las reglas planteadas inicialmente para el concurso. Por ejemplo, los tiempos establecidos fueron modificados, los documentos requeridos tenían diferente estructura e interpretación para cada personal que atendía y la publicación de resultados contenía errores y equivocaciones que luego fueron corregidas por la misma institución ante el reclamo de padres de familia y apoderados de los postulantes dado que muchos de ellos eran menores de edad en ese momento, demostrando con esto que el personal no se

encontraba capacitado para orientar adecuadamente ni para atender al postulante, exponiéndolos así a quedar fuera del proceso.

En segundo orden, podemos ver que un 12% considera que la gestión administrativa es regular y la calidad del servicio es de nivel medio, argumentando que algunos de ellos provienen de unidades ejecutoras de provincias y han podido ver que estas no coordinan adecuadamente ni facilitan la implementación de la Beca Pregrado, ya que la evaluación a los postulantes en cada una de las etapas del proceso de selección presentaba complicaciones, que fueron corregidas luego de ser denunciadas o comunicadas por sus padres a las autoridades de la sede central ubicada en Lima. Asimismo, la transparencia en la evaluación ha sido observada durante todo el proceso.

Solo un 4% afirma que la gestión administrativa es buena y que la calidad en el servicio es alta, ya que para ellos no se han presentado dificultades en el acceso a una beca y se sienten conformes con las atenciones recibidas hasta el momento.

Tabla 8.

Frecuencia alcanzada entre la gestión administrativa y la dimensión comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios periodo 2015-2017

Gestión Administrativa	Dimensión: Comprensión del usuario						Total	
	Alta		Media		Baja		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Buena	6	4%	12	8%	24	16%	42	28%
Regular	6	4%	12	8%	30	20%	48	32%
Mala	12	8%	18	12%	30	20%	60	40%
Total	24	16%	42	28%	84	56%	150	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

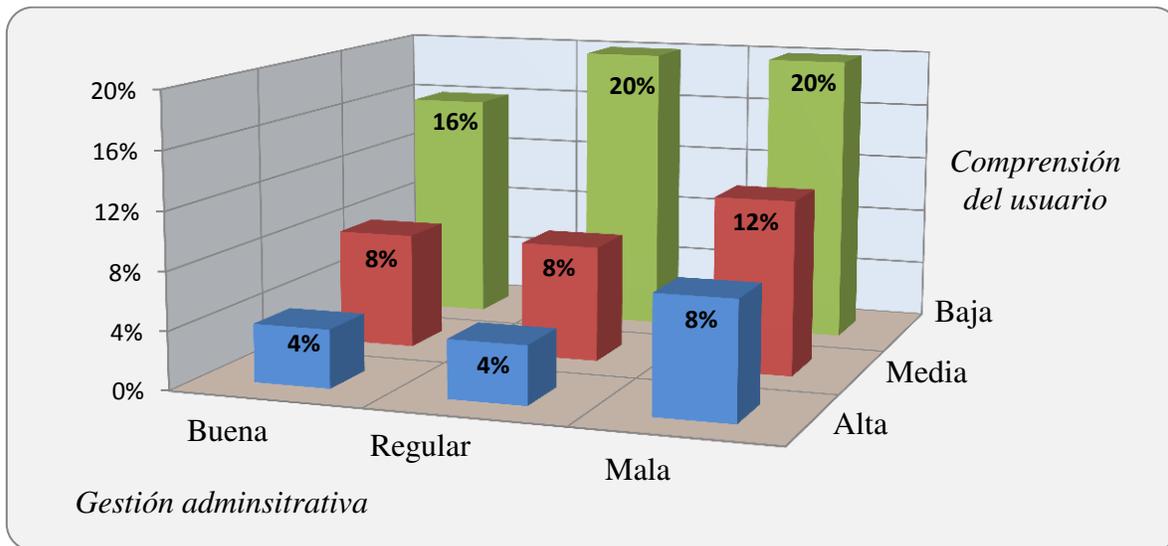


Figura 5. Niveles hallados entre gestión administrativa y comprensión del usuario

Interpretación:

Con respecto a la relación entre la gestión administrativa y la dimensión comprensión del usuario se ha podido hallar un 20% de la población encuestada, que considera como mala y a la vez como baja. Ya que el personal administrativo que los atendieron nunca emplearon un diálogo asertivo durante la atención a los postulantes, el diálogo era “cortante” con poca apertura a responder dudas o inquietudes que tenían sobre el proceso de selección; asimismo en cada fase se presentaban observaciones que ellos mismos habían generado, como omisión de alguna información o el retraso en informes que se requerían para pasar de una etapa a otra; generando quejas y denuncias en el libro de reclamaciones de la institución.

En segundo orden, podemos ver que un 8% considera que la gestión administrativa y la comprensión del usuario es regular, argumentando que si bien es cierto que se

han presentado respuestas poco amables en el personal que los atendía, al final estas no les han generado mayor complicación pero sí un poco de desconfianza y dudas, que con un poco de insistencia y exigencia al personal que se encargaba de su expediente se pudieron superar.

En tercer lugar, un 4% coincide en afirmar que la gestión administrativa es buena y que la comprensión al usuario es alta, ya que ellos consideran haber recibido buen trato y que se les ha orientado con paciencia y claridad sobre el trámite a seguir en cada fase, se les ha facilitado el seguimiento a su expediente y se les ha permitido formular consultas a sus jefes inmediatos sobre aquello que como postulantes requerían tratar personalmente. Por todo esto, para ellos la percepción es buena en ambos casos.

Tabla 9.

Frecuencia alcanzada entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios periodo 2015-2017

Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta						Total	
	Alta		Media		Baja		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Buena	6	4%	12	8%	24	16%	42	28%
Regular	12	8%	18	12%	18	12%	48	32%
Mala	18	12%	24	16%	18	12%	60	40%
Total	36	24%	54	36%	60	40%	150	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

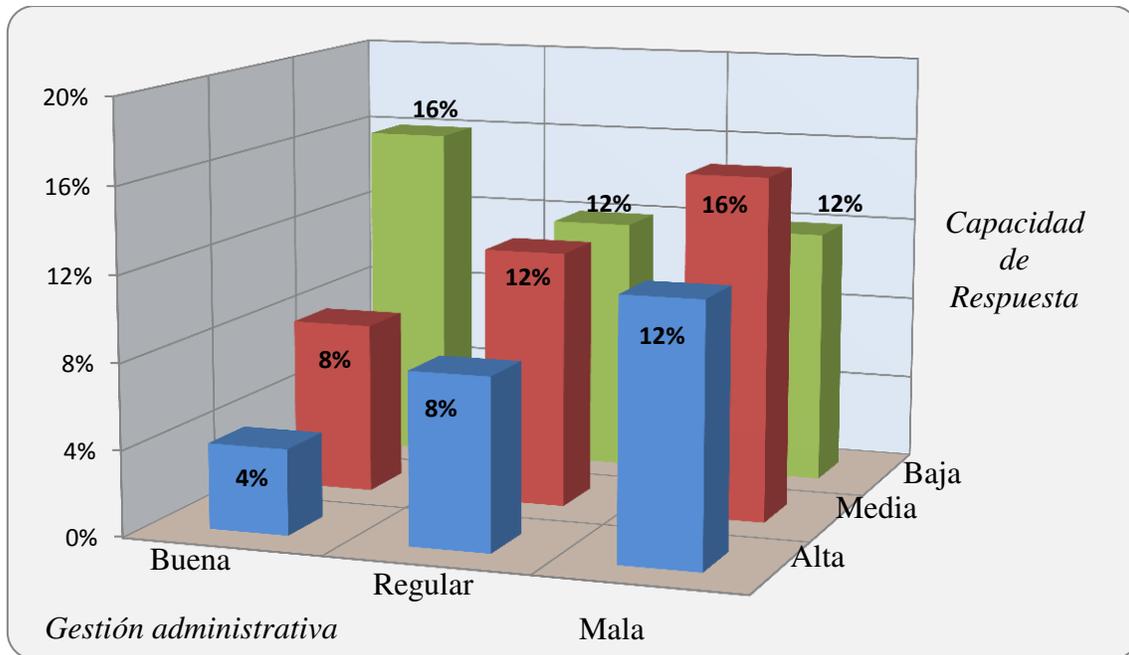


Figura 6. Niveles hallados entre gestión administrativa y capacidad de respuesta

Interpretación:

Con respecto a la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta al usuario, se ha podido hallar un 12% que la percibe negativamente, señalando en las encuestas que el personal administrativo no tenía un conocimiento amplio de las normas legales que regulan los procesos de selección de becarios, información que se corrobora además con lo ocurrido en las Unidades de Enlace Regional de Madre de Dios, en el año 2015 y Apurímac, en el año 2016, en las que los postulantes presentaron denuncias por trámites irregulares, alegando que no se respetaron los plazos establecidos para el concurso de Beca 18 y que se les solicitaron documentos que no les correspondían, por ser muchos de ellos integrantes de comunidades nativas.

En segundo orden, podemos ver que un 12% considera que la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al usuario son de aceptación regular, argumentando que el personal administrativo no manejaba con facilidad las herramientas informáticas para registrar una adecuada inscripción de los postulantes, por lo que en muchos casos tuvieron dificultades en el acceso al módulo de inscripción virtual para registrar sus datos y cargar la documentación requerida para la postulación.

En tercer lugar, un 4% coincide en afirmar que la gestión administrativa es buena y que la capacidad de respuesta es alta, ya que para ellos la atención en los trámites de inscripción ha sido de manera ágil y viable. Asimismo dieron a conocer que el servicio ha sido oportuno respetando los tiempos establecidos en las bases, particularmente.

Tabla 10.
Frecuencia alcanzada entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios periodo 2015-2017

<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Dimensión: Fiabilidad del servicio</i>						<i>Total</i>	
	<i>Alta</i>		<i>Media</i>		<i>Baja</i>			
	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Buena	12	8%	12	8%	16	10%	40	26%
Regular	12	8%	18	12%	18	12%	48	32%
Mala	18	12%	22	16%	20	14%	60	42%
Total	42	28%	54	36%	54	36%	150	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

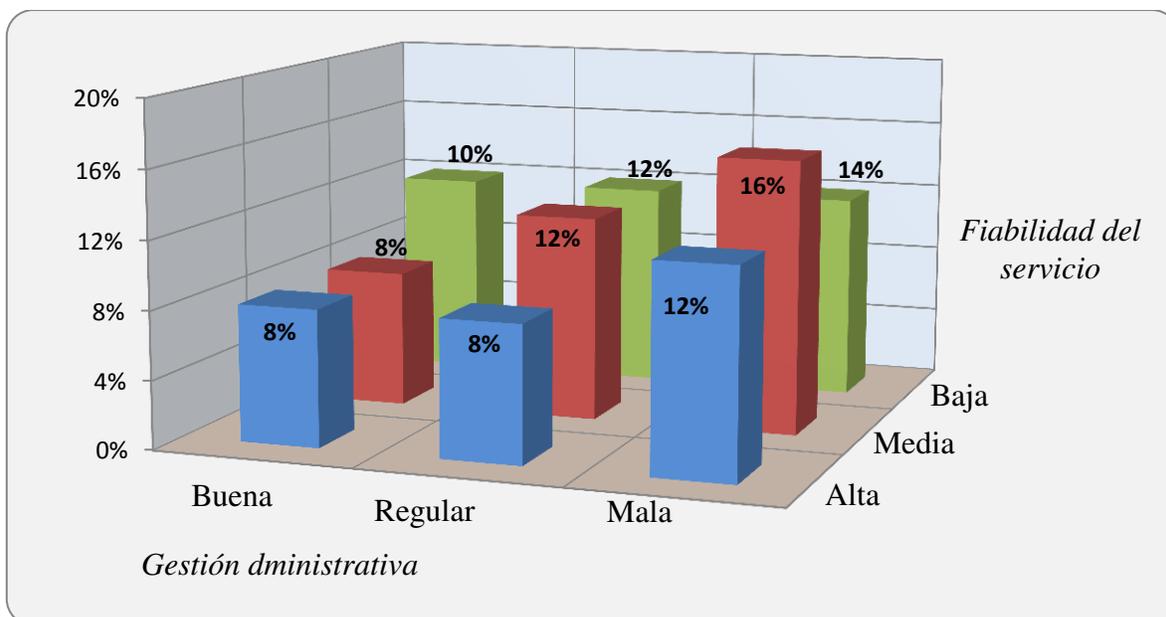


Figura 7. Niveles hallados entre gestión administrativa y fiabilidad del servicio

Interpretación:

Con respecto a la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del servicio, se ha podido hallar un 14% de percepción negativa en ambos casos. Ya que considera que no se han respetado sus derechos a una evaluación transparente durante el proceso de selección, se les evaluaba como un postulante regular cuando algunos de ellos tenían que ser atendidos bajo otros criterios que tenían que ver con la zona de procedencia u otras condiciones especiales. Asimismo, los reclamos que ellos presentaron por el trato que recibieron, no fueron atendidos oportunamente, dando a entender con esto, que existe una política de atención irregular que no es controlada por las instancias superiores, siendo necesario en algunos casos recurrir a presentar las quejas a los medios de comunicación social para alcanzar mayor equidad y transparencia en el proceso.

En segundo orden, podemos ver que un 8% califica como regular la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio, dando a conocer que el trato en el proceso de selección ha sido de confianza, lo cual les ha permitido superar observaciones mínimas que se presentaron con respecto a la documentación solicitada para cada una de las fases.

En tercer lugar, un 8% coincide en afirmar que la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio han sido buenas, ya que para ellos el personal ha cumplido sus funciones con equidad y transparencia viabilizando los trámites correspondientes a cada fase.

Tabla 11.
Frecuencia alcanzada entre gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en los procesos de selección de becarios periodo 2015-2017

<i>Gestión administrativa</i>	<i>Elementos tangibles</i>						<i>Total</i>	
	<i>Alta</i>		<i>Media</i>		<i>Baja</i>			
	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Buena	6	4%	12	8%	24	16%	42	28%
Regular	6	4%	18	12%	24	16%	48	32%
Mala	12	8%	24	16%	24	16%	60	40%
Total	24	16%	54	36%	72	48%	150	100%

Fuente: encuestas aplicadas a los becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

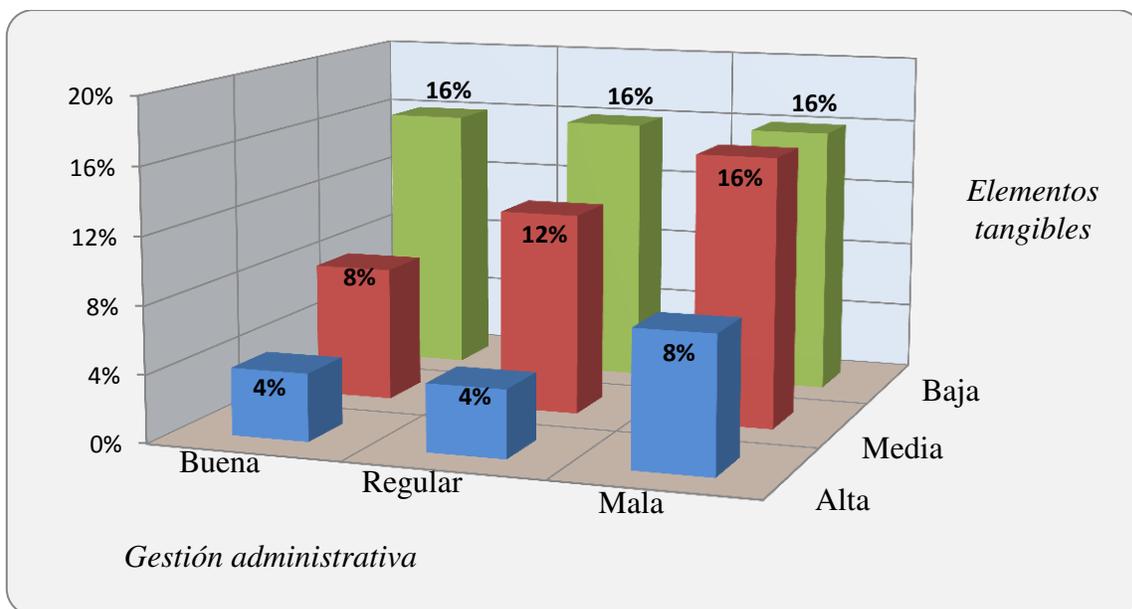


Figura 8. Niveles hallados entre gestión administrativa y elementos tangibles

Interpretación:

Con respecto a la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles, se ha podido hallar un 16% de percepción negativa en ambos casos. Los encuestados consideran que las áreas de atención al usuario no se encuentran ubicadas estratégicamente para viabilizar la atención a los postulantes y, ante la demanda de los mismos, les falta personal que agilice la atención en sus sedes descentralizadas. Por otro lado, han dado a conocer que la plataforma de inscripción presentaba inoperatividad en fechas de inscripción, dificultando así el inicio del trámite, el cual debía realizarse sólo de manera virtual. Asimismo, consideran que la institución no cuenta con ambientes cómodos que permitan esperar el turno de atención a los postulantes dentro de sus instalaciones, puesto que su capacidad de aforo es limitada y el esperar fuera de estas genera incomodidad en temporadas de frío o calor.

En segundo orden podemos ver que un 12% considera que la gestión administrativa y los elementos tangibles son de aceptación regular, dando a conocer que han logrado acceder a la plataforma en horas en que no estaba sobrecargada, como por ejemplo en las madrugadas. Asimismo, señalaron que al asistir a las sedes a realizar un trámite personal, no han necesitado permanecer mucho tiempo dentro de los ambientes donde fueron inscritos o evaluados, por la rapidez en la atención.

En tercer lugar, un 4% coincide en afirmar que la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio han sido buenos, ya que para ellos la institución tiene habilitado e implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente los requisitos de postulación y la inscripción virtual de cada postulante, la cual es viable en horas específicas.

4.2 Contrastación y prueba de hipótesis:

Sometiendo a prueba la hipótesis general:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Para realizar la contrastación de hipótesis aplicamos la siguiente regla de decisión:

Si $p > 0.05$; se aprueba la hipótesis nula (H_0)

Pero si $p < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 12.
Correlación entre gestión administrativa y calidad en el servicio

			Gestión administrativa	Calidad en el servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Valor de relación	1,000	,678*
		Sig.	.	,000
	Calidad en el servicio	N	150	150
		Valor de relación	,678	1,000
		Sig.	,000	.
		N	150	150

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Sobre los niveles de correlación hallados entre ambas variables se puede apreciar que el valor es $r = 0,678$ y el valor $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se infiere que existe una correlación positiva moderada, lo cual significa que están asociadas directamente. Esto indica que la percepción que se tiene de la gestión administrativa está articulada a la percepción que se tiene del servicio que se brinda en esta institución de estudio.

Por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.1.1 Contrastación de hipótesis específica 1:

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la comprensión del usuario como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la comprensión del usuario como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Para realizar la contrastación de hipótesis aplicamos la siguiente regla de decisión:

Si $p > 0.05$; se aprueba la hipótesis nula (H_0)

Pero si $p < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 13.
Correlación entre gestión administrativa y comprensión en el usuario

			Gestión administrativa	Comprensión del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Valor de relación	1,000	,652
		Sig.	.	,000
		N	150	150
	Comprensión del usuario	Valor de relación	,652	1,000
		Sig.	,000	.
		N	150	150

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Sobre los niveles de correlación hallados entre ambas variables se puede apreciar que el valor es $r = 0,652$ y el valor $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se infiere que existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la dimensión comprensión del usuario como parte de la calidad de servicio que se brinda en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.1.2 Contrastación de hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Para realizar la contrastación de hipótesis aplicamos la siguiente regla de decisión:

Si $p > 0.05$; se aprueba la hipótesis nula (H_0)

Pero si $p < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 14.

Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Valor de relación	1,000	,674*
		Sig.	.	,000
	Capacidad de respuesta	N	150	150
		Valor de relación	,674	1,000
		Sig.	,000	.
		N	150	150

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Sobre los niveles de correlación hallados entre ambas variables se puede apreciar que el valor es $r = 0,674$ y el valor $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se infiere que existe una correlación positiva moderada entre la gestión

administrativa y la dimensión capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio que se brinda en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.1.3 Contrastación de hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Para realizar la contrastación de hipótesis aplicamos la siguiente regla de decisión:

Si $p > 0.05$; se aprueba la hipótesis nula (H_0)

Pero si $p < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0) para aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 15.
Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad del servicio

		Gestión administrativa	Fiabilidad del servicio
Rho de Spearman		Valor de relación	1,000
	Gestión administrativa	Significancia estadística	,638*
		N	. 150
		Valor de relación	,638
	Fiabilidad del servicio	Significancia estadística	1,000 ,000
		N	. 150

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Sobre los niveles de correlación hallados entre ambas variables se puede apreciar que el valor es $r = 0,638$ y el valor $p = 0.000$ a un nivel de significancia de $0,05$. Por lo cual se infiere que existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del servicio como parte de la calidad en el servicio que se brinda en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.1.4 Contratación de hipótesis específica 4:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles como parte de la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.

Para realizar la contrastación de hipótesis aplicamos la siguiente regla de decisión:

Si $p > 0.05$; se aprueba la hipótesis nula (H_0)

Pero si $p < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0) se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 16.
Correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Valor de relación	1,000	,582
		Sig.	.	,000
		N	150	150
	Elementos tangibles	Valor de relación	,582	1,000
		Sig.	,000	.
		N	150	150

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Sobre los niveles de correlación hallados entre ambas variables, se puede apreciar el valor de $r = 0,582$ y el valor $p = 0,000$ a un nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se infiere que existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles como parte de la calidad en el servicio que se brinda en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Por lo cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al analizar los resultados de la hipótesis principal se ha podido corroborar que existen niveles moderados de correlación entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio, esto como resultado de la información brindada por los becarios que postularon en el periodo 2015-2017. Se pudo conocer también que el 40% consideró a la gestión administrativa como mala y el 44% consideró que existe baja calidad en el servicio, estas apreciaciones tienen que ver con la experiencia que tuvieron en el proceso de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC). Indicaron que el personal que los atendió en ese periodo no estaba capacitado para atenderlos, por ello las quejas en el libro de reclamaciones y en los medios de comunicación fue de conocimiento público, que de no haber sido por el acompañamiento de sus padres o apoderados, posiblemente no se les habría respetado en todos sus derechos y habrían quedado fuera de proceso.

Se pudo conocer también que los alcances y orientaciones que les daba PRONABEC sobre los requisitos y procedimientos a seguir no eran claros ni coherentes: los pasos a seguir, los plazos establecidos, los lugares de atención y otros no se cumplían tal como se ofrecían o como establecía la norma, por todo ello sentían desconfianza del personal e insatisfacción con el proceso tratando de permanecer alerta a cualquier mal manejo o irregularidad.

Los resultados de esta investigación guardan relación con las conclusiones que dio a conocer Cotler, de un estudio cualitativo que hizo sobre becarios del programa “Beca 18” entre agosto y octubre de 2015. Donde expuso los problemas más frecuentes tales como: dificultades con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) en los trámites de certificación de estudios debido a demoras innecesarias; la condición de minoría de edad de los jóvenes postulantes, que no les permitía realizar sus trámites por sí mismos, debiendo realizar viajes con sus apoderados cuando provenían de provincias y requiriendo de su apoyo cuando no eran atendidos de acuerdo a lo establecido en las bases del concurso, entre otras situaciones irregulares que se dieron durante el proceso de selección de becarios.

Como se puede comprender, no existen mejoras significativas entre el periodo en que investigó Cotler y los resultados que hemos encontrado en este estudio. Esto significa que año tras año, se vienen presentando situaciones irregulares en la gestión administrativa, lo cual afecta directamente a los postulantes ya que desacredita el proceso transparente que debería darse, restándole posibilidades de acceso a la educación superior a las poblaciones más necesitadas del país, lo cual no se condice con la finalidad del PRONABEC.

Con respecto a la primera hipótesis específica que precisa niveles moderados y significativos de correlación entre la gestión administrativa y la dimensión comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios, el 56% de los encuestados evidenció una percepción negativa en cuanto a esta dimensión analizada. Se dio a conocer que el personal que los atendió durante el proceso, no

era amable, no orientaba adecuadamente a los postulantes y no aplicaban adecuadamente las normas. Estos resultados coinciden con las conclusiones de Távara, el cual el año 2014 realizó un estudio sobre el financiamiento público de la educación universitaria en el Perú, tomando como unidad de análisis el caso del “Programa Beca 18”. En este estudio dio a conocer que las universidades y el programa aplican criterios de evaluación que muchas veces descalifican a postulantes con buen potencial académico, ya que sus requisitos y procedimientos generan barreras de tiempo y trámites engorrosos que los dejan fuera del proceso. En este sentido comparando ambos resultados, se puede comprender que hasta ahora no se han mejorado los mecanismos y estrategias de atención en la institución y que no se están aplicando políticas internas que conlleven a mejorar el servicio.

Con respecto a la segunda hipótesis específica que precisa los niveles de correlación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios, se pudo notar que el 40% considera que no se les brindaron respuestas oportunas, que se dilató el tiempo en el trámite y que las quejas y reclamos que se presentaron no fueron atendidas en primera instancia y por ello se acudieron a otras instancias y medios a fin de hacer valer sus derechos y velar por el debido proceso administrativo que debía seguirse en cada una de las fases. Estos resultados corroboraron una vez más las conclusiones que dio a conocer Cotler (ibidem), el cual en una de estas sostuvo que tanto las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) así como el PRONABEC conllevan al postulante a pasar por trámites complejos y dilatantes en tiempo, advirtiéndose demoras

innecesarias en la atención a sus requerimientos y provisión de información poco clara y coherente.

Con respecto a la tercera hipótesis específica que da a conocer los niveles de correlación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios se pudo ver que existe relación moderada y significativa así como un 36% que precisa que es negativa, lo que deja entrever que el libro de reclamaciones presentaba un alto registro de quejas e impugnaciones al proceso. Esto permite comprender rápidamente que esto ha ido en incremento año tras año, tomando en cuenta los periodos 2015-2017, concluyendo que el mayor porcentaje de los reclamos está relacionado con las Becas Especiales, seguidas de las Becas Pregrado. Estos resultados coinciden con lo afirmado por Polo en el año 2017, que investigó los problemas en el diseño e implementación de la política de otorgamiento de becas a cargo del PRONABEC, que afectaron la permanencia de becarios, entre los años 2012 y 2015, para este investigador los problemas de diseño e implementación de las políticas de otorgamiento de becas del PRONABEC, han generado deserción y abandono no solo en el proceso de selección, sino en la permanencia del becario una vez que se le ha adjudicado la beca.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica que precisa una correlación moderada entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en los procesos de selección de becarios, se debe agregar que un 16% han dado a conocer una percepción negativa para ambos casos. Por ello se deduce que los postulantes no se han sentido cómodos en los ambientes y espacios de atención de las unidades

ejecutoras nacionales, además dieron a conocer que la plataforma electrónica de registro de información ha presentado varias fallas durante la atención. Esto ha generado insatisfacción con la atención recibida.

Esto confirma lo dicho por Andraca en el año 2006, en el análisis realizado sobre los programas de asignación de becas en países como Brasil, Chile, Argentina y México. Su informe dio a conocer que dichos programas estaban destinados a adolescentes y jóvenes de bajos recursos económicos, pero muchas veces las estrategias de comunicación para difundirlas no consiguen sus propósitos, debido a que las poblaciones de zonas rurales, no cuentan con acceso a las redes de información, además que los núcleos educativos o centros de atención escolar están alejados de la ciudad. Es así que estas políticas de gestión pública todavía no alcanzan su objetivo principal, el cual es reducir el porcentaje de poblaciones vulnerables postergadas por el centralismo. Además, se dio a conocer que estos programas operan dentro del sector educativo y solo abarcan el 0.2 % del presupuesto nacional de cada país, por lo cual debe destinarse mayores recursos a fin de brindar servicios de calidad a un mayor número de beneficiarios.

CONCLUSIONES

Primera: Los resultados hallados en la prueba de hipótesis general, han permitido conocer que la gestión administrativa y la calidad en el servicio alcanzaron una relación de 0,678 con una significancia (bilateral)=0.000<p=0.05, lo cual indica que la correlación es directa y significativa.

Segunda: Los resultados hallados en la prueba de hipótesis específica 1, han permitido conocer que la gestión administrativa y la comprensión del usuario alcanzaron una relación de 0,652 con una significancia (bilateral)=0.000<p=0.05, lo cual indica que la correlación es directa y significativa.

Tercera: Los resultados hallados en la prueba de hipótesis específica 2, han permitido conocer que la gestión administrativa y la capacidad de respuesta alcanzaron una relación de 0,674 con una significancia (bilateral)=0.000<p=0.05, lo cual indica que la correlación es directa y significativa.

Cuarta: Los resultados hallados en la prueba de hipótesis específica 3, han permitido conocer que la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio alcanzaron una relación de 0,638 con una significancia

(bilateral)=0.000<p=0.05, lo cual indica que la correlación es directa y significativa.

Quinta: Los resultados hallados en la prueba de hipótesis específica 4, han permitido conocer la gestión administrativa y los elementos tangibles alcanzaron una relación de 0,582 con una significancia (bilateral)=0.000<p=0.05, lo cual indica que la correlación es directa y significativa.

RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda a las autoridades del PRONABEC, evaluar periódicamente los procedimientos administrativos que se siguen en cada convocatoria, así como el servicio brindado en cada uno de los órganos desconcentrados a nivel nacional, de tal manera que se pueda implantar una filosofía de calidad en el servicio, orientada a la innovación y la mejora continua de los procesos de selección de becarios.
- Segundo:** Se recomienda a las autoridades de esta institución, capacitar al personal en estrategias de atención centradas en el usuario (becario) para el desarrollo de habilidades interpersonales de empatía, diálogo asertivo y comprensión de sus necesidades.
- Tercero:** Se recomienda a las autoridades de esta institución, capacitar al personal en estrategias de capacidad de respuesta para gestionar con celeridad los procedimientos administrativos, evitando dilaciones innecesarias, a fin de brindar un servicio oportuno y acorde a las necesidades de los usuarios.
- Cuarto:** Se recomienda a las autoridades de esta institución, capacitar al personal en estrategias de fiabilidad en el servicio, para que puedan

desempeñarse bajo la filosofía institucional de servicio humanitario a poblaciones vulnerables, en busca de la satisfacción del interés general.

Quinto: Se recomienda a las autoridades de esta institución, invertir y mejorar la infraestructura (local, zonas de espera, zonas de parqueo, etc.) así como las plataformas de atención a los postulantes, para elevar la capacidad de atención en cada convocatoria.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Agencia Peruana de Noticias “Andina”. (2015). *Jóvenes indígenas de Madre de Dios sin Beca 18*. Recuperado de <http://www.aidesep.org.pe/jovenes-indigenas-de-madre-de-dios-sin-beca-18/>
- Álvarez, J. (2005). *Telemarketing: La red como soporte de marketing y comunicación*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Amorós, E. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Perú: USAT - Escuela de Economía.
- Aramburú, C. (2015). *Motivaciones de los postulantes seleccionados e ingresantes de Beca 18 que deciden no seguir la beca*. Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.
- Barry, T (2010). *La Excelencia como Hábito: la calidad no es un objetivo, sino una estrategia*. México: Ed. Panorama 1ª ed.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones*. (9.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. Quinta edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cotler, J. (2016). *Educación Superior e inclusión social. Un estudio cualitativo de los becarios del programa Beca 18*. Lima, Perú: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Crosby, P. (2011). *Hablemos de calidad*. México: Mcgraw-Hill.

De Andraca, A (2006). *Programas de becas estudiantiles: experiencias latinoamericanas*. Instituto Nacional de Planeamiento de la Educación. UNESCO, Paris, Francia.

Deming, E. (1986) *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Diario Correo. (2016). *Seis cartas notariales fueron recepcionadas en oficina Beca 18 de Apurímac, tras presuntas irregularidades presentadas en examen único nacional*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/cusco/seis-cartas-notariales-fueron-recepcionadas-en-oficina-beca-18-de-apurimac-674849/>

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, proceso*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.

Grimaldi C., D. C. (2015). *¿Qué explica el Rendimiento Académico de los Beneficiarios de Beca 18?* Lima, Perú: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

Juran, J. (2011) *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. México: McGraw-Hill.

Kotler, P; y Keller, K. (2010). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. México: Pearson Educación, S.A.

Lehman, D; y Winer R. (2009) *Administración del Producto*. Cuarta Edición. México: McGraw- Hill Interamericana.

- Lizano, I. y Alvarado, O. (2011). *Propuesta Estratégica para medir el ausentismo en la Consulta Externa de Especialidades en Hospital México*.
- López, K. (2013). *Evaluación de Impacto del Programa de Becas y Créditos sobre el acceso a la Educación Superior en Chile*. Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Martínez, O. (2012). *Efectos de las becas educativas del programa Oportunidades sobre la asistencia escolar: El caso de la zona urbana del noreste de México*. Universidad de los Andes de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Panamericana Televisión. (2014). *Postulantes denuncian graves problemas administrativos en Beca 18*. Recuperado de <https://panamericana.pe/buenosdiasperu/locales/146055-postulantes-denuncian-graves-problemas-administrativos-beca-18/>
- Polo, A. (2017). *Problemas en el diseño e implementación de la Política de otorgamiento de becas a cargo del PRONABEC, que afectaron la permanencia de becarios, entre los años 2012 y 2015*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- PRONABEC (2013). *Memoria Institucional*. Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC 2012. Lima: Ministerio de Educación.
- Sánchez, H. y Reyes, M. (1996). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Mantaro. Perú.
- Summers, D. (2009) *Administración de la calidad*. México: Prince Hall

- Tamayo, M. (1999). *Metodología formal investigación científica*. Distrito Federal, México: Limusa.
- Távora, M. (2014). *Financiamiento público de la educación universitaria en el Perú: el caso del Programa Beca 18*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Vilela Panta, V. J. (2015). *Costos Académicos de Instituciones Educativas de Beca 18*. Lima, Perú: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.
- Wellington, P. (2011). *Cómo brindar un servicio integral al cliente*. Santa Fe de Bogotá. Colombia: McGraw Hill.
- Zeithaml V., Parasuraman A. y Berry L. (2011). *Calidad Total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo N° 1

Matriz de consistencia de la investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 -2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE				
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017?</p> <p>PROBLEMAS DERIVADOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 -2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la comprensión del usuario en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017. 	Variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<i>Planeación</i>	- Misión/visión - Objetivos institucionales - Políticas asumidas - Planificación de tareas - Diseño de estrategias de selección	5	Siempre (5)	Buena Regular Mala
			<i>Organización</i>	- Mecanismos de atención al usuario - Socialización en la organización - Manual de funciones - Organigrama institucional	5	A veces (4)	
			<i>Dirección</i>	- Estilos de comunicación - Equipos de trabajo - Estrategias de motivación - Conciliación entre las áreas	5	Raras veces (3)	
			<i>Control</i>	- Control de la calidad en el servicio - Control de la satisfacción del usuario - Liderazgo institucional - Auditoría interna	5	Casi nunca (2) Nunca (1)	
			Variable: CALIDAD EN EL SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<i>Comprensión del usuario</i>	- Comprende necesidades del usuario - Brinda soluciones a los usuarios.	5	Siempre (5)	Alta Media Baja
			<i>Capacidad de respuesta</i>	- Profesionales capacitados - Servicio oportuno	5	A veces (4)	
			<i>Fiabilidad del servicio</i>	- Confianza del usuario - Calidad en el servicio	5	Raras veces (3)	
			<i>Elementos tangibles</i>	- Ambientes cómodos - Tecnología adecuada	5	Casi nunca (2)	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA EMPLEADA
<p>TIPO: Es una investigación sustantiva del tipo descriptiva. Con enfoque cuantitativo en razón a los sustentos de investigadores como Sánchez y Reyes (1996) sostienen “Es una investigación cuantitativa, por su finalidad de aportar información estadística”.</p> <p>DISEÑO: Es correlacional pues establece correlación o relación entre dos o más variables; es decir se trata de conocer si una determinada variable está asociada con otra, pero no explica las relaciones causales entre ellas. Siendo transversal debido a que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.78). Su diagrama es el siguiente:</p> <div data-bbox="212 930 555 1066" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 -.-> r O2 </pre> </div> <p>En el e:</p> <p>M = Es la muestra de investigación Ox = Es la observación de las gestión administrativa Oy = Es la observación de la calidad en el servicio r = Es la correlación entre los valores hallados</p>	<p>POBLACIÓN: Según Tamayo y Tamayo, (2007:114), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”</p> <p>N = 246 becarios activos de la Beca Pregrado</p> <p>MUESTRA: El autor Sánchez Carlessi (1996: 111), denomina a la muestra como una representación significativa de las características de una población está sirve para representarla.</p> <p>n = 150 becarios activos de la Beca Pregrado</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario Autor: La investigadora Año: 2018 Monitoreo: Validación por juicio de expertos Ámbito de Aplicación: Becarios activos de la Beca Pregrado – Convocatorias 2015, 2016 y 2017 Forma de Administración: individual</p> <p>VARIABLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO</p> <p>Técnica: La encuesta Instrumentos: El cuestionario Autor: La investigadora Año: 2018 Monitoreo: Validación por juicio de expertos Ámbito de Aplicación: Becarios activos de la Beca Pregrado – Convocatorias 2015, 2016 y 2017 Forma de Administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizó un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central.</p> <p>INFERENCIAL: Para ver la confiabilidad de los instrumentos se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach A través de las siguientes fórmulas:</p> $\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$ <p>El modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.</p> <p>Las hipótesis de trabajos se procesaron a través del coeficiente de correlación Rho de Sperman, aplicada a los datos muestrales.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>De dicha prueba estadística, a través del valor de “r” se estableció el tipo de correlación que existe entre los datos de las variables.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición	Rangos de valor	Instrumento
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>“Son actividades que competen a los gerentes y empleados como parte de la administración, ya que la planeación, organización, dirección y control son tareas de una buena gestión orientada bajo la política de una empresa, y congrega a las diferentes áreas (gerencia, finanzas, producción, recursos humanos, etc.) cuando se trata de administrar adecuadamente todos sus recursos” (Chiavenato,2011, p.217)</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> -Misión/visión -Objetivos institucionales -Políticas asumidas -Planificación de tareas -Diseño de estrategias de 			
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> -Mecanismos de atención al usuario -Socialización en la organización -Manual de funciones -Organigrama institucional 	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	BUENA [67 - 100] REGULAR [34 -66] MALA [20 - 33]	Cuestionario
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> -Estilos de comunicación -Equipos de trabajo -Estrategias de motivación -Conciliación entre las áreas 			
		Control	<ul style="list-style-type: none"> -Control de la calidad en el servicio -Control de la satisfacción del usuario -Liderazgo institucional -Auditoría interna 			

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición	Rangos de valor	Instrumento
CALIDAD EN EL SERVICIO	<p>“Es aplicar estrategias centradas en lograr la satisfacción del cliente. Es la relación estrecha entre las necesidades del cliente y las prestaciones de servicios de acuerdo a las expectativas de ellos y de acuerdo a las exigencias y normas internacionales que regulan una atención de calidad” (Wellington, 2011, p.41).</p>	Comprensión del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende necesidades del usuario. - Brinda soluciones a los usuarios. 			
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales capacitados - Servicio oportuno 	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	ALTA [67 - 100] MEDIA [34-66]	Cuestionario
		Fiabilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza del usuario - Calidad en el servicio 		BAJA [20 - 33]	
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientes cómodos - Tecnología adecuada 			

Anexo N° 2

Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: Calidad en el servicio

Dimensiones	Indicadores	ítems	N° de ítems	Escala de respuestas	Rangos
Elementos tangibles	Ambientes cómodos	Las áreas de atención al usuario se encuentran ubicadas estratégicamente para viabilizar la atención a los postulantes.	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
		Se cuenta con ambientes cómodos que permitan esperar el turno de atención a los postulantes dentro del local institucional.			
		Se cuenta con zonas de desplazamiento y acceso para personas con discapacidad que pudieran postular.			
	Tecnología adecuada	La institución tiene implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente los requisitos de postulación.			
		La página web institucional permite a los postulantes realizar trámites de inscripción y/o formulación de reclamos.			
Capacidad de respuesta	Profesionales capacitados	El personal administrativo conoce las normas legales que regulan los procesos de selección para acceder a una beca.	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	A=Alta M=Media B=Baja
		El personal tiene la capacidad de brindar soluciones rápidas frente a situaciones que puedan dificultar la participación de un postulante			
		El personal administrativo conoce el manejo de las herramientas informáticas para registrar una adecuada inscripción sin complicaciones ni retrasos.			
	Servicio oportuno	La atención a los postulantes en los trámites de inscripción se da de manera ágil y viable.			
		La emisión de una respuesta frente a alguna irregularidad se da dentro de los tiempos establecidos en las normas que regulan los procesos de selección de becarios.			
Fiabilidad del servicio	Confianza del usuario	Usted se ha podido sentir en confianza con la atención brindada durante el proceso de selección de becarios.	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
		Considera que el personal ha cumplido sus funciones con equidad y transparencia.			
	Calidad en el servicio	El servicio recibido por el personal que labora en la institución lo ha dejado satisfecho.			
		El trato a los postulantes ha sido dentro de un ambiente de armonía.			
		Considera que se han respetado sus derechos durante el proceso de selección para acceder a una beca			
Comprensión del usuario	Comprende necesidades del usuario	El personal administrativo emplea un diálogo asertivo para atender a los postulantes.	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
		Se le brinda orientación adecuada a los postulantes para aclarar sus dudas o inquietudes.			
	Brinda soluciones a los usuarios.	La institución cuenta con un libro de reclamaciones para registrar las denuncias o reclamos de los postulantes.			
		Se ha evidenciado una conducta ética en el personal a cargo de la asignación de las becas a los beneficiarios.			
		Considera que el proceso de evaluación en todas sus etapas y fases ha sido justo y transparente.			

Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de ítems	Escala de respuestas	Rangos
PLANEACIÓN	Misión/visión	¿La institución da a conocer su misión y visión institucional a la comunidad estudiantil?	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
	Políticas asumidas	¿La institución cuenta con bases legales o normas específicas para regular las convocatorias y los procesos de selección de becarios?			
	Objetivos institucionales	¿La institución da a conocer con anticipación las metas de atención que se tiene prevista para cada proceso de selección de becarios?			
	Planificación de tareas	¿Existe articulada atención entre las diferentes áreas y sub áreas que atienden en el programa?			
	Diseño de estrategias de selección	¿Las estrategias empleadas en la selección de becarios son coherentes con las normas establecidas en las bases que rigen los procesos de selección?			
ORGANIZACIÓN	Mecanismos de atención al usuario	¿La institución cuenta con personal capacitado en estrategias de orientación al postulante a la beca?	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	B= Buena R= Regular M= Mala
		¿El trámite documentario de cada postulante es atendido oportunamente respetando las bases?			
	Socialización en la organización	¿El personal administrativo trabaja coordinadamente para alcanzar las metas institucionales en cada etapa del proceso de selección de becarios?			
	Manual de funciones	¿La institución cuenta con personal administrativo que cumple adecuadamente sus funciones?			
	Organigrama institucional	¿La institución cuenta con un organigrama institucional que contempla un área a cargo de la orientación a los postulantes?			
DIRECCIÓN	Estilos de comunicación	¿La institución cuenta con adecuados canales de comunicación para difundir los requisitos de postulación a la beca pregrado?	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
	Equipos de trabajo	¿La institución cuenta con personal idóneo para evaluar a los postulantes en cada una de las etapas del proceso de selección de becarios?			
		¿La institución conforma equipos de trabajo para el desarrollo adecuado del proceso de selección de becarios?			
	Estrategias de motivación	¿Se emplean estrategias adecuadas para motivar la participación de un mayor número de postulantes en cada convocatoria?			
	Conciliación entre las áreas	¿Se atiende oportunamente los reclamos y observaciones que pudiera formular un postulante durante el proceso de selección?			
CONTROL	Control de la calidad en el servicio	¿Se emplean estrategias adecuadas para garantizar la mayor transparencia y/o legitimidad en la administración de los recursos públicos?	5	Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
	Satisfacción del usuario	¿Se establecen mecanismos de control y equidad en la selección de los becarios?			
	Liderazgo institucional	¿Las unidades ejecutoras nacionales coordinan y facilitan la implementación de la beca pregrado?			
	Auditoría interna	¿Se evalúan los logros y dificultades presentados en cada convocatoria para mejorar la atención a los postulantes?			
		¿Se fiscaliza la correcta aplicación de los instrumentos diseñados para la selección de becarios y prelación según el puntaje obtenido?			

Anexo N° 3

Instrumentos de recojo de información

ENCUESTA SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO

INSTRUCCIONES:

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad conocer su opinión con relación al servicio que se le ha brindado durante su postulación a la Beca Pregrado que otorga el PRONABEC.

La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que responda a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha de aplicación: ___/___/2018 Sexo: (F) (M)

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Escala de evaluación para cada uno de los ítems, tendrá la siguiente valoración:

Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

DIMENSIONES	Nº	DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN				
ELEMENTOS TANGIBLES (E.T)	<i>¿Cuán satisfecho se siente con los elementos tangibles que encuentra en el PRONABEC?</i>						
	1	Las áreas de atención al usuario se encuentran ubicadas estratégicamente para viabilizar la atención a los postulantes.	5	4	3	2	1
	2	Se cuenta con ambientes cómodos que permitan esperar el turno de atención a los postulantes dentro del local institucional.	5	4	3	2	1
	3	Se cuenta con zonas de desplazamiento y acceso para personas con discapacidad que pudieran postular.	5	4	3	2	1
	4	La institución tiene implementado el uso de plataformas virtuales para informar oportunamente los requisitos de postulación.	5	4	3	2	1
	5	La página web institucional permite a los postulantes realizar trámites de inscripción y/o formulación de reclamos.	5	4	3	2	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA (C.R)	<i>¿Cuán satisfecho se siente con la adecuada capacidad de respuesta que le brinda en el PRONABEC?</i>						
	6	El personal administrativo conoce las normas legales que regulan los procesos de selección para acceder a una beca.	5	4	3	2	1
7	El personal tiene la capacidad de brindar soluciones rápidas frente a situaciones que puedan dificultar la participación de un postulante.	5	4	3	2	1	

	8	El personal administrativo conoce el manejo de las herramientas informáticas para registrar una adecuada inscripción sin complicaciones ni retrasos.	5	4	3	2	1
	9	La atención a los postulantes en los trámites de inscripción se da de manera ágil y viable.	5	4	3	2	1
	10	La emisión de una respuesta frente a alguna irregularidad se da dentro de los tiempos establecidos en las normas que regulan los procesos de selección de becarios.	5	4	3	2	1
FIABILIDAD DEL SERVICIO (F.S)	<i>¿Cuán satisfecho se siente con la fiabilidad en el servicio recibido por parte del PRONABEC?</i>						
	11	Usted se ha podido sentir en confianza con la atención brindada durante el proceso de selección.	5	4	3	2	1
	12	Considera que el personal ha cumplido sus funciones con equidad y transparencia.	5	4	3	2	1
	13	El servicio recibido por el personal que labora en la institución lo ha dejado satisfecho.	5	4	3	2	1
	14	El trato a los postulantes ha sido dentro de un ambiente de armonía.	5	4	3	2	1
	15	Considera que se han respetado sus derechos durante el proceso de selección para acceder a una beca.	5	4	3	2	1
COMPRESION DEL USUARIO (C.U)	<i>¿Cuán satisfecho se siente con la comprensión que han tenido a sus dudas e inquietudes?</i>						
	16	El personal administrativo emplea un diálogo asertivo para atender a los postulantes.	5	4	3	2	1
	17	Se le brinda orientación adecuada a los postulantes para aclarar sus dudas o inquietudes	5	4	3	2	1
	18	La institución cuenta con un libro de reclamaciones para registrar las denuncias o reclamos de los postulantes.	5	4	3	2	1
	19	Se ha evidenciado una conducta ética en el personal a cargo de la asignación de las becas a los beneficiarios.	5	4	3	2	1
	20	Considera que el proceso de evaluación en todas sus etapas y fases ha sido justo y transparente.	5	4	3	2	1

¡Gracias por su atención!

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad conocer su opinión sobre indicadores relacionados a la gestión administrativa que ha podido observar en el PRONABEC durante su postulación a la Beca Pregrado. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que responda a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha de aplicación: ___/___/2018 Sexo: (F) (M)

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala

Escala de evaluación para cada uno de los ítems, tendrá la siguiente valoración:

Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

DIMENSIONES	Nº	DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN				
PLANEACIÓN (P)	<i>¿Cómo percibe usted estos indicadores de planificación como parte de la gestión administrativa que se lleva a cabo en el PRONABEC?</i>						
	1	¿La institución da a conocer su misión y visión institucional a la comunidad estudiantil?	5	4	3	2	1
	2	¿La institución cuenta con bases legales o normas específicas para regular las convocatorias y los procesos de selección de becarios?	5	4	3	2	1
	3	¿La institución da a conocer con anticipación las metas de atención que se tiene prevista para cada proceso de selección de becarios?	5	4	3	2	1
	4	¿Existe articulada atención entre las diferentes áreas y sub áreas que atienden en el programa?	5	4	3	2	1
	5	¿Las estrategias empleadas en la selección de becarios son coherentes con las normas establecidas en las bases que rigen los procesos de selección?	5	4	3	2	1
ORGANIZACIÓN (O)	<i>¿Cómo percibe usted estos indicadores de organización como parte de la gestión administrativa que se lleva a cabo en el PRONABEC?</i>						
	6	¿La institución cuenta con personal capacitado en estrategias de orientación al postulante a la beca?	5	4	3	2	1
	7	¿El trámite documentario de cada postulante es atendido oportunamente respetando las bases?	5	4	3	2	1
	8	¿El personal administrativo trabaja coordinadamente para alcanzar las metas institucionales en cada etapa del proceso de selección de becarios?	5	4	3	2	1
	9	¿La institución cuenta con personal administrativo que cumple adecuadamente sus funciones?	5	4	3	2	1

	10	¿La institución cuenta con un organigrama institucional que contempla un área a cargo de la orientación a los postulantes?	5	4	3	2	1
DIRECCIÓN (D)	<i>¿Cómo percibe usted estos indicadores de dirección como parte de la gestión administrativa que se lleva a cabo en el PRONABEC?</i>						
	11	¿La institución cuenta con adecuados canales de comunicación para difundir los requisitos de postulación a la beca pregrado?	5	4	3	2	1
	12	¿La institución cuenta con personal idóneo para evaluar a los postulantes en cada una de las etapas del proceso de selección de becarios?	5	4	3	2	1
	13	¿La institución conforma equipos de trabajo para el desarrollo adecuado del proceso de selección de becarios?	5	4	3	2	1
	14	¿La institución emplea estrategias adecuadas para motivar la participación de un mayor número de postulantes en cada convocatoria?	5	4	3	2	1
	15	¿La institución atiende oportunamente los reclamos y observaciones que pudiera formular un postulante durante el proceso de selección de becarios?	5	4	3	2	1
CONTROL (C)	<i>¿Cómo percibe usted estos indicadores de control como parte de la gestión administrativa que se lleva a cabo en el PRONABEC?</i>						
	16	¿Se emplean estrategias adecuadas para garantizar la mayor transparencia y/o legitimidad en la administración de los recursos públicos?	5	4	3	2	1
	17	¿Se establecen mecanismos de control y equidad en la selección de los becarios?	5	4	3	2	1
	18	¿Las unidades ejecutoras nacionales coordinan y facilitan la implementación de la beca pregrado?	5	4	3	2	1
	19	¿Se evalúan los logros y dificultades presentados en cada convocatoria para mejorar la atención a los postulantes?	5	4	3	2	1
	20	¿Se fiscaliza la correcta aplicación de los instrumentos diseñados para la selección de becarios y la prelación según el puntaje obtenido?	5	4	3	2	1

¡Se le agradece su participación!

Anexo N° 4

Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 2.1. **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.
- 2.2. **Apellidos y nombres del experto:** EDUARDO LÓPEZ QUISPE
- 2.3. **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública
- 2.4. **Institución en la que trabaja el experto:** Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y Universidad Alas Peruanas.
- 2.5. **Cargo que desempeña:** Docente Principal
- 2.6. **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta de investigación Gestión Administrativa
- 2.7. **Autor del instrumento:** Bachiller GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

Nº	CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades					✓
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					✓
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					✓
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					✓
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					✓
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					✓
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					✓
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					✓
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					✓
SUB TOTAL							✓
TOTAL							50

III. OPINION DE APLICACIÓN: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 5.0



Fecha: 15 de FEBRERO del 2018.

Firma del experto

DNI: 10285584

Eduardo López Quispe

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 2.1. **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 - 2017.
- 2.2. **Apellidos y nombres del experto:** EDUARDO LÓPEZ QUISPE
- 2.3. **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública
- 2.4. **Institución en la que trabaja el experto:** Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y Universidad Alas Peruanas.
- 2.5. **Cargo que desempeña:** Docente Principal
- 2.6. **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta de investigación Calidad en el servicio
- 2.7. **Autor del instrumento:** Bachiller GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

N°	CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES					
			1	2	3	4	5	
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades						✓
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.						✓
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.						✓
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.						✓
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.						✓
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.						✓
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.						✓
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.						✓
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.						✓
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.						✓
		SUB TOTAL						✓
		TOTAL						50

III. OPINION DE APLICACIÓN: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 5.0


 Firma del experto
 DNI: 10285584
 Eduardo López Quispe

Fecha: 15 de FEBRERO del 2018.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 -2017.
- 1.2. **Apellidos y nombres del experto:** LUNA GARCÍA, Javier
- 1.3. **Grado académico:** Doctor en Derecho
- 1.4. **Institución en la que trabaja el experto:** Escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo y Universidad Federico Villarreal.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente Principal
- 1.6. **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta de investigación GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- 1.7. **Autor del instrumento:** Bachiller GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

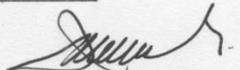
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Nº	CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUB TOTAL						8	40
TOTAL						48	

III. OPINION DE APLICACIÓN: ES VALIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 4.8


 Firma del experto
 DNI: 10271374

Fecha: 28 de ENERO del 2018.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015 -2017.
- 1.2. **Apellidos y nombres del experto:** LUNA GARCÍA, Javier
- 1.3. **Grado académico:** Doctor en Derecho
- 1.4. **Institución en la que trabaja el experto:** Escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo y Universidad Federico Villarreal.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente Principal
- 1.6. **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta de investigación CALIDAD EN EL SERVICIO
- 1.7. **Autor del instrumento:** Bachiller GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

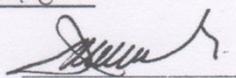
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

N°	CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
		SUB TOTAL					8
		TOTAL					4.8

III. OPINION DE APLICACIÓN: ES VALIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 4.8


Firma del experto
DNI: 10271374

Fecha: 28 de ENERO del 2018.



INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015-2017.
- 1.2. **Apellidos y nombres del experto:** JOSÉ DEL RÍO SILVA
- 1.3. **Grado académico:** DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
- 1.4. **Institución en la que trabaja el experto:** ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Y UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE PRINCIPAL
- 1.6. **Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO
- 1.7. **Autor del instrumento:** BACHILLER GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Nº	CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL							50
TOTAL			50				

III. OPINION DE APLICACIÓN: ES VALIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 5.0 Excelente

Fecha: 23 de ENERO del 2018.


Firma del experto
DNI: 43321792



INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015-2017.
- 1.2. **Apellidos y nombres del experto:** JOSÉ DEL RÍO SILVA
- 1.3. **Grado académico:** DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
- 1.4. **Institución en la que trabaja el experto:** ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Y UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE PRINCIPAL
- 1.6. **Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO
- 1.7. **Autor del instrumento:** BACHILLER GIOVANNA VANESSA NAPAICO ARTEAGA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

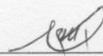
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Nº	CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirán analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL							50
TOTAL			50				

III. OPINION DE APLICACIÓN: ES VALIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION: 5.0 Excelente

Fecha: 23 de ENERO del 2018.


Firma del experto
DNI: 43321792