FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

SUSTENTADO POR:

STEPHANY ALEJANDRA ZERÓN ESPINOZA

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

JULIO, 2025

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRíGUEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANA FACULTAD DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE

MÁSTER EN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

ASESORES METODOLOGICOS
JAVIER ENRIQUE DEL CID CARRASCO
RIGOBERTO RODRÍGUEZ ÁVILA

ASESOR TEMATICO
RENY MARIA URBINA ANARIBA

MIEMBROS DE LA TERNA:

PATRICK DAVID PEÑATE FERNADEZ
JORGE ANTONIO CENTENO SARMIENTO

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2023
Stephany Alejandra Zerón Espinoza

Todos los derechos son reservados.

FACULTAD DE POSTGRADO

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

STEPHANY ALEJANDRA ZERÓN ESPINOZA

Resumen

El presente proyecto tuvo como objetivo principal evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), así como proponer un plan de mejora a partir de los hallazgos obtenidos. Para ello, se aplicaron encuestas a los becarios, donde se analizó la información de 259 encuestados, cuyos resultados revelaron un alto nivel de satisfacción en la atención y apoyo financiero, pero también mostró la necesidad de mejorar algunos aspectos del programa. En cuanto a la aplicabilidad del proyecto, se desarrolló la planificación detallada para la implementación del plan de mejora, incluyendo la identificación de los principales interesados, la definición de objetivos específicos, así como el un presupuesto asignado de 953,011.00 lempiras para llevar a cabo las acciones propuestas. Dentro del plan de mejora se destacan estrategias orientadas a optimizar los canales de comunicación, para garantizar una interacción más efectiva y constante con los becarios, un plan de capacitación dirigido al personal responsable de la atención y gestión de las becas para elevar la calidad del servicio en términos de empatía, responsabilidad y seguridad, además de establecer un sistema de seguimiento y evaluación para el plan, este sistema permitirá medir el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes que aseguren la mejora continua del programa.

Palabras claves: (Beca de estudios, Satisfacción, Programas Sociales, Educación Superior, Evaluación de Proyectos)

GRADUATE SCHOOL

PERCEPTION AND SATISFACTION OF BENEFICIARIES IN THE "SOLIDARITY SCHOLARSHIP" PROGRAM

STEPHANY ALEJANDRA ZERÓN ESPINOZA

Abstract

The main objective of this project was to evaluate the perception and satisfaction of the beneficiaries of the "Solidarity Scholarships" program of the Ministry of Social Development (SEDESOL), as well as to propose an improvement plan based on the findings obtained. For this purpose, surveys were applied to scholarship recipients, where the information from 259 respondents was analyzed, whose results revealed a high level of satisfaction with the attention and financial support, but also showed the need to improve some aspects of the program. Regarding the applicability of the project, detailed planning for the implementation of the improvement plan was developed, including the identification of the main stakeholders, the definition of specific objectives, as well as an assigned budget of 953,011.00 lempiras to carry out the proposed actions. The improvement plan includes strategies aimed at optimizing communication channels to ensure more effective and constant interaction with scholarship recipients, a training plan for staff responsible for the care and management of scholarships to improve the quality of service in terms of empathy, responsibility and safety, and the establishment of a monitoring and evaluation system for the plan, which will measure the impact of the actions implemented and make adjustments to ensure continuous improvement of the program.

Palabras claves: (Study scholarship, Satisfaction, Social Programs, Higher Education, Project Evaluation)

DEDICATORIA

Detrás de todo gran logro siempre hay un grupo de personas que, con su amor, apoyo y fe inquebrantable, hacen posible que los sueños se conviertan en realidad, por lo que dedico esta tesis a mi familia, quienes han estado a mi lado en todo momento y nunca dejaron de creer que lograría culminar mi maestría. A mi mamá, quien me ha acompañado en cada paso de esta travesía y ha creído en mi como nadie más lo ha hecho. A mi papá, quien en los momentos en los que quise rendirme, me brindo un abrazo y palabras de aliento. A mi hermano, por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo del camino. Y por supuesto, a mis dos cachorros, que día a día me acompañaron hasta el amanecer, regalándome su compañía incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por llenarme de fortaleza y guiar cada uno de mis pasos a lo largo del camino, permitiéndome culminar esta etapa en mi vida.

A mis padres, Yacenia Espinoza y Pier Zerón, los principales promotores y pilares de cada uno de mis sueños. Gracias por creer en mí aun cuando yo misma dudaba, por secar mis lágrimas y por nunca dejarme sola en este camino. Agradezco profundamente cada palabra de aliento que me brindaron cuando parecía imposible continuar. Gracias a ustedes, soy la persona que soy hoy; muchos de mis logros se los debo a su amor, apoyo y ejemplo incondicional.

A mi hermano, Pierre Zerón, por escuchar pacientemente cada uno de mis momentos de ansiedad y miedo, por acercarme ese café en las noches de desvelo y por ser mi compañía constante.

A mis asesores metodológicos, Rigoberto Rodríguez y Javier del Cid, quienes, a pesar de mi insistencia día a día, fueron muy pacientes conmigo y me brindaron una guía precisa en la estructuración y desarrollo de mi trabajo.

A mi asesora temática, Reny Urbina, por abrirme las puertas para realizar mi investigación en la institución y por cada uno de los apoyos brindados, que fueron fundamentales para llevar a cabo este proyecto.

A mis amigas/os por su apoyo, sus palabras de ánimos y por estar siempre presentes en cada paso, también agradezco a mis nuevos amigos Hilda, Karol y Julio; gracias por todas esas risas compartidas, que iluminaron los momentos de estrés y que hicieron esta experiencia mucho más alegre en todo este tiempo.

A mis mascotas, Symon y Sally, fieles compañeros de desvelo, quienes con su cariño silencioso hicieron más llevaderas mis largas jornadas de estudio.

Y, sobre todo, a mí misma, por la valentía y dedicación para superar cada uno de los obstáculos que se me presentaron en su momento, logrando alcanzar esta meta que hoy celebro con mucha felicidad y orgullo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA 1
AGRADECIMIENTO 2
ÍNDICE DE CONTENIDO 3
ÍNDICE DE TABLAS 6
ÍNDICE DE FIGURAS 8
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN 11
1.1 INTRODUCCIÓN 11
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA 11
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 13
1.3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 13
1.3.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 13
1.3.2.1 PREGUNTA GENERAL 13
1.3.2.2 PREGUNTAS ESPECIFICAS 13
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO 14
1.4.1 OBJETIVO GENERAL 14
1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 14
1.5 JUSTIFICACIÓN 14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 15
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL. 15
2.1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 15
2.1.1.1 EVOLUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE BECAS 15
2.1.1.2 IMPORTANCIA DE LAS BECAS EN EL ACCESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR 16
2.1.1.3 PERCEPCIONES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS 16
2.1.1.4 FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE BECAS. 18
2.1.2 MACROENTORNO 19
2.1.2.1 PROGRAMAS DE BECAS EN AMÉRICA LATINA 19
2.1.2.2 EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS DE BECAS 22

2.1.3 MICROENTORNO 22
2.1.3.1 PROGRAMA DE “BECAS SOLIDARIAS” 22
2.1.3.2 TIPOS DE BECAS 25
2.1.3.3 BENEFICIOS ACADÉMICOS 28
2.1.3.4 VOLUNTARIADO Y POSTVOLUNTARIADO 29
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN 31
2.2.1 EDUCACIÓN SUPERIOR 31
2.2.2 ASISTENCIA ECONÓMICA O BECA 31
2.2.3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO 31
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO 32
2.3.1 BASES TEÓRICAS 32
2.3.1.1 ÁREAS DEL CONOCIMIENTO DEL PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE (PMBOK ®) 32
2.3.1.2 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN 34
2.3.1.3 PLAN DE MEJORAMIENTO 35
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS 36
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS 37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 40
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA 40
3.1.1 MATRÍZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA 40
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO 43
3.1.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 44
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS 46
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 46
3.3.1 POBLACIÓN 46
3.3.2 MUESTRA 47
3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO 48
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS 49
3.4.1 TÉCNICAS 49
3.4.2 INSTRUMENTOS 49
3.4.3 PROCEDIMIENTOS APLICADOS 50

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN 50
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS 50
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS 50
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS 51
4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 51
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS 51
4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS 52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 82
5.1 CONCLUSIONES 82
5.2 RECOMENDACIONES 83
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD 85
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA 85
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA 85
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA 85
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO 86
6.4.1 DESCRIPCIÓN 86
6.4.2 DESARROLLO 86
6.4.2.1 GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN 86
6.4.2.2 GESTIÓN DEL ALCANCE 89
6.4.2.3 GESTIÓN DE CALIDAD 100
6.4.2.4 GESTIÓN DE RECURSOS 108
6.4.2.5 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES 111
6.4.2.6 GESTIÓN DE LOS INTERESADOS 115
6.4.2.7 GESTIÓN DE RIESGOS 123
6.4.2.8 GESTIÓN DE ADQUISICIONES 133
6.5 MEDIDAS DE CONTROL 144
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO 145
6.6.1 GESTIÓN DEL CRONOGRAMA 145
6.6.2 PRESUPUESTO 148
6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA 151

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 161
ANEXOS 165
ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN 165
ANEXO 2 CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA 166
ANEXO 3 CUESTIONARIO APLICADO A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"..... 167
ANEXO 4 VALIDACIONES DE INSTRUMENTO POR REVISORES EXTERNOS..... 170
ANEXO 4.1 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO #1 170
ANEXO 4.2 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO #2 171
ANEXO 4.3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO #3 173
ANEXO 5 QR DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"..... 175
ANEXO 6 ENLACE DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS" 175
ANEXO 7 CAPTURA DE PANTALLA DEL ENVÍO DEL ENLACE DE LA ENCUESTA. 175
ANEXO 8 INFORMACIÓN GENERAL DE ENCUESTAS REALIZADAS 176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Satisfacción general con el programa Beca 18 18
Tabla 2 Programas de Becas en América Latina 19
Tabla 3 Cuestionario Modelo SERVQUAL 34
Tabla 4 Matriz Metodológica..... 40
Tabla 5 Cuadro de Operacionalización de Variables..... 44
Tabla 6 Listado de Instituciones de Educación Superior Internacionales 64
Tabla 7 Listado de Licenciaturas de los beneficiarios que son parte del programa 67
Tabla 8 Listado de Maestrías de los beneficiarios que son parte del programa 68
Tabla 9 Listado de Doctorados de los beneficiarios que son parte del programa..... 69
Tabla 10 Acta de Constitución del Proyecto..... 86
Tabla 11 Enunciado del Alcance 89
Tabla 12 Diccionario de EDT 92

Tabla 13 Beneficios según Áreas del Conocimiento del PMBOK® 97
Tabla 14 Propuestas de mejora 99
Tabla 15 Información General del proyecto de para la gestión de la calidad 100
Tabla 16 Requisitos de Calidad 100
Tabla 17 Criterios de Aceptación de los Entregables 101
Tabla 18 Roles y Responsabilidades 104
Tabla 19 Checklist de calidad 105
Tabla 20 Formato de Auditoria 106
Tabla 21 Registro de Entregables 106
Tabla 22 Plan de Gestión de los Recursos 109
Tabla 23 Matriz de Comunicaciones 111
Tabla 24 Matriz de Interesados 116
Tabla 25 Clasificación de nivel de poder- interés 118
Tabla 26 Clasificación de nivel de influencia-impacto 119
Tabla 27 Matriz de Poder- Interés de los Interesados del proyecto 120
Tabla 28 Matriz de Influencia- Impacto de los Interesados del proyecto 121
Tabla 29 Plan de Gestión de Riesgos del Proyecto 123
Tabla 30 Identificación de Riesgos del proyecto 124
Tabla 31 Herramienta- Matriz de Probabilidad e Impacto 127
Tabla 32 Codificación de puntuación de riesgo 127
Tabla 33 Puntuación de Riesgo 127
Tabla 34 Análisis Cuantitativo y Cualitativo 128
Tabla 35 Plan de respuesta a riesgos del proyecto 130
Tabla 36 Matriz de Adquisiciones 133
Tabla 37 Indicadores de éxito para estrategias de comunicación 138
Tabla 38 Plan de Capacitación 140
Tabla 39 Plantilla para Monitoreo y Evaluación Continua 143
Tabla 40 Ejemplo de plantilla de monitoreo y evaluación continua. 144
Tabla 41 Medidas de Control 144
Tabla 42 Presupuesto del proyecto 148
Tabla 43 Detalle de presupuesto por fase 148

Tabla 44 Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta 151
Tabla 45 Cuestionario aplicado a los beneficiarios 167

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas del programa Beca 18 17
Figura 2 Áreas de formación de programa "Becas Solidarias" 24
Figura 3 Poblaciones priorizadas del programa "Becas Solidarias" 25
Figura 4 Tipos de Becas de programa "Becas Solidarias" 25
Figura 5 Requisitos Generales de postulación para becas nacionales 26
Figura 6 Documentos Obligatorios a presentar 27
Figura 7 Requisitos Generales de postulación para becas internacionales 27
Figura 8 Documentos obligatorios a presentar 28
Figura 9 Beneficios académicos del programa 29
Figura 10 Tipos de Voluntariado 30
Figura 11 Las 10 áreas del conocimiento del PMBOK® 33
Figura 12 Metodología de investigación del grado de satisfacción de OTAGS y una propuesta de mejora 36
Figura 13 Encuesta de Satisfacción OTAGS, San Pedro Sula, UNITEC. 38
Figura 14 Encuesta Analítica aplicada a la Dirección de Tecnología de la UNAH 39
Figura 15 Esquema de Variables de estudio 43
Figura 16 Enfoque y métodos de la investigación 46
Figura 17 Calculo de muestra a través de calculadora online 48
Figura 18 Técnica de muestreo para la investigación 49
Figura 19 Escala de Likert para el estudio 49
Figura 20 Edad de los beneficiarios 52
Figura 21 Género de los beneficiarios 53
Figura 22 Porcentaje de Beneficiarios por departamento 54
Figura 23 Residencia de los beneficiarios del programa 55
Figura 24 Porcentaje de beneficiarios que residen en los diferentes departamentos de Honduras 56
Figura 25 Porcentaje de beneficiarios en América del Sur 57
Figura 26 Porcentaje de beneficiarios en Europa 58

Figura 27 Porcentaje de beneficiarios en América del Norte 59
Figura 28 Estado laboral de los beneficiarios 60
Figura 29 Estado Civil de los beneficiarios del programa 61
Figura 30 Área de estudio 62
Figura 31 Listado de Instituciones de Educación Superior en Honduras 63
Figura 32 Programa en los que están inscritos los beneficiarios 66
Figura 33 Factor de Satisfacción: Tangibilidad 70
Figura 34 Factor de Satisfacción: Responsabilidad 72
Figura 35 Factor de Satisfacción: Seguridad 75
Figura 36 Factor de Satisfacción: Empatía 77
Figura 37 Sugerencias de los beneficiarios 79
Figura 38 Recolección de Opiniones 80
Figura 39 Aspectos de mejora 81
Figura 40 Estructura de Desglose de Trabajo (EDT) 91
Figura 41 Aspectos del modelo SERVQUAL 98
Figura 42 Esquema para aseguramiento de la calidad 103
Figura 43 Gestión de No Conformidades 105
Figura 44 Estructura de Desglose de Recursos (EDR) 108
Figura 45 Estructura de Desglose de Interesados (EDI) 115
Figura 46 Estructura de Desglose de Riesgos (EDR) 126
Figura 47 Propuestas de Canales de Comunicación 136
Figura 48 Procedimientos de comunicación 136
Figura 49 QR para encuesta de satisfacción 137
Figura 50 Encuesta en Portal Oficial de Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) 137
Figura 51 Canales de difusión en WhatsApp 137
Figura 52 Cronograma del Proyecto 146
Figura 54 Resumen de días y fechas 146
Figura 55 Tareas predecesoras 147
Figura 56 Escala de Tiempo 148
Figura 57 Carta de autorización de la institución firmada 165
Figura 58 Carta de compromiso para asesoría temática firmada 166

Figura 59 Validación de instrumento #1 171
Figura 60 Validación de instrumento #2 172
Figura 61 Validación de instrumento #3 174
Figura 62 QR de encuesta de satisfacción para la investigación 175
Figura 63 Enlace de encuesta de satisfacción para la investigación 175
Figura 64 Captura de pantalla del envío de la encuesta. 175
Figura 65 Número de respuestas y tiempo promedio de encuestas realizadas 176

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) representa una iniciativa clave para apoyar a los estudiantes a nivel de educación superior, en este contexto la calidad en la atención y la eficiencia en la gestión del programa se han identificado como elementos fundamentales para maximizar su impacto social. La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios, así como proponer un plan de mejora para el programa de “Becas Solidarias”.

Varios programas de becas en Honduras incluyen mecanismos para medir la satisfacción de sus becarios, como encuestas y sistemas de retroalimentación, que permiten evaluar y mejorar las experiencias de los estudiantes, estos mecanismos ayudan a identificar áreas de oportunidad garantizando así un apoyo integral que va más allá de aspecto financiero, la ausencia de un sistema estructurado para gestionar y responder a las diversas necesidades de los becarios motivo el desarrollo de esta investigación.

A través de encuestas aplicadas a los beneficiarios, se evidencio un alto nivel de satisfacción con el apoyo brindado, pero también la necesidad de mejorar los canales de retroalimentación y la participación activa de los estudiantes, esta situación refleja la oportunidad para potenciar los resultados del programa, alineándose con los objetivos de SEDESOL de brindar programas efectivos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable.

Mediante el análisis detallado del funcionamiento actual del programa y el diseño de estrategias basadas en buenas prácticas de gestión de proyectos, esta investigación busca aportar una propuesta viable que beneficie directamente a la Secretaría, esperando que los resultados contribuyan a fortalecer el programa y sirvan como base para futuras mejoras en la atención a los estudiantes.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

UNESCO (2015) definió que “la educación es un derecho fundamental y un factor clave para el desarrollo social y económico de un país.”

El acceso a la educación superior es un factor determinante en la construcción de oportunidades y en la mejora de la calidad de vida de los individuos, las familias y sus

comunidades. Sin embargo, muchas personas se enfrentan a obstáculos financieros que limitan su capacidad para alcanzar sus metas académicas. Cuando hablamos de desigualdades y barreras de acceso a la educación superior nos encontramos con una estructura compleja que limita las oportunidades de muchos estudiantes hoy en día.

Una de las principales limitaciones es la parte económica donde los altos costos de matrícula y gastos relacionados excluyen a estudiantes de bajos ingresos. Salazar et al. (2024) afirma que: "Muchos estudiantes provienen de familias de bajos ingresos que no pueden costear los gastos que generan los estudios universitarios, tales como: pago de inscripción, libros, transporte y gastos de manutención" (p.4).

Incluyendo también a que debido a la desigualdad geográfica, pues la concentración de instituciones en áreas urbanas y la falta de infraestructura en zonas rurales restringen el acceso, Salazar et al.(2024) menciona que las barreras geográficas presentan desafíos adicionales, ya que muchos estudiantes se ven limitados por la falta de acceso a instituciones educativas cercanas.

Las becas y programas de apoyo educativo desempeñan un papel fundamental en asegurar que más personas puedan acceder a la educación. S. Dynarski & Scott-Clayton (2013) menciona que, en los casi cincuenta años transcurridos desde la adopción de la Ley de Educación Superior de 1965, los programas de ayuda financiera han crecido en escala, se han ampliado en alcance y se han multiplicado en forma. Como resultado, la ayuda financiera se ha convertido en la norma entre los estudiantes universitarios.

A través de becas, subsidios y créditos académicos, se pretende asegurar que el talento y el potencial de los alumnos no se vean limitados por la escasez de recursos, estas políticas no solo promueven el acceso, sino que también promueven la permanencia y la finalización de los estudios permitiendo a los estudiantes concentrarse en sus estudios sin el estrés constante de las obligaciones financieras.

Se ha demostrado que las becas pueden aumentar la tasa de matrícula y la retención de estudiantes, además de mejorar su percepción de calidad educativa. "La evolución de la ayuda financiera en la educación superior ha estado marcada por una tensión constante entre los objetivos de acceso y elección. Inicialmente, las políticas se centraron en ampliar el acceso a la educación superior para grupos históricamente marginados, a menudo a través de becas basadas en la necesidad" (S. M. Dynarski, 1999).

Debemos resaltar que las becas para estudios superiores representan una oportunidad invaluable para aquellos que aspiran a alcanzar sus metas académicas y profesionales, estas no solo alivian la carga económica, sino que también abren un sinfín de posibilidades y transforma vidas en diversas maneras.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El problema de investigación se centra en la necesidad de explorar la percepción y satisfacción de los beneficiarios respecto al programa de "Becas Solidarias" en Honduras. A menudo, los programas son diseñados basándose en supuestos sobre lo que los estudiantes necesitan o valoran, sin contar con una retroalimentación directa de los mismos beneficiarios, esto puede llevar a que las iniciativas no se alineen con las expectativas y realidades de quienes las utilizan, afectando su efectividad.

En este contexto, los programas de becas solidarias han emergido como estrategias cruciales para facilitar la inclusión educativa y brindar apoyo a estudiantes en situación de vulnerabilidad económica.

1.3.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se han planteado las siguientes preguntas:

1.3.2.1 PREGUNTA GENERAL

1. ¿Cuál es la percepción y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Becas Solidarias de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y como pueden ser evaluadas a través de encuestas y un plan de mejora para el mismo?

1.3.2.2 PREGUNTAS ESPECIFICAS

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias"?

2. ¿Qué factores influyen en la satisfacción de los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias"?

3. ¿Como proponer un plan de mejora basado en los resultados de la encuesta, con el propósito de incrementar la satisfacción y mejorar la percepción de los beneficiarios del programa

de “Becas Solidarias”?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de la aplicación de encuestas, para fundamentar un plan de mejora al programa.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir las características sociodemográficas de los beneficiarios del programa de becas.
2. Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los beneficiarios del programa de becas solidarias.
3. Proponer un plan de mejora de experiencias de los beneficiarios para el programa de “Becas Solidarias” basado en los hallazgos obtenidos.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación surge de la necesidad de evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), siendo esta esencial en diversos aspectos. En primer lugar, esta permitirá identificar posibles áreas de mejora en la gestión del programa, optimizando recursos y esfuerzos para potenciar su impacto social y educativo.

Desde la perspectiva social esta permite garantizar que el programa cumpla con sus objetivos de manera efectiva, favoreciendo el desarrollo comunitario y demostrando el valor y la utilidad del programa para sus beneficiarios. Por otro lado, desde un enfoque económico, proporcionara beneficios cuantitativos al ofrecer datos precisos sobre la efectividad del programa, enfocándose en evaluar la satisfacción y las percepciones de los beneficiarios para identificas áreas de oportunidad y fortalecer su experiencia.

Los resultados generados facilitaran la implementación de acciones estratégicas para mejorar la satisfacción de los beneficiarios, incrementar la efectividad del programa y garantizar su contribución al desarrollo social y educativo de la comunidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

2.1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1.1 EVOLUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE BECAS

El Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ) define el termino de beca como: "Ayuda pública que, para garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio del derecho a la educación, tienen derecho a recibir los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables en la enseñanza obligatoria."." En las enseñanzas posobligatorias, las becas tienen en cuenta, también, el rendimiento escolar de los alumnos. En el ámbito universitario la regulación hace referencia, además, a la superación de las limitaciones derivadas del lugar de residencia." (RAE, s. f.)

Álvarez Díaz de León et al. (2023), menciona que:

> Es importante indicar que el surgimiento de las becas se debe principalmente a la necesidad tanto de la búsqueda de información y conocimiento como del proceso formativo de los seres humanos en el desarrollo de la enseñanza en la educación formal; las antiguas escuela clásicas dieron origen a la aplicación de apoyos económicos por la obtención y procesamiento de la información cognitiva, sobre todo ya en la Edad Media, puesto que, por ejemplo, en la antigua Roma la educación estaba destinada solamente para la clase social privilegiada, denominada Patricios.(pág.10-11)

En la edad media la enseñanza superior era conocida con los nombres de "universidad o estudio", palabras con las que se hacía referencia al ayuntamiento o gremio de maestros y discípulos que se reunían en un lugar común para aprender las ciencias. (Almazán, 2011, citado en Álvarez Díaz de León et al., 2023)

La historia refiere que el cardenal Pedro González de Mendoza, de la escuela salamantina, creó en 1486 en Valladolid, España, un colegio universitario donde los estudiantes eran seleccionados por su capacidad académica, pero era condición necesaria que carecieran de medios de fortuna, por lo que el sistema de entrada era la obtención de una beca. Los estudiantes tenían

que residir en el colegio, para lo cual se creó una residencia con carácter de internado en 1615.

El objetivo de las becas ha sido el aspecto socioeconómico, pero también la movilidad de los estudiantes en muchas partes del mundo:

> La importancia que tienen las becas como una política pública para el desarrollo de la educación de los países es porque "son un recurso indispensable en la formación de los estudiantes y como consecuencia de su participación interactiva y positiva entre su familia, escuela y comunidad en donde radican. Desinhiben el bajo rendimiento académico y logran abatir la deserción escolar.(Reyna,2023, citado en Álvarez Díaz de León et al., 2023)

2.1.1.2 IMPORTANCIA DE LAS BECAS EN EL ACCESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

La importancia que tienen las becas como una política pública para el desarrollo de la educación de los países, es porque "son un recurso indispensable en la formación de los estudiantes y como consecuencia de su participación interactiva y positiva entre su familia, escuela y comunidad en donde radican" (Lara, 2023).

Para las Organizaciones de las Naciones Unidas para la Educación, las becas son:

> Un modo eficaz de fortalecer los recursos humanos y la creación de capacidades en sus Estados Miembros, y más concretamente en los países en desarrollo. Las becas ofrecen la oportunidad de acceder a una formación profesional individualizada, complementaria y práctica a las personas que ya posean una cualificación laboral determinada, o a las que aspiren a ejercer una profesión en los ámbitos prioritarios del programa de la UNESCO, para contribuir así a la promoción y circulación de los conocimientos y las competencias que propician el desarrollo de los pueblos del mundo y la mutua comprensión entre ellos. (UNESCO citado en Lara, 2023)

2.1.1.3 PERCEPCIONES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Marketing (2015) destaca que esta nueva filosofía de medir la satisfacción de los clientes no deber ni es ajena a las organizaciones del sector público. En tal sentido, esta filosofía se alinea bastante con las bases sobre las cuales se asentó el proceso de modernización del Estado: si bien por un lado busca potenciar la capacidad operativa del aparato estatal, este proceso también

pretende incrementar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos por este (p.7).

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

A continuación, se presentan las etapas del programa de Beca 18 (Marketing, 2015):

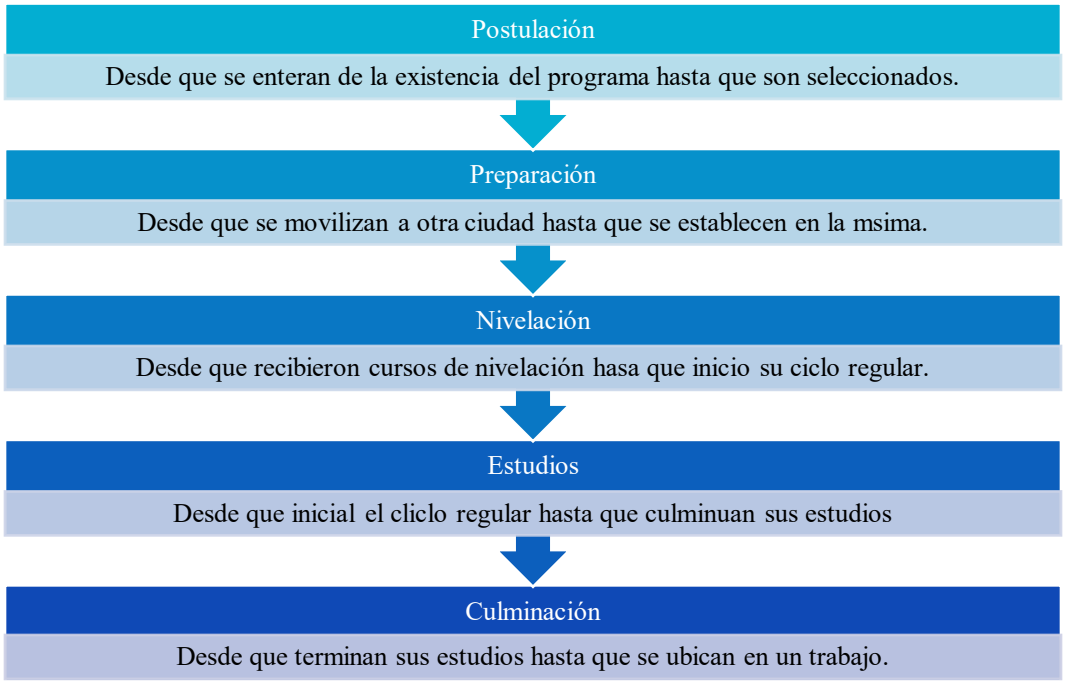


Figura 1 Etapas del programa Beca 18
Fuente: (Elaboración propia,2025).

Respecto a las distintas etapas por las que atraviesa el becario se obtiene que sus puntos más fuertes se encuentran en la Etapa de Nivelación y en la Etapa de Culminación, mientras que el punto con el desempeño más bajo es la Etapa de Preparación.

A continuación, se presentan los porcentajes de satisfacción que obtuvieron, (Marketing, 2015):

Tabla 1 Satisfacción general con el programa Beca 18

	TOTAL	LIMA	R. NORTE	R. CENTRO	R.SUR	R. ORIENTE
TTB*	84%	76%	92%	82%	89%	90%
***TTB: Top Two Box es un indicador de satisfacción general del cliente.**						

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Cuando hablamos de beneficios que proporcionan las becas no solo hablamos de un apoyo monetario nada más, sino que también generan un impacto transformador en la vida de los beneficiarios, impulsando su éxito académico y su desarrollo social.

De acuerdo con Sánchez Vargas et al. (2020), "la participación en el programa aumentó en un 18.1% la percepción de que las calificaciones de los estudiantes son altas".

" Si bien el estudio se centra en la percepción inmediata, esta mejora en la percepción puede tener efectos a largo plazo en la permanencia escolar y en la forma en que las familias apoyan la educación de sus hijos, contribuyendo potencialmente al desarrollo social de las comunidades" (Sánchez Vargas et al., 2020).

2.1.1.4 FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE BECAS.

La percepción de los beneficiarios sobre la importancia de las becas esta influenciada por varios factores, entre los cuales se destacan:

1. Contexto socioeconómico: La situación económica personal y familiar desempeñan un papel fundamental, muchos estudiantes provienen de familias con recursos limitados, lo que hace que el apoyo financiero será crucial para su permanencia en la educación superior.
2. Dificultades económicas generales: La crisis económica del país agravada por la pandemia de COVID-19, ha aumentado la percepción de los obstáculos para acceder a la educación superior, se menciona que esta afecta sus capacidades de financiar sus estudios lo que aumenta la importancia que le otorgan a las becas.
3. Experiencias previas: Aquellos estudiantes que han enfrentado dificultades para acceder a la educación o que han tenido de depender de recursos externos suelen valorar más las oportunidades de beca.

4. Apoyo Familiar: Muchos estudiantes mencionan que las becas no solo les benefician a ellos, sino que también alivian la carga económica sobre sus padres.
5. Resultados académicos: Los estudiantes que logran mantener buenos índices a menudo sienten que las becas son un incentivo para lograr el éxito académico.

Sosa et al. (2022) destaca la complejidad de la percepción de las becas y cómo se entrelazan aspectos económicos, familiares y académicos para influir en la satisfacción y motivación de los estudiantes beneficiario.

2.1.2 MACROENTORNO

2.1.2.1 PROGRAMAS DE BECAS EN AMÉRICA LATINA

En América Latina, existen diversos programas de becas disponibles para estudiantes de pregrado, posgrado y profesionales en diversas áreas.

Algunos programas destacados son los siguientes:

Tabla 2 Programas de Becas en América Latina

PAÍS	PROGRAMA
España	Fundación Carolina
	Fundación Botín
	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)
	Programa de Becas UICC
Brasil	Programa de Becas del Gobierno de Brasil "Move la América"
Colombia	Beca de Educación Superior "Jóvenes Escribiendo el Futuro"
	Fundación Prospanica
	Programa de Becas ORA
Regional	Programa de Capacitación y Becas OPS/OMS
	Programa de Becas y Capacitación de la OEA
México	Fundación Carlos Slim
	Fondo para el Desarrollo de Recursos Humanos (FIDERH)
	Fondo para la Educación Superior (FUNED)
	Concurso Mexicano de Estudiantes (COMEXUS)
Perú	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) – Beca 18
Honduras	Programa de Atención Socioeconómico y Estimulo Educativos de la UNAH (PASEE)
	Becas y préstamos de la UNAH (FIDEH, FUNED)

PAÍS	PROGRAMA
	Becas Fundación Nasser- CEUTEC y UNITEC
Uruguay	Fondo de Solidaridad
Ecuador	Becas Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT)
Costa Rica	Fondo Nacional de Becas (FONABE)

Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.2.1.1 FUNDACIÓN CAROLINA

Cada año, la Fundación Carolina perfecciona y adapta su oferta de becas a las nuevas tendencias formativas que hoy apuntan hacia la innovación, la sostenibilidad y el emprendimiento, sin descuidar el ámbito de las humanidades y de defensa de los derechos humanos. A este respecto, la institución selecciona los posgrados, universidades y centros de formación con los que colabora según criterios objetivos, a partir de sus méritos y capacidades; a su vez, acude al principio de excelencia académica en el proceso de adjudicación de las becas. Ahora bien, el proceso de selección no se limita a reconocer el desempeño académico o profesional de las candidaturas a beca, sino que también atiende al compromiso con la generación de valor social por parte de las personas beneficiarias. De este modo, el Área de Formación ha logrado depurar un modelo de gestión que garantiza altos niveles de calidad en todas las fases del proceso: convocatoria, solicitud, selección, acompañamiento al becario y seguimiento posterior («Área de Formación de la Fundación Carolina - Convocatoria de becas 2019-2020», s. f.).

La Fundación Carolina ha otorgado 20.096 becas y ayudas al estudio en sus 25 años de historia. Según los informes públicos de la institución, el impacto de su labor en las personas becadas se refleja en que el 80% ha podido obtener conocimientos y estudios a los que no hubiese podido acceder sin la beca, al 87% les ha permitido ampliar perspectivas en su área de especialización, y el 55% valora la beca como importante o decisiva para su vida profesional. Desde que existen registros, más de 900.000 personas se han postulado a “Becas Carolina”.

2.1.2.1.2 FUNDACIÓN BOTÍN

Desde su puesta en marcha hace 53 años, 2.321 jóvenes cántabros se han beneficiado de estas becas para estudiantes universitarios, cuyo objetivo es apoyar la formación superior del alumnado con los mejores expedientes académicos. Han recibido una de las Becas para Estudios Universitarios de la Fundación Botín, 483 estudiantes de Medicina y 229 de Derecho. También 195 licenciados en Física y 428 Ingenieros, siendo Caminos, Canales y Puertos -con 183 becados-

la especialidad más demandada. La Fundación Botín también ha apoyado en su formación a 80 estudiantes de Filosofía y Letras y a 55 de Matemáticas, por poner algunos ejemplos.(«Becas para Estudios Universitarios en Cantabria», s. f.)

En la actualidad, la Fundación cuenta con becas anuales para Estudios Universitarios, Arte y Comisariado de exposiciones y Gestión de Museos.

2.1.2.1.3 PROGRAMA DE BECAS Y CAPACITACIÓN DEL LA OEA (ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS)

El Programa de Becas y Capacitación de la OEA, en el Departamento de Desarrollo Humano, Educación y Empleo de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral, ofrece becas para estudios de pregrado y posgrado, así como cursos de capacitación profesional de corta duración y oportunidades innovadoras de capacitación en línea para ciudadanos y residentes permanentes de los Estados Miembros de la OEA. Su objetivo es aumentar el acceso a una educación superior asequible y de calidad para los ciudadanos de las Américas y apoyar a los estados miembros (OEA, 2009).

Los 2 principales programas de becas de la OEA son:

1. El Programa de Becas Académicas (ASP)
2. El Programa de Alianzas para la Educación y la Capacitación (PAEC)

2.1.2.1.4 PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO (PRONABEC) – BECA 18

El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) del Ministerio de Educación cumple un rol fundamental en nuestra sociedad: contribuye a que jóvenes destacados accedan a una educación superior de calidad. En la era del conocimiento, son los mismos beneficiarios de las distintas becas del Estado peruano quienes dan testimonio sobre qué es el PRONABEC.(*Concursos Becas Créditos – PRONABEC | PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO*, s. f.)

2.1.2.1.5 PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIOECNÓMICA Y ESTÍMULOS EDUCATIVOS (PASEE)

Este programa de Becas surge según el art. N.º 54 de la Ley Orgánica de 1959, por el honorable Claustro Pleno Universitario, mediante la asignación presupuestaria a fin de que esta

unidad cumpliera la función primordial de atender los diversos problemas y necesidades de los estudiantes, basándose en el contexto histórico, mismo el que se funda el programa de crédito educativo "La universidad dará protección a sus alumnos y procurará su bienestar y mejoramiento". Esta unidad de servicio (becas) entra en ejecución el año de 1960 a través del Departamento de Bienestar Universitario, que ofrece financiamiento educativo reembolsable a estudiantes universitarios (*Programa de Atención Socioeconómica y Estímulos Educativos (PASEE) - Vicerrectoría de Orientación y Asuntos Estudiantiles*, s. f.).

2.1.2.2 EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS DE BECAS

La creciente demanda de educación superior, impulsada por movimientos sociales y la demanda de democratización de la educación, ha generado la necesidad de políticas que aborden la desigualdad de oportunidades. A pesar de los avances en la creación de programas de apoyo educativo, como el Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES), persiste la discusión sobre la efectividad real de estas políticas para atender las desigualdades sistémicas, principalmente en relación con el origen socioeconómico de los estudiantes (Martínez, 2011).

Gallardo Canales et al. (2021) menciona que estos programas generalmente tienen un impacto positivo sobre el rendimiento académico y las tasas de graduación. Por ejemplo, estudios han mostrado que los estudiantes que reciben becas tienden a tener mejores calificaciones y son más propensos a completar sus estudios en comparación con aquellos que no las reciben.

Para maximizar la efectividad de los programas de ayudas financieras, la investigación sugiere que es crucial considerar factores adicionales, como el perfil de los estudiantes, el contexto familiar y otras variables psicosociales. Esto podría ayudar a diseñar programas más eficientes que realmente atiendan las necesidades de los estudiantes y mejoren sus resultados académicos (Gallardo Canales et al., 2021,p.15).

2.1.3 MICROENTORNO

2.1.3.1 PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Según Decreto Ejecutivo número PCM 09-2023, ARTICULO 5. Se crea el nuevo programa "Becas Solidarias", dependiente de la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Social (SEDESOL). Enmarcándose en las atribuciones escritas en el Acuerdo Ministerial No. 012-

SEDESOL-2022 (Paredes et al., 2023).

El Plan de Gobierno de la Refundación de la presidenta Xiomara Castro, se propone la transformación del sistema educativo, orientándolo al desarrollo social integral mediante la creación de un programa de becas para los jóvenes en educación universitaria, que les permita a las juventudes nacionales, espacios dignos de superación humana.

2.1.3.1.1 OBJETIVO DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

SEDESOL (2024) afirma que las becas tienen como objetivo: "Fortalecer y aumentar el acceso a la educación superior, mediante el otorgamiento de becas en diversas modalidades a las juventudes que se encuentran en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad social".

2.1.3.1.2 MISIÓN DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Contribuir con el acceso educativo de las juventudes hondureñas que se encuentran en vulnerabilidad, para romper el círculo de pobreza e inequidad social en el país.

A través del otorgamiento de becas educativas nacionales e internacionales y otros beneficios académicos, como una herramienta para reducir las brechas de desigualdad, fomentar la excelencia académica y profesional; creando una Honduras solidaria y libre de violencias.(«Sobre nosotros», s. f.)

2.1.3.1.3 VISION DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Al 2030, el programa Becas Solidarias será un referente en Honduras y América Latina, en la creación de oportunidades a las juventudes a través de becas educativas desde la perspectiva de inclusión y desarrollo social que permitan concluir sus estudios académicos superiores.(«Sobre nosotros», s. f.)

2.1.3.1.4 ÁREAS DE FORMACIÓN DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Dentro de las áreas de formación del programa de "Becas Solidarias" están las siguientes:

(«Sobre nosotros», s. f.)

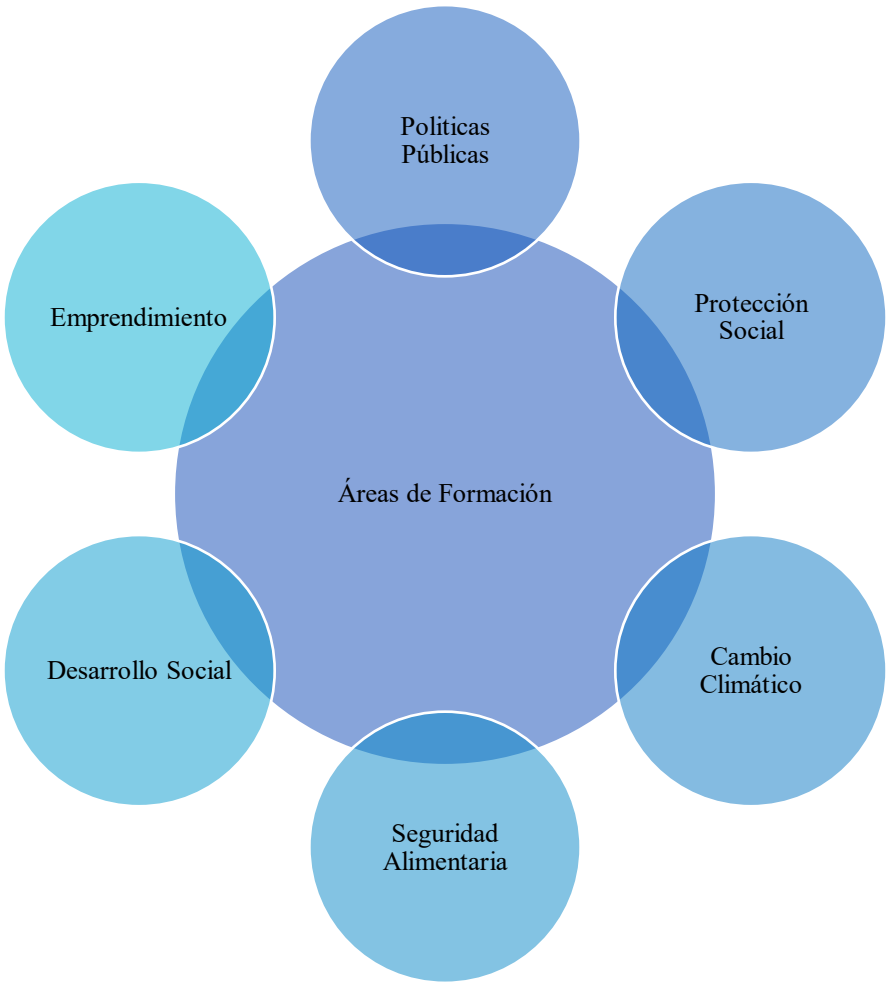


Figura 2 Áreas de formación de programa "Becas Solidarias"
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.3.1.5 POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE EL PROGRAMA DE “BECAS SOLIDARIAS”

El Programa Becas Solidarias del Gobierno de la República de Honduras, invita a la población nacional a ser parte del primer programa social que está diseñado para fortalecer el acceso a la educación superior en los niveles de grado y posgrado, teniendo como prioridad a las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

A continuación se presenta la población a la que se dirige el programa(«Sobre nosotros», s. f.):

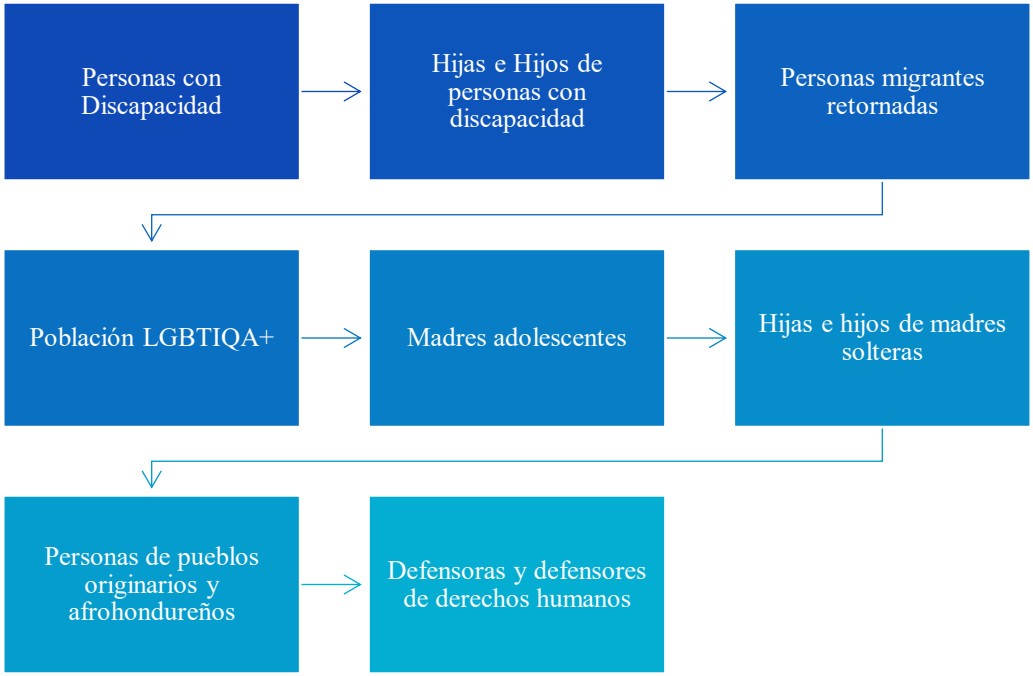


Figura 3 Poblaciones priorizadas del programa "Becas Solidarias"
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.3.2 TIPOS DE BECAS

Dentro del programa “Becas Solidarias” se cuenta con 5 tipos de becas:

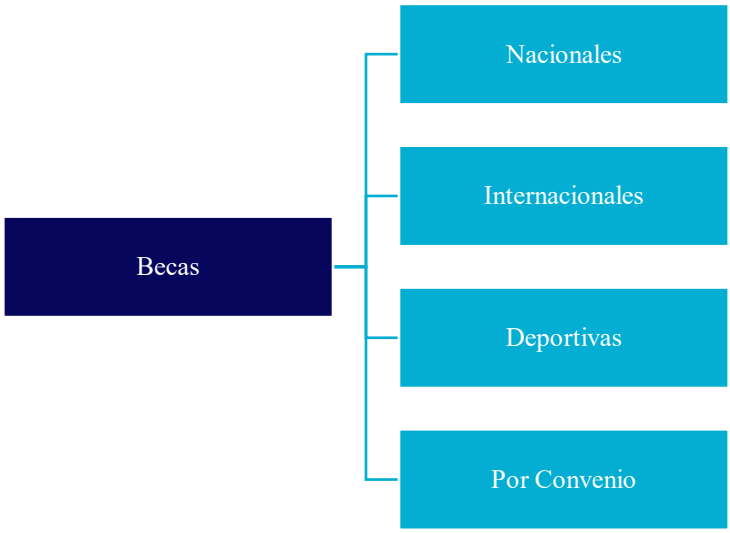


Figura 4 Tipos de Becas de programa "Becas Solidarias"
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.3.2.1 BECAS NACIONALES - GRADO Y POSGRADO

Las Becas Nacionales están dirigidas a estudiantes que viven en Honduras y estudian en cualquiera de las universidades del territorio nacional; cursando niveles de: técnicos universitarios, licenciaturas, ingenierías, medicina y maestrías.

A continuación se muestran los requisitos generales de postulación: («Becas Nacionales», s. f.)

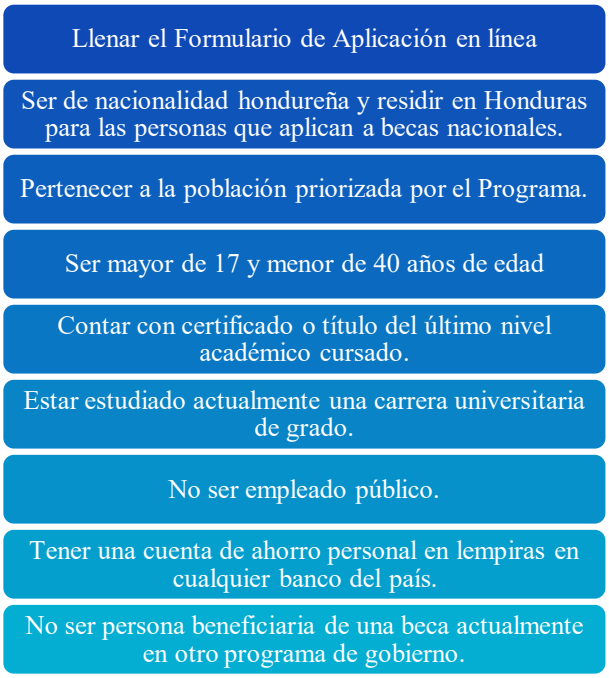


Figura 5 Requisitos Generales de postulación para becas nacionales
Fuente: (Elaboración propia,2025)

De igual manera, se muestran los documentos obligatorios a presentar:

DOCUMENTOS	Copia de DNI (revés y derecho) o certificado de acta de nacimiento para aspirantes menores de edad
	Copia Legible del certificado/Título de último nivel académico cursado (Revés y derecho)
	Constancia legible de matrícula del periodo actual, forma 003 o documento equivalente
	Recibo de energía eléctrica u otro servicio público
	Constancia de cuenta de ahorro personal en lempiras (no aplica a cooperativas)
	Documento de migrante retornado (únicamente para persona retornada)
	Certificado de acta de nacimiento de su hijo (únicamente para madres solteras)
	Carnet de Discapacidad (SEDESOL) si es una persona con discapacidad

Figura 6 Documentos Obligatorios a presentar
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.3.2.2 BECAS INTERNACIONALES -POSGRADO

Las becas de posgrado se destinan a estudiantes que se encuentren actualmente matriculados en programas de maestría o doctorado fuera del territorio hondureño.

A continuación, se muestran los requisitos generales de postulación: («Becas Internacionales», s. f.)

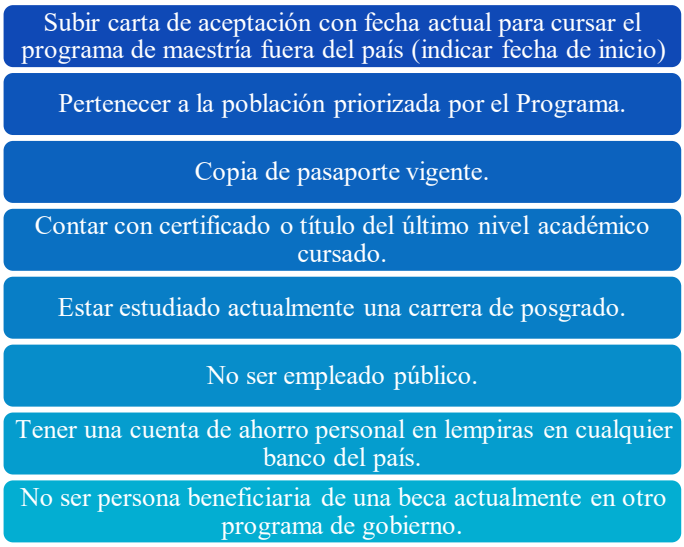


Figura 7 Requisitos Generales de postulación para becas internacionales
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Dentro del proceso de postulación se necesita presentar ciertos documentos, como ser los

siguientes:

DOCUMENTOS	Copia de DNI (revés y derecho)
	Copia Legible del certificado/Título de último nivel académico cursado (Revés y derecho)
	Constancia legible de matrícula del periodo actual
	Recibo público y contrato de arrendamiento del país donde resice (el maás reciente)
	Constancia de cuenta de ahorro personal en lempiras (no aplica a cooperativas)
	Copia de pasaporte vigente
	Carnet de Discapacidad (SEDESOL) si es una persona con discapacidad

Figura 8 Documentos obligatorios a presentar
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.3.3 BENEFICIOS ACADÉMICOS

Los beneficios académicos son otras modalidades de participación en el programa, distintos de las becas, cuya finalidad es colaborar con el acceso o continuidad de los estudios de las personas participantes, para cubrir el costo de material educativo, formación complementaria y gastos corrientes académicos.(«Beneficios académicos», s. f.)

A continuación, se presentan algunos de los beneficios que proporciona el programa:

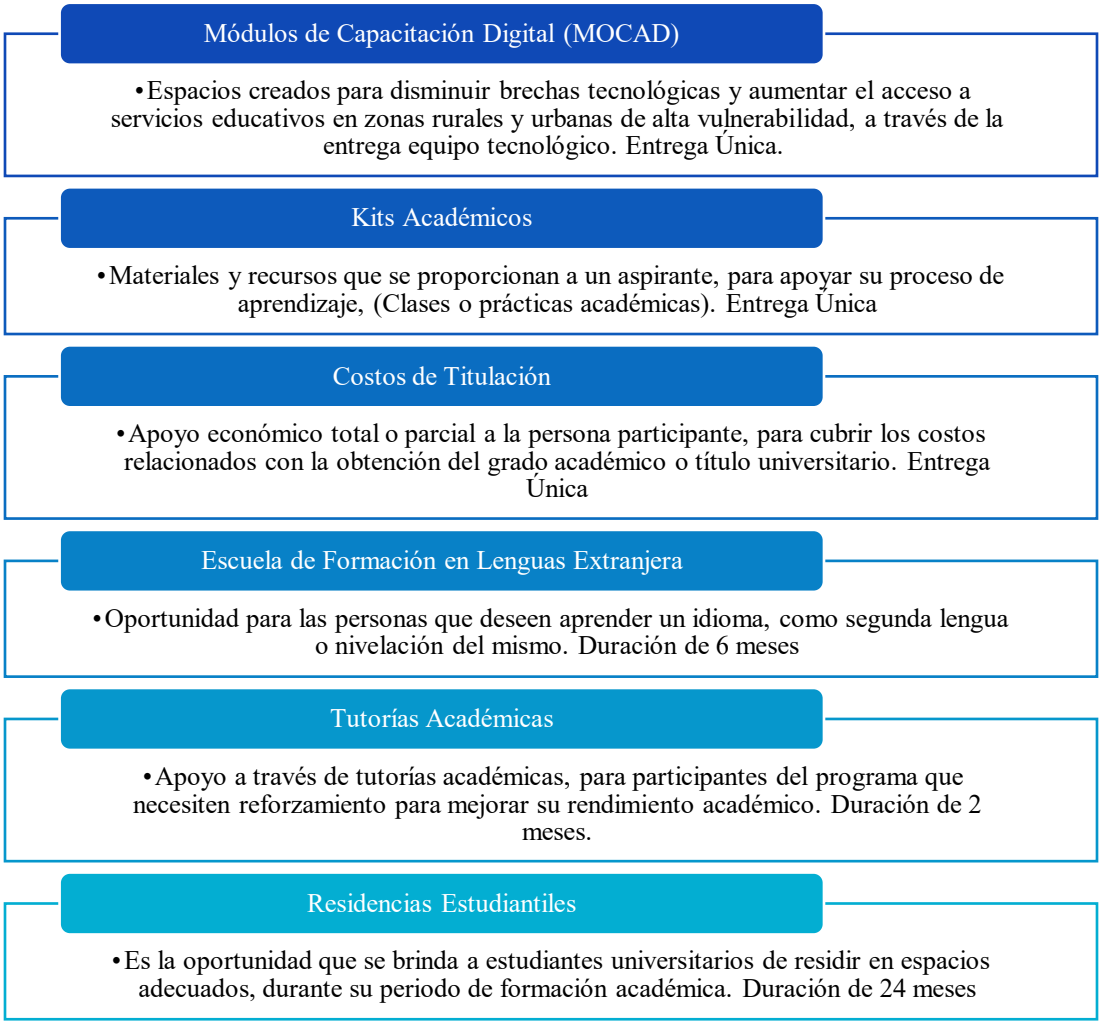


Figura 9 Beneficios académicos del programa
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.1.3.4 VOLUNTARIADO Y POSTVOLUNTARIADO

Estas actividades reflejan el compromiso mínimo esperado de cada voluntario, esencial para garantizar una contribución efectiva en retribución al Estado de Honduras.

2.1.3.4.1 ¿QUÉ SE HACE EN ESTOS VOLUNTARIADOS Y PORSTVOLUNTARIADO?

El voluntariado para los becarios nacionales cursando pregrado se trata acerca de realizar 1 actividad por trimestre y tiene que ser de 5 horas cada actividad, existen diferentes tipos de voluntariado como ser educativo, ambiental, cultural, sociosanitario, protección civil y social. («Voluntariado», s. f.)

A continuación, se presentan algunos de los tipos de voluntariado:

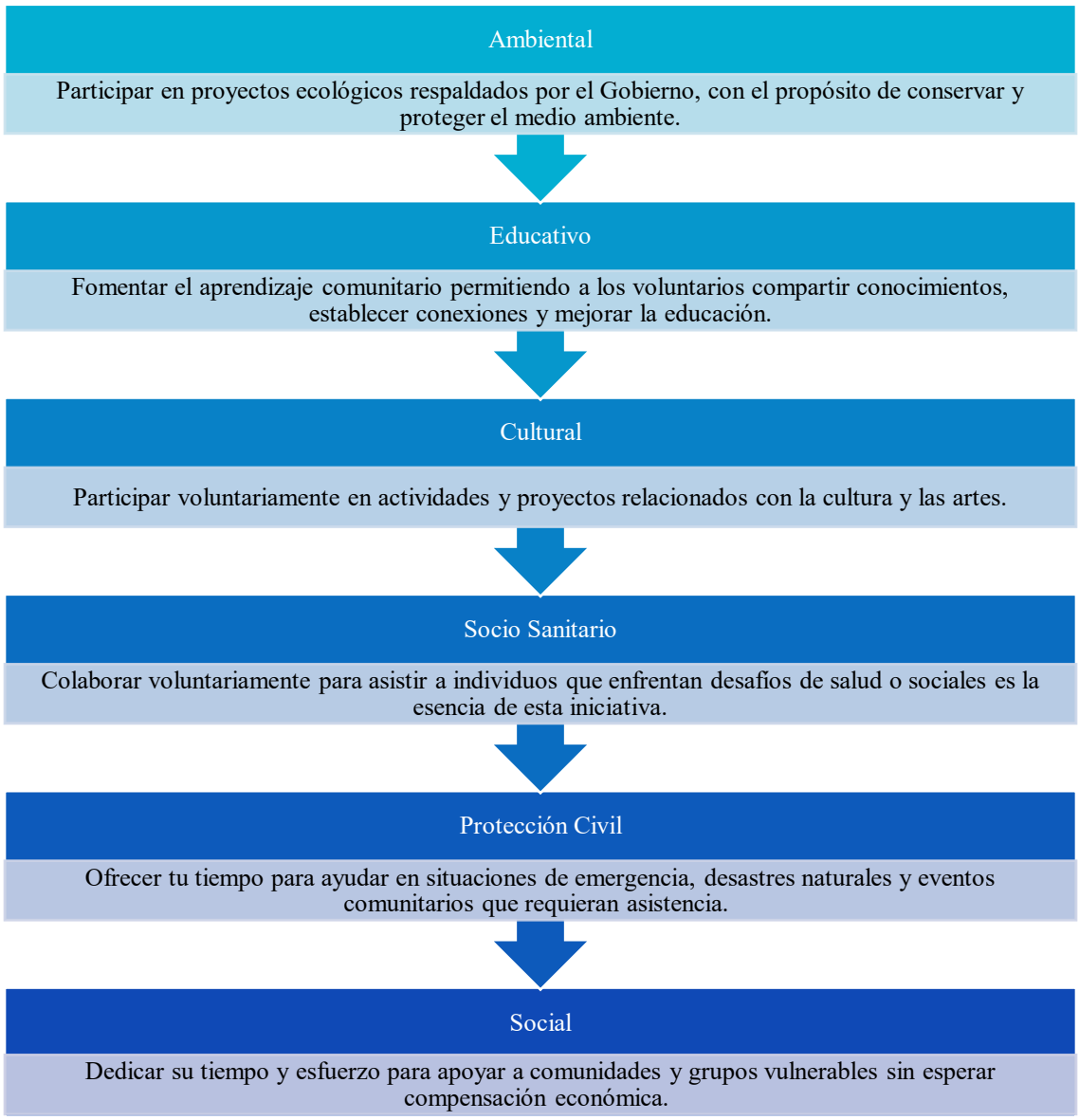


Figura 10 Tipos de Voluntariado
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Y para el becario nacional e internacional cursando posgrado está el postvoluntariado donde su retribución al programa es la participación dentro de la Revista Científica de Desarrollo Social (RECIDES).

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

2.2.1 EDUCACIÓN SUPERIOR

Rendón et al., (2018) menciona que la competitividad de un país depende de su capacidad para producir y asimilar el conocimiento. El sector de educación superior juega un rol primordial en la producción, difusión y transferencia de este conocimiento. En la última década se ha presentado una fuerte expansión de la matrícula en la educación postsecundaria a nivel mundial y, consecuentemente, un aumento relativo de los cupos en educación técnico-profesional.

Adicionalmente, se ha diversificado la oferta de programas a través de las diferentes jornadas vespertinas, educación a distancia, al igual que los estudios de posgrado: maestrías y doctorados.

2.2.2 ASISTENCIA ECONÓMICA O BECA

Todos los centros de educación superior del país tienen estructurado un programa de desarrollo estudiantil que incluye, además de la continuidad al proceso de orientación del estudiante en aspectos profesionales, personales, sociales, conservación de la salud física y mental del estudiante, comprende programas de asistencia económica que permiten a estudiantes de bajos ingresos beneficiarse de la educación superior. (Rendón et al., 2018)

Las Instituciones de Educación Superior otorgan becas parciales y completas por excelencia en el rendimiento académico, deportivo y artístico. De igual manera tienen alianzas con instituciones financieras, ONG, cooperación internacional para dar asistencia económica.

2.2.3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios.

Martin (2000) menciona que: “La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio” (p.3).

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

2.3.1 BASES TEÓRICAS

2.3.1.1 ÁREAS DEL CONOCIMIENTO DEL PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE (PMBOK ®)

Las 10 Áreas del Conocimiento del PMBOK® representan los diferentes campos de la dirección de proyectos que deben gestionarse para asegurar el éxito del proyecto, cada área incluye procesos, herramientas y prácticas específicas. (Project Management Institute, 2017)

Según la Guía del PMBOK® Sexta Edición estas áreas son:

1. Gestión de Integración del Proyecto: incluye los procesos y actividades para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de dirección del proyecto dentro de los Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos.
2. Gestión del Alcance del Proyecto: incluye los procesos requeridos para garantizar que el proyecto incluya todo el trabajo requerido, y únicamente el trabajo requerido, para completar el proyecto con éxito.
3. Gestión del Cronograma del Proyecto: incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo.
4. Gestión de los Costos del Proyecto: incluye los procesos involucrados en planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.
5. Gestión de la Calidad del Proyecto: incluye los procesos para incorporar la política de calidad de la organización en cuanto a la planificación, gestión y control de los requisitos de calidad del proyecto y el producto, a fin de satisfacer las expectativas de los interesados.
6. Gestión de los Recursos del Proyecto: incluye los procesos para identificar, adquirir y gestionar los recursos necesarios para la conclusión exitosa del proyecto.
7. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto: incluye los procesos requeridos para garantizar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento,

recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados.

8. Gestión de los Riesgos del Proyecto: incluye los procesos para llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, análisis, planificación de respuesta, implementación de respuesta y monitoreo de los riesgos de un proyecto.

9. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto: incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto.

10. Gestión de los Interesados del Proyecto: incluye los procesos requeridos para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

Cada área de conocimiento contiene material introductorio con conceptos claves, prácticas emergentes y procesos que contribuyen a la adecuada dirección del proyecto.

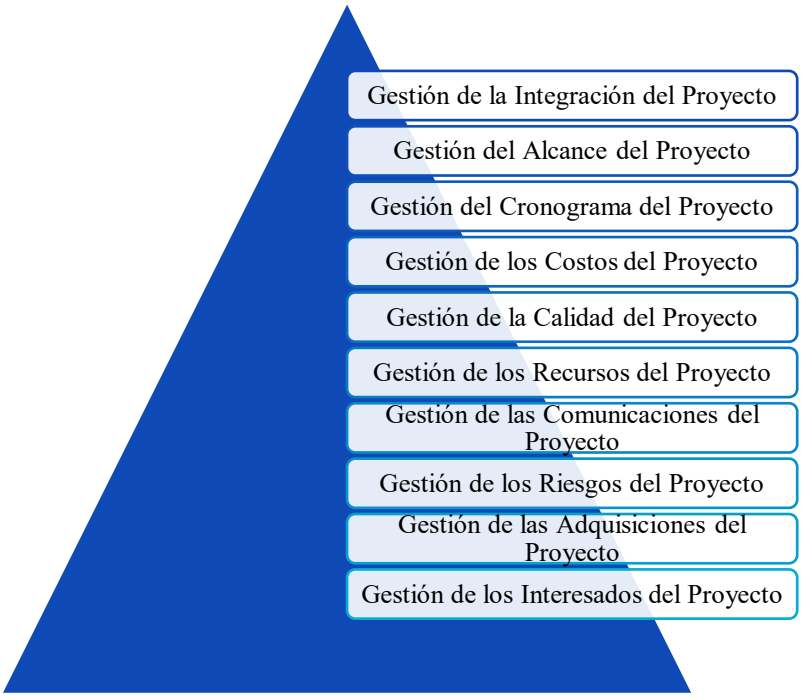


Figura 11 Las 10 áreas del conocimiento del PMBOK®
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2.3.1.2 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

"La satisfacción de usuarios de la información se define como un estado mental que representa las respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información"(Hernandez Salazar, 2024)

(Dominguez-Lara et al., 2017) menciona que la valoración de la satisfacción del usuario puede brindar información útil tanto para optimizar los servicios brindados, como para realizar ajustes al mismo a fin de aumentar sus indicadores de aprobación. Por ello, un paso preliminar de suma importancia es la construcción de un instrumento que permita evaluar apropiadamente la satisfacción, es decir, que provea puntuaciones confiables y que estas permitan hacer inferencias válidas, tomando como base evidencias relacionadas con la validez.

Por lo que, al realizar valoración a los beneficiarios de la beca, permitirá comprender si las necesidades y expectativas están siendo atendidas, siendo esto esencial para ajustar el programa, identificando áreas de mejora en los servicios asociados a la beca, como la orientación, asesoramiento o recursos educativos.

2.3.1.2.1 MODELO SERVQUAL

(Nishizawa, 2014) hace hincapié en el modelo SERVQUAL como una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

A continuación, se presenta un ejemplo del modelo SERVQUAL:

Tabla 3 Cuestionario Modelo SERVQUAL

N°	PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN						
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD								
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
3	La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
4	La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7

N°	PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN						
5	La empresa debe insistir en registros libres de error.	1	2	3	4	5	6	7
	DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD							
1	La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto cuando se ejecutaran los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
2	Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.	1	2	3	4	5	6	7
	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD							
1	El comportamiento de los empleados. Debe infundir confianza en Ud.	1	2	3	4	5	6	7
2	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con Uds.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los empleados de la empresa de publicidad. Deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
	DIMENSIÓN DE EMPATÍA							
1	La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
2	La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
3	La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.	1	2	3	4	5	6	7
5	La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
	DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: (Elaboración propia,2025)

El SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

2.3.1.3 PLAN DE MEJORAMIENTO

Un plan de mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el sistema de control interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control (Jaramillo, 2014).

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

1. Durante la investigación bajo el título "Análisis del grado de satisfacción de los Obligados Tributarios a Gestionar (OTAGS) y una propuesta de mejora." elaborada por Sarmiento & Ordonez, (2020) desarrollaron una metodología de carácter descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Se indicó que el tipo de estudio es no experimental y su diseño es transeccional, lo que implica que se recolectaron datos en un solo momento para describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Además, se utilizaron técnicas de recolección de datos estructuradas para medir la satisfacción de los Obligados Tributarios a gestionar en el servicio brindado por la oficina de San Pedro Sula del Servicio de Administración de Rentas.

A continuación, se muestra la metodología desarrollada para el estudio:

Figura 12 Metodología de investigación del grado de satisfacción de OTAGS y una propuesta de mejora

Fuente: (Elaboración propia,2025)

2. En la investigación con el título “Plan de mejora mediante la metodología PMI® (Project Management Institute) aplicada a la dirección de tecnología de la UNAH.” desarrollado por Alvarado & Ruiz (2017), utilizaron una metodología de carácter descriptiva, la cual tiene como propósito especificar propiedades, características y rasgos de los fenómenos analizados.

De igual manera con enfoque mixto que combinó información cualitativa y cuantitativa. Este proceso incluyó la recolección de datos mediante entrevistas y encuestas a empleados de la Dirección de Tecnología sobre la gestión actual de proyectos. Se llevó a cabo un análisis de procesos al revisar procedimientos documentales y evaluar la aplicabilidad de las áreas de conocimiento de la metodología PMI® a los proyectos en curso. Finalmente, se diseñó una propuesta de mejora para estandarizar la administración de proyectos, fundamentada en las mejores prácticas del PMBOK®.

3. Y en la investigación bajo el título de “El Programa de Becas de Arancel Universitario MINEDUC: Antecedentes para una evaluación” por Cáceres & Chávez (1995), ellos se basaron en un enfoque mixto. Esto incluye tanto un análisis cuantitativo como cualitativo, permitiendo una comprensión integral del impacto y los efectos del programa. El estudio se centra en la recolección de datos a través de encuestas y entrevistas a actores clave, así como el análisis de documentos y estadísticas relacionadas con el acceso y la permanencia de estudiantes en la educación superior.

Algunos de los métodos específicos podrían incluir la revisión de literatura existente, análisis de datos de desempeño académico, y la realización de grupos focales para obtener perspectivas de los beneficiarios y otros actores involucrados en el proceso educativo. Esto ayuda a generar conclusiones sobre la efectividad del programa y su capacidad para mejorar el acceso a la educación superior para distintas poblaciones estudiantiles.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

1. Durante la investigación bajo el título “Análisis del grado de satisfacción de los Obligados Tributarios a Gestionar (OTAGS) y una propuesta de mejora.” elaborada por Sarmiento & Ordóñez (2020), utilizaron un cuestionario, se diseñó con base en la escala de Likert, que es una escala psicométrica comúnmente utilizada en encuestas. Las preguntas del cuestionario estaban orientadas a medir las variables relacionadas con la satisfacción de los Obligados Tributarios a gestionar en el servicio (OTAGS) proporcionado por el Servicio de Administración de Rentas.

A continuación, se presenta un poco de la encuesta que se aplicó para la investigación:

Plan para mejorar la satisfacción del obligado tributario (OTAGS) en el área de ventanilla, centro virtual de medianos y pequeños en el SAR de San Pedro Sula

Encuesta con el fin de sustentar el trabajo de tesis de posgrado de mejora de satisfacción al OTAGS

*Obligatorio

1. **¿El SAR cuenta con equipos y tecnología de apariencia moderna?**
   Marca solo un óvalo.
   ☐Totalmente en desacuerdo
   ☐En desacuerdo
   ☐Ni en acuerdo ni en desacuerdo
   ☐De acuerdo
   ☐Totalmente de acuerdo

2. **¿Las instalaciones del SAR de SPS cumplen con todas las especificaciones requeridas según la demanda de OT que recibe a diario para dar un buen servicio?**
   Marca solo un óvalo
   ☐Totalmente en desacuerdo
   ☐En desacuerdo
   ☐Ni en acuerdo ni en desacuerdo
   ☐De acuerdo
   ☐Totalmente de acuerdo

3. **¿Los colaboradores del SAR de SPS están fácilmente identificados para la atención al obligado tributario?**
   Marca solo un óvalo
   ☐Totalmente en desacuerdo
   ☐En desacuerdo
   ☐Ni en acuerdo ni en desacuerdo
   ☐De acuerdo
   ☐Totalmente de acuerdo

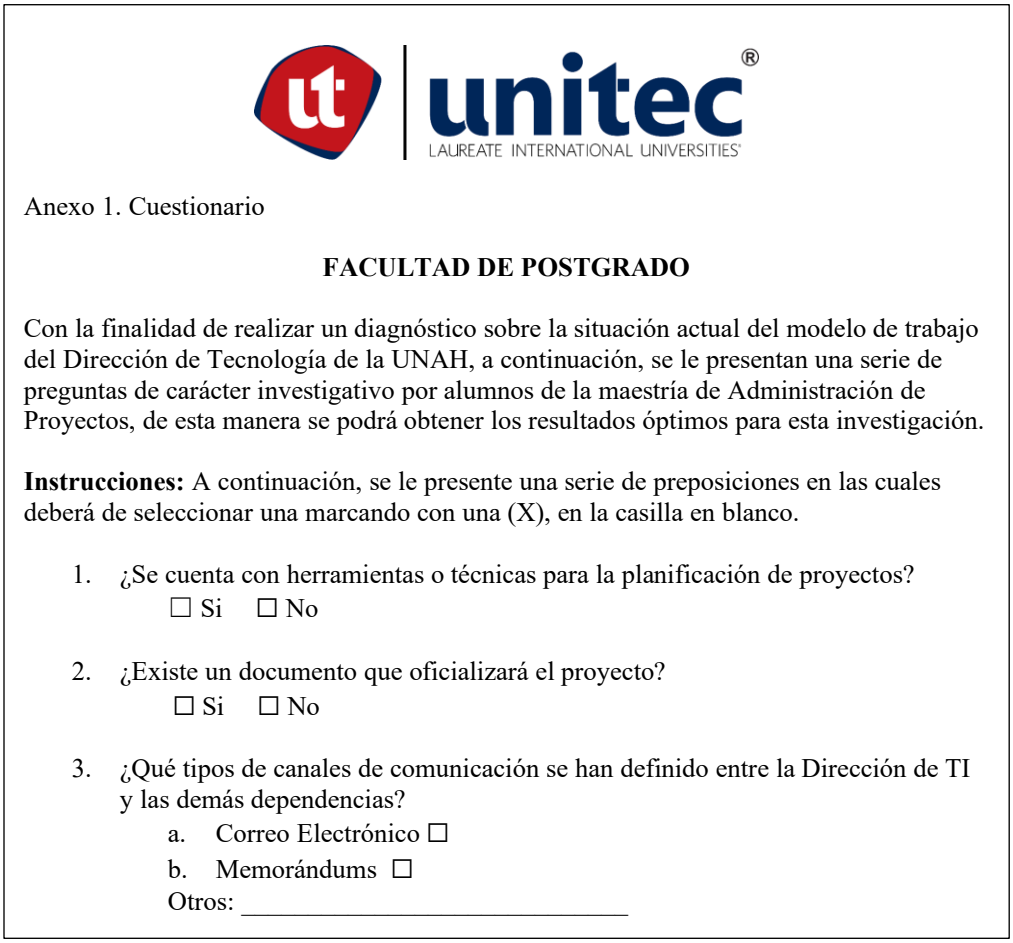
4. **¿El SAR proporciona los materiales relacionados con el servicio (folletos, material de soporte)?**
   Marca solo un óvalo
   ☐Totalmente en desacuerdo
   ☐En desacuerdo
   ☐Ni en acuerdo ni en desacuerdo
   ☐De acuerdo
   ☐Totalmente de acuerdo

5. **¿Cuándo al obligado tributario se le presentan problemas el SAR de SPS da una pronta solución?**
   Marca solo un óvalo
   ☐Totalmente en desacuerdo
   ☐En desacuerdo
   ☐Ni en acuerdo ni en desacuerdo
   ☐De acuerdo
   ☐Totalmente de acuerdo

Figura 13 Encuesta de Satisfacción OTAGS, San Pedro Sula, UNITEC.
Fuente: (Elaboración propia,2025)

2. En la investigación con el título “Plan de mejora mediante la metodología PMI® (Project Management Institute) aplicada a la dirección de tecnología de la UNAH.” desarrollado por Alvarado & Ruiz (2017), los instrumentos utilizados fueron principalmente encuestas analísticas, diseñadas para recopilar datos cuantitativos de los empleados y beneficiarios.

A continuación, se presenta un poco de la encuesta que se aplicó para la investigación:



Anexo 1. Cuestionario

FACULTAD DE POSTGRADO

Con la finalidad de realizar un diagnóstico sobre la situación actual del modelo de trabajo del Dirección de Tecnología de la UNAH, a continuación, se le presentan una serie de preguntas de carácter investigativo por alumnos de la maestría de Administración de Proyectos, de esta manera se podrá obtener los resultados óptimos para esta investigación.

Instrucciones: A continuación, se le presente una serie de preposiciones en las cuales deberá de seleccionar una marcando con una (X), en la casilla en blanco.

1. ¿Se cuenta con herramientas o técnicas para la planificación de proyectos?
   ☐ Si ☐ No

2. ¿Existe un documento que oficializará el proyecto?
   ☐ Si ☐ No

3. ¿Qué tipos de canales de comunicación se han definido entre la Dirección de TI y las demás dependencias?
   a. Correo Electrónico ☐
   b. Memorándums ☐
   Otros: _____

Figura 14 Encuesta Analítica aplicada a la Dirección de Tecnología de la UNAH
Fuente: (Elaboración propia,2025)

3. En la investigación bajo el título de “El Programa de Becas de Arancel Universitario MINEDUC: Antecedentes para una evaluación” por Cáceres & Chávez (1995) utilizaron encuestas para recoger datos cuantitativos de los beneficiarios y entrevistas a profundidad dirigidas a los actores clave como personal institucional y responsables del programa.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

3.1.1 MATRÍZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Tabla 4 Matriz Metodológica

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN		VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES
	GENERAL	ESPECÍFICOS				
Percepción y Satisfacción de los beneficiarios en el programa de Becas Solidarias	Evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de la aplicación de encuestas, para fundamentar un plan de mejora al programa.	Describir las características sociodemográficas de los beneficiarios del programa de becas.	Características Sociodemográficas de beneficiarios/as	Edad	Años cumplidos	Rangos de edad
				Sexo	Género	Proporción de hombres y mujeres
				Departamento de Procedencia	Lugar de procedencia	Porcentaje de participantes según la región
				Residencia actual	Lugar de residencia por motivos de estudio.	Porcentaje de participantes según la residencia
				Estado Civil	Estatus que determina la relación socioafectiva de la persona	Porcentaje de solteros, casados, divorciados, viudos.
				Ocupación	Trabajo, labor o quehacer que realiza	Porcentaje de estudiantes empleados, desempleados, y autoempleados.
				Grado Académica	Nivel de estudio	Promedio de grado académico de los participantes.

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN		VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES
	GENERAL	ESPECÍFICOS				
				Universidad	Universidad a la que asiste	Proporción de estudiantes por universidad
				Programa	Carrera que está cursando	Proporción de carreras que están estudiando.
		Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los beneficiarios del programa de becas solidarias.	Factores de Satisfacción	Tangibilidad	Calidad de los servicios	Calidad de los materiales informativos, comunicación y apoyo.
				Responsabilidad	Respuesta las necesidades de los beneficiarios	Tiempo medio de respuesta a consultas y solicitudes de los beneficiarios.
				Seguridad	Habilidad del equipo para inspirar confianza y seguridad en los beneficiarios.	Percepción de los beneficiarios sobre la transparencia en los criterios de selección
				Empatía	Atención personalizada	Frecuencia de Sesiones informativas o encuentros presenciales.
		Proponer un plan de mejora de experiencias de los beneficiarios para el programa de becas solidarias basado en los hallazgos	Áreas de mejora	Aspectos por optimizar	Aspectos que consideran podrán mejorarse	Selección de diversos aspectos a mejorar

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN		VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES
	GENERAL	ESPECÍFICOS				
		obtenidos				

Fuente: (Elaboración propia,2025)

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

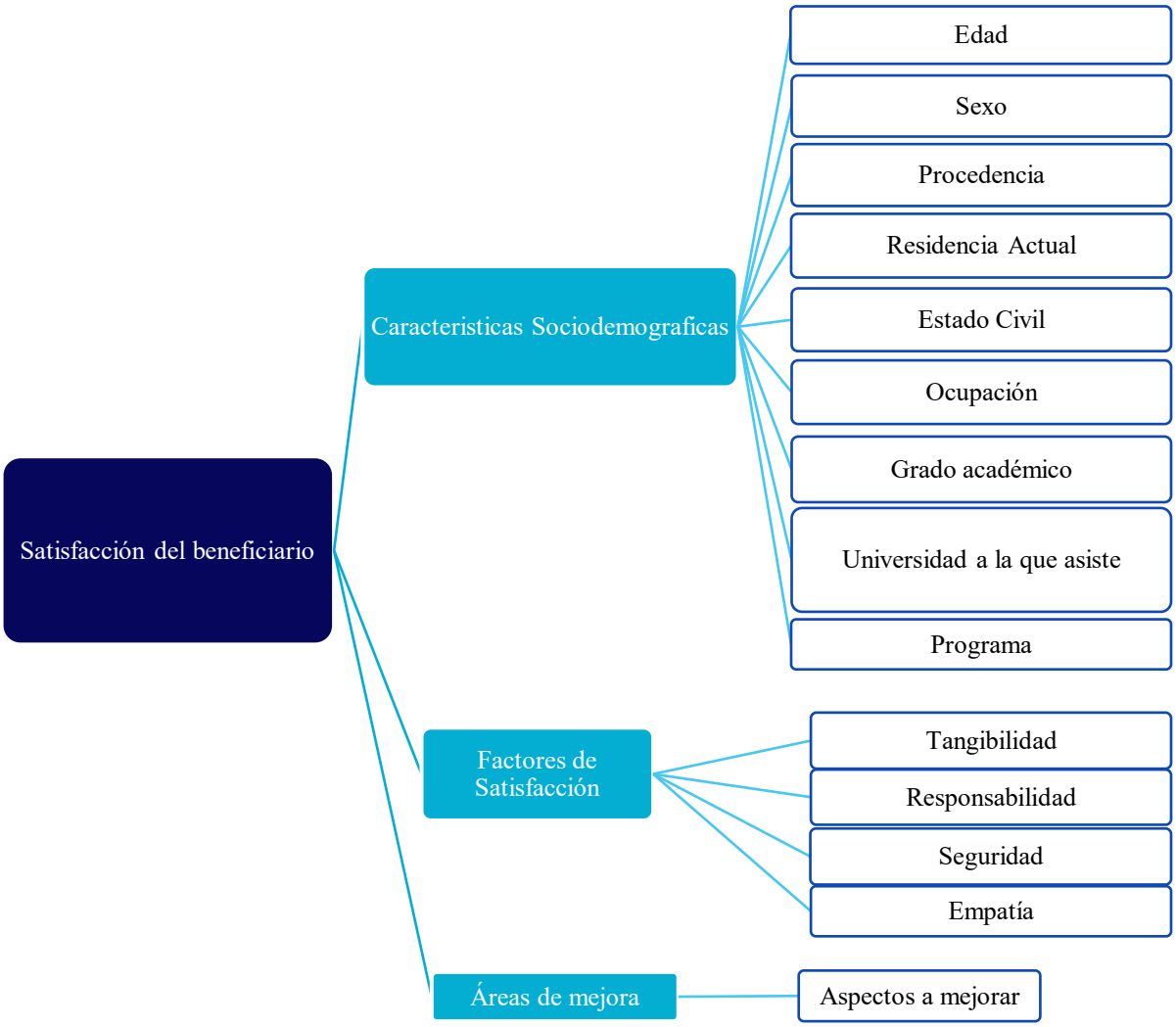


Figura 15 Esquema de Variables de estudio
Fuente: (Elaboración propia,2025)

3.1.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 5 Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES
Características Sociodemográficas de los beneficiarios/as	Indicadores utilizados para describir a las personas en términos de edad, raza / etnia, sexo, género, nivel educativo en el idioma principal, situación laboral, ingresos, profesión, estado civil, número total de personas que viven en la casa y condiciones de vida, y factores similares.(*DeCS*, 2024)	Variables que describen la composición social de una población o muestra, medidas a través de indicadores específicos y categorías predefinidas.	Edad	Años cumplidos	Rango de edad
			Sexo	Género	Proporción de hombres y mujeres
			Procedencia	Lugar de procedencia	Porcentaje de participantes según la región
			Residencia actual	Lugar de residencia por motivos de estudio.	Porcentaje de participantes según la residencia
			Estado Civil	Estatus que determina la relación socioafectiva de la persona	Porcentaje de solteros, casados, divorciados, viudos.
			Ocupación	Trabajo, labor o quehacer que realiza	Porcentaje de estudiantes empleados, desempleados, y autoempleados.
			Grado Académica	Nivel de estudio	Promedio de grado académico de los participantes.
			Universidad	Universidad a la que asiste	Proporción de estudiantes por universidad
			Programa	Carrera que está cursando	Proporción de carreras que están estudiando.
Factores de satisfacción	La satisfacción es la respuesta de la realización del consumidor, es un juicio transitorio que es una característica del producto o servicio, o el	Variables que representan los elementos que influyen en el grado de satisfacción de un individuo o grupo, medidos a través de	Tangibilidad	Calidad de los servicios	Calidad de los materiales informativos, comunicación y apoyo.
			Responsabilidad	Respuesta las necesidades de los beneficiarios	Tiempo medio de respuesta a consultas y solicitudes de los

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES
	producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionado con el consumo, y es susceptible al cambio. (Cano et al., 2018)	indicadores específicos y escalas de valoración. Se miden a través de escala Likert de grado (Nada Satisfecho-Completamente Satisfecho).			beneficiarios.
			Seguridad	Habilidad del equipo para inspirar confianza y seguridad en los beneficiarios.	Percepción de los beneficiarios sobre la transparencia en los criterios de selección
			Empatía	Atención personalizada	Frecuencia de Sesiones informativas o encuentros presenciales.
Áreas de mejora	Aspectos específicos de un proceso, práctica o sistema que pueden optimizarse para aumentar la eficiencia, la eficacia o la calidad general. (Fiveable, 2018)	Variable que identifican mediante la evaluación continua de indicadores de desempeño, retroalimentación de usuarios y análisis de procesos, detectando puntos específicos donde se presentan fallas o insatisfacciones que pueden ser abordados mediante acciones concretas,	Aspectos por optimizar	Aspectos que consideran podrán mejorarse	Selección de diversos aspectos a mejorar

Fuente: (Elaboración propia,2025)

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

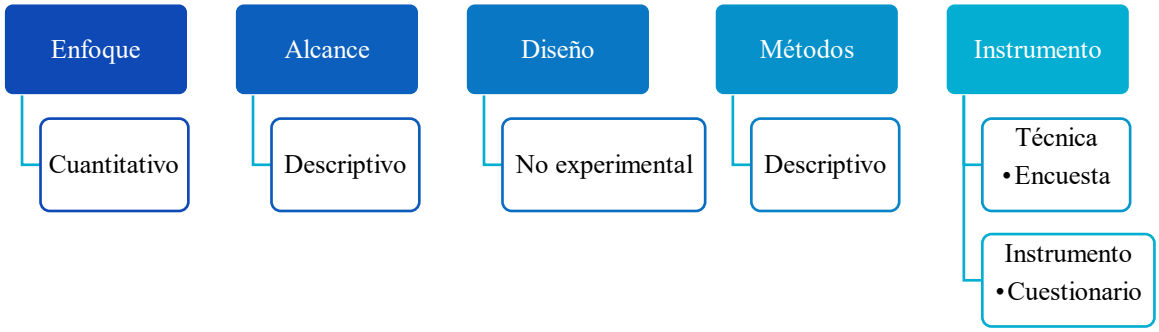


Figura 16 Enfoque y métodos de la investigación
Fuente: (Elaboración propia,2025)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 POBLACIÓN

El programa de "Becas Solidarias" abarca una población total de 8,860 beneficiarios nacionales y 158 beneficiarios internacionales, lo que hace un total de 9,018 beneficiarios, quienes están matriculados en diversas modalidades, incluyendo los niveles de pregrado y posgrado.

El programa de "Becas Solidarias" se encarga de dar seguimiento únicamente a las personas mientras están gozando del beneficio, durante el seguimiento se pierden datos debido a que no todos los beneficiarios cumplen con los requisitos para mantener la beca, lo que limita aún más la información disponible sobre el avance o culminación de sus estudios.

El Boletín de Estadística y Política Social n°5, menciona que:

"El programa de Becas empezó en 2023 como prueba piloto, distribuyendo un pago único de beca a 6,214 estudiantes. Durante este año inicial, la infraestructura del programa, incluyendo los criterios de elegibilidad, las categorías de becas y los mecanismos de recopilación de datos, aún estaba en desarrollo. En 2024, el programa recibió 36,361

solicitudes y otorgó 9,062 becas."(*BOLETIN INFORMATIVO-DATOS IMPORTANTES DEL PROGRAMAS BECAS 2024*, s. f.)

Honduras históricamente ha presentado una alta demanda en la cobertura de servicios de atención primaria y otras necesidades que limitan el desarrollo humano, razones por las que el Programa "Becas Solidarias" le apuesta a las carreras que se encuentran dentro de las seis grandes áreas de formación priorizada, estas son:

1. Políticas Publicas
2. Protección Social
3. Seguridad Alimentaria y Nutricional
4. Desarrollo Social
5. Cambio climático
6. Emprendimiento

Cada una de estas áreas engloba la variedad de carreras que contiene la oferta académica en las 21 universidades de Honduras. (*BOLETIN INFORMATIVO-DATOS IMPORTANTES DEL PROGRAMAS BECAS 2024*, s. f.)

3.3.2 MUESTRA

Según Hernández Sampieri & Fernández-Collado (2014) "La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población" (p.175).

La muestra para este estudio considerando que la variable es categórica, se utilizara la siguiente formula:

$$n = \frac{PQZ^2N}{PQZ^2 + e^2N}$$

Teniendo en cuenta que el total de participantes es de 9,018 con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6%, donde:

N= tamaño de la población total= 9,018

Z= valor critico de Z correspondiente al nivel de confianza del 95%= 1.96%

e= margen de error= 0.06

P= proporción de éxito estimada en la población=0.5

Q= 1-P =0.5

$$n = \frac{(0.5) * (1 - 0.5) * 1.96^2 * (9{,}018)}{(0.5) * (1 - 0.5) * 1.96^2 + 0.06^2 * 9018}$$

$$n = \mathbf{259}$$

Con base a los cálculos realizados se determinó que el número de encuestas a realizar será de **259.**

De igual manera se realizó la comprobación del cálculo de la muestra a través de la siguiente calculadora:

Figura 17 Calculo de muestra a través de calculadora online
Fuente: (Modelo de calculadora de tamaño | Modelo de calculadora de medidas | Jotform, s. f.)

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

Según (Stewart, s. f.): "El muestreo aleatorio es un método de muestreo probabilístico en el que los investigadores seleccionan un subconjunto de individuos de una población mayor de forma que cada miembro tenga las mismas posibilidades de ser elegido. Este método es crucial para realizar estudios que pretenden generalizar los resultados a un grupo más amplio. Al garantizar que todos los participantes potenciales tengan las mismas oportunidades de ser incluidos en la investigación, el muestreo aleatorio ayuda a mitigar el sesgo, aumentando así la validez y fiabilidad de los resultados del estudio".

Para este estudio se decidió que el tipo de muestreo seria probabilístico y la técnica de muestreo sería la de aleatorio simple ya que supone que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser incorporado a esa muestra.

Muestreo Probabilistico	• Aleatorio Simple

Figura 18 Técnica de muestreo para la investigación
Fuente: (Elaboración propia,2025)

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

3.4.1 TÉCNICAS

Para esta investigación se realizará una encuesta a 259 beneficiarios, se espera recopilar datos sobre el grado de satisfacción y las posibles mejoras que se pueden implementar al programa de "Becas Solidarias".

3.4.2 INSTRUMENTOS

Se trabajo en un cuestionario para la investigación comenzando con un consentimiento informado para los participantes y divido en 3 secciones:

- Sección I. Características Sociodemográficas
- Sección II. Factores de Satisfacción
- Sección III. Áreas de Mejora

Donde la sección II se medirá de acuerdo con la siguiente escala:

NS	PS	BS	MS	CS
Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Completamente Satisfecho

Figura 19 Escala de Likert para el estudio
Fuente: (Escalas de Likert de muestra // División de pertenencia y asuntos estudiantiles // Universidad Marquette, s. f.)

3.4.3 PROCEDIMIENTOS APLICADOS

- ✓ El cuestionario se realizará a través de Microsoft Forms.
- ✓ Por medio de la aplicación de WhatsApp a través de uno de los grupos de "Postvoluntariado en Maestría Local" se compartirá el enlace o el código QR a los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias".
- ✓ Una vez obtenidos todos los resultados, se realizará el vaciado de datos en Microsoft Excel para realizar las gráficas y tablas.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Con el fin de asegurar la profundidad y calidad del trabajo se deben considerar diversas fuentes, por lo que se cuenta con fuentes primarias y secundarias permitiendo que la combinación de estas nos fundamente un marco teórico sólido y fundamento fiable para el análisis y conclusiones de la investigación.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

La fuente primaria para la investigación es la base de datos de los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias" en conjunto con las encuestas de satisfacción que se aplicaran a los estudiantes.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se utilizaron diferentes fuentes secundarias como, boletines informativos, artículos científicos, páginas web, información obtenida del repositorio de UNITEC, entre otros.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

La educación es un derecho fundamental y un factor clave para el desarrollo social y económico de un país, las becas o ayudas financieras en la educación superior desempeñan un papel fundamental para garantizar el acceso equitativo a la formación académica y profesional, la presente investigación plantea una propuesta de mejora a partir de la percepción y satisfacción de los beneficiarios en el programa de "Becas Solidarias", esta surge de la necesidad de evaluar el programa desde la perspectiva de los becarios, ya que estos programas son diseñados basándose en supuestos sobre lo que los estudiantes necesitan o valoran, sin contar con una retroalimentación directa de los mismos beneficiarios, esto puede llevar a que las iniciativas no se alineen con las expectativas y realidades de quienes las utilizan, afectando su efectividad.

A continuación, se detalla los hallazgos de la investigación, desde las características sociodemográficas y demostrando el nivel de satisfacción de los beneficiarios desde las dimensiones de: Tangibilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. De igual manera, se abordan posibles áreas de mejora dentro del programa de "Becas Solidarias".

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El cuestionario se realizó de manera virtual a través de Microsoft Forms y por medio de la aplicación de WhatsApp a través de uno de los grupos de "Postvoluntariado en Maestría Local" se compartió el enlace o el código QR a los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias".

A continuación, se muestran los resultados obtenidos a partir del instrumento utilizado para la recopilación de datos en la investigación sobre percepción y satisfacción de los beneficiarios en el programa de "Becas Solidarias". Se utilizo la siguiente técnica:

- ✓ Encuesta: Se aplicaron a 259 beneficiarios del programa de becas.

4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

A continuación, se presentan los resultados a partir de las encuestas a los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias":

4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Sección I- Características Sociodemográficas

Pregunta 1. Edad

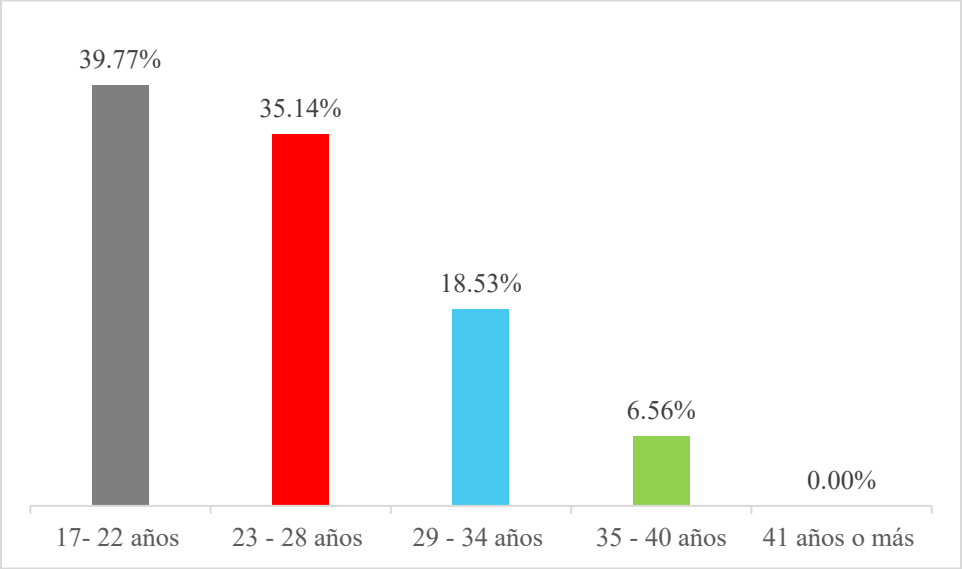


Figura 20 Edad de los beneficiarios
Fuente: (Elaboración propia,2025)

En la educación superior no existe una edad específica para iniciar los estudios, existen diversos perfiles de estudiantes; algunos inician su formación académica inmediatamente después de finalizar su educación media, mientras que otros, debido a diversas limitaciones entre las cuales podemos resaltar las limitaciones económicas, deben postergar su formación académica a nivel superior. Dentro de este contexto el programa de "Becas Solidarias" juega un papel fundamental para facilitar el acceso a la educación superior, donde la edad de los aspirantes se encuentra entre 17 a 40 años, estableciendo la prioridad para este grupo etario, con esta priorización se busca apoyar a quienes se encuentran en etapas clave de desarrollo profesional y personal.

Pregunta 2. Sexo

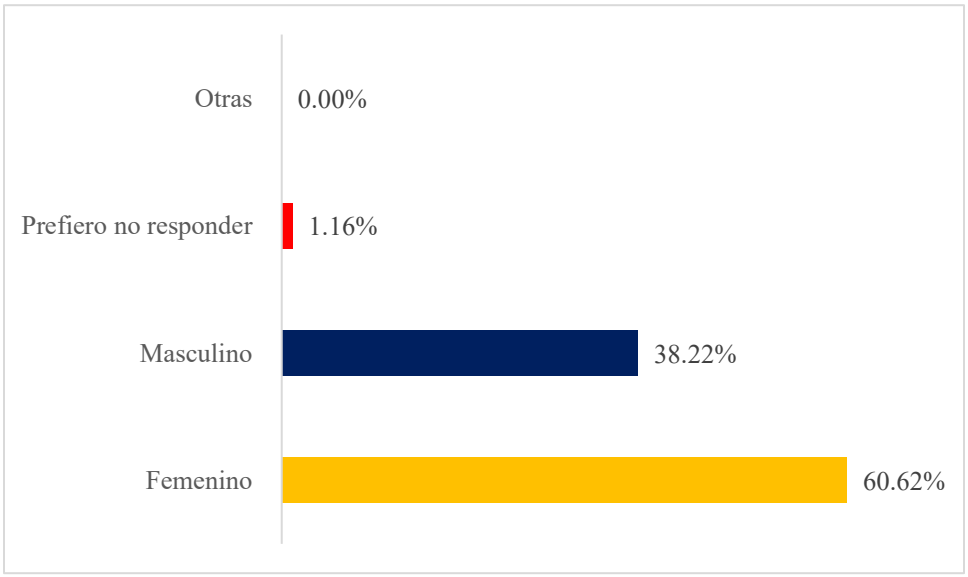


Figura 21 Género de los beneficiarios
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Esta distribución refleja un enfoque orientado a fomentar a la equidad de género, favoreciendo el acceso de las mujeres a oportunidades educativas en sectores donde históricamente han enfrentado barreras, de igual manera, es posible que estas presenten una mayor demanda o interés en este tipo de apoyos. Aunque los datos demuestran que el 60.62% son mujeres, el 38.22% corresponde a los hombres, evidenciando que el programa atiende también las necesidades educativas de los hombres, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal.

Pregunta 3. Departamento de Procedencia

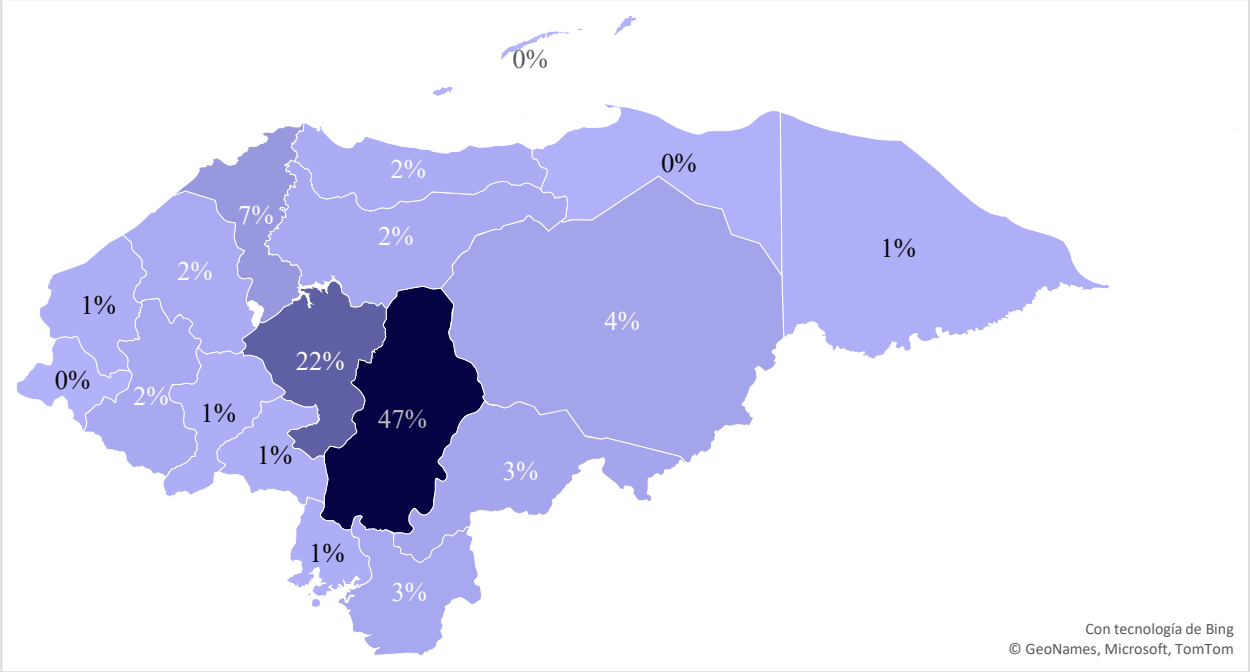


Figura 22 Porcentaje de Beneficiarios por departamento
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Se revela una concentración significativa en Francisco Morazán, que representa el 47% del total de los beneficiarios, sugiriendo de esta manera que la mayoría de los recursos y esfuerzo del programa están llegando a esta región, lo cual puede estar relacionado con factores como la demanda educativa, entre otros. Por otro lado, Comayagua tiene un 22% de los beneficiarios, siendo el segundo departamento con mayor representación en el programa.

En conjunto, indica un enfoque claro en atender las zonas con mayores necesidades o potenciales de impacto social, alineándose con la misión institucional de mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable a través de programas sociales como lo es “Becas Solidarias”.

Pregunta 4. Residencia Actual

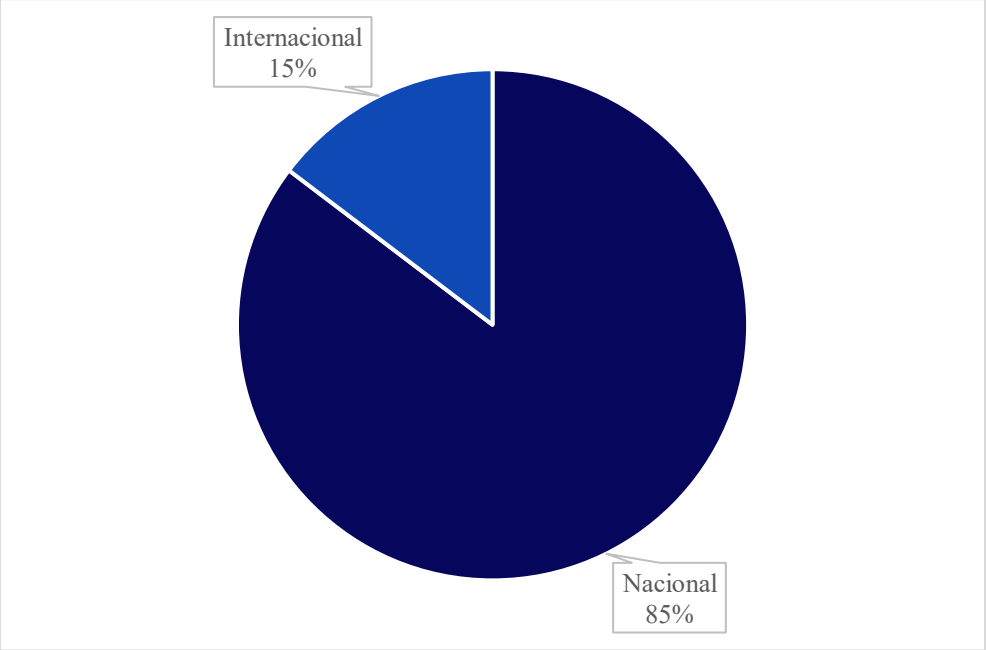


Figura 23 Residencia de los beneficiarios del programa
Fuente: (Elaboración propoia,2025)

Existe una concentración en el ámbito nacional, reflejando un compromiso solido con el fortalecimiento de la educación y el desarrollo social dentro del propio país, facilitando que las comunidades vulnerables, familias de bajos recursos y otros grupos prioritarios tengan acceso a oportunidades educativas cercanas y accesibles, aunque hay una menor proporción en los estudios en el extranjero, la internacionalización también forma parte de la estrategia del programa, permitiendo de esta manera que los beneficiarios accedan a experiencias educativas que complementan la formación que obtuvieron en su país y contribuyendo a la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y perspectivas globales valiosas para el momento de su retorno.

Pregunta 4.1 Residencia Nacional

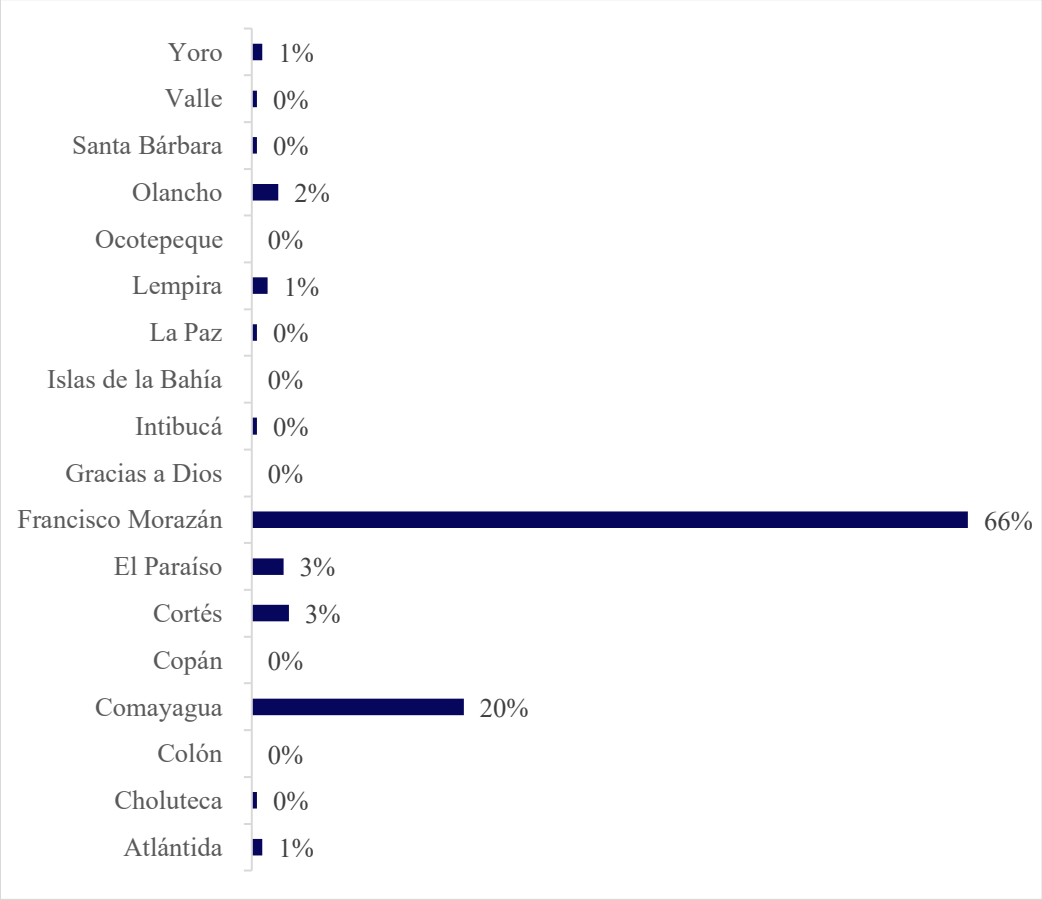


Figura 24 Porcentaje de beneficiarios que residen en los diferentes departamentos de Honduras
Fuente: (Elaboración propia,2025)

El acceso a la educación superior implica que muchos beneficiarios del programa de becas deban desplazarse a otros departamentos para continuar sus estudios, ya que no todas las localidades cuentan con oferta universitaria suficiente o especializada, este fenómeno es común en contextos donde la infraestructura educativa está concentrada en centros urbanos o departamentos específicos como Francisco Morazán. Este desplazamiento genera diversos impactos para los beneficiarios, por un lado, representa una oportunidad valiosa para acceder a una educación de mayor calidad o con programas específicos que no se encuentran en su lugar de origen y desde otra perspectiva también implica retos adicionales como los costos de alojamiento, transporte e incluso la adaptación a un nuevo entorno lo que puede afectar la permanencia y desempeño académico.

Pregunta 4.2 Residencia Internacional

Figura 25 Porcentaje de beneficiarios en América del Sur
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Se puede observar una distribución interesante que evidencia patrones de preferencia y oportunidades educativas en los países de América del Sur, esta predominancia de Uruguay con un 9.68% esto podría estar relacionado con factores como la calidad de las universidades y las facilidades para estudiantes extranjeros que este país ofrece, de igual manera Perú, Brasil,

Argentina y Colombia muestran un porcentaje igualitario indicando que los becarios buscan diversificar sus opciones.

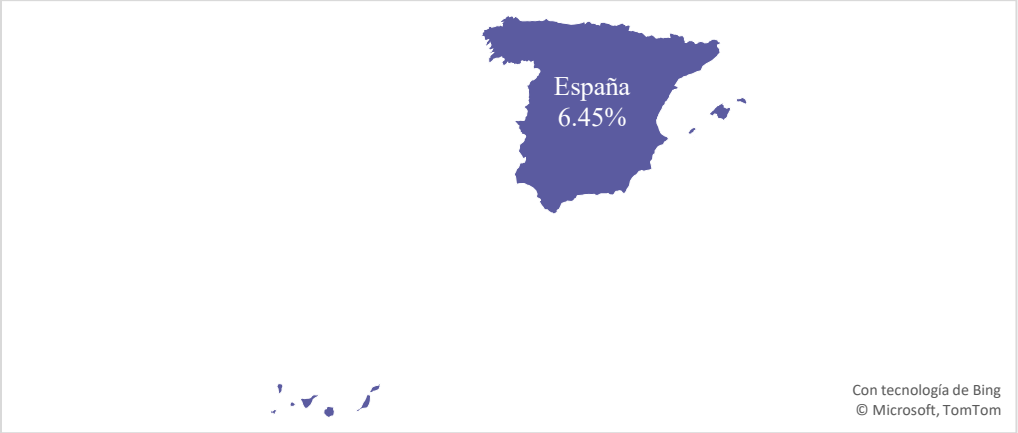


Figura 26 Porcentaje de beneficiarios en Europa
Fuente: (Elaboración propia,2025)

España ofrece varias ventajas que explican esta preferencia por parte de los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias" como ser el sistema universitario reconocido internacionalmente, programas académicos variados, una lengua común para muchos estudiantes latinoamericanos. Además, la infraestructura educativa y la presencia de comunidades estudiantiles internacionales hacen de España un destino atractivo y accesible.

Figura 27 Porcentaje de beneficiarios en América del Norte
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Los destinos en América del Norte para los beneficiarios indican una clara preferencia por países cercanos con ventajas culturales y convenios académicos que favorecen la movilidad estudiantil regional. México y Guatemala son los destinos predominantes para los becarios posiblemente debido a la accesibilidad y posición geográfica facilitando así la movilidad estudiantil en esta dirección.

Pregunta 5. ¿Trabaja Actualmente?

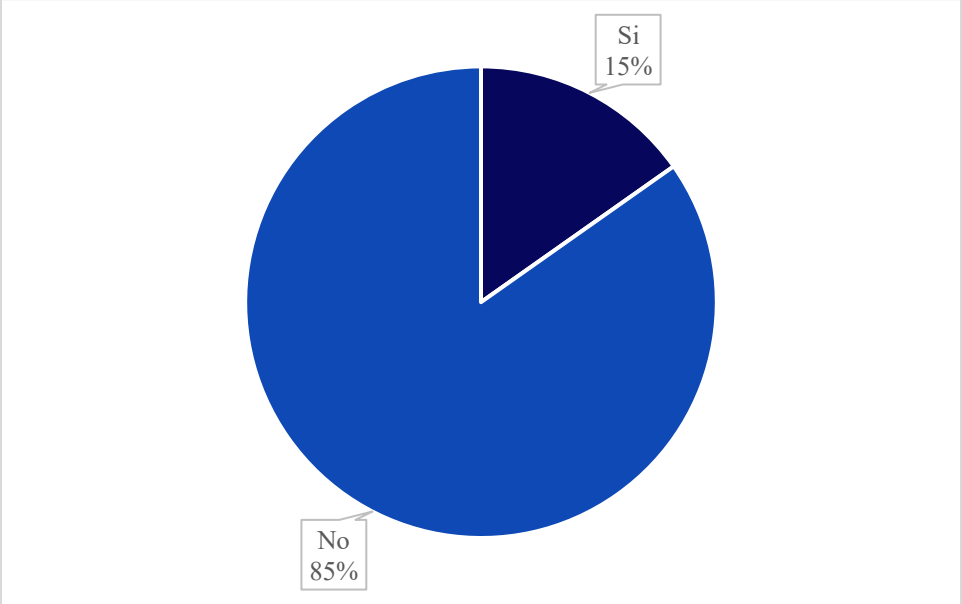


Figura 28 Estado laboral de los beneficiarios
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Existen estudiantes que se dedican exclusivamente a sus estudios, otros combinan el estudio con trabajo sin embargo ambos grupos enfrentan dificultades económicas para continuar con su formación. Es por ello que la alternativa de una beca ayuda a que los estudiantes que se dedican exclusivamente al estudio puedan concentrarse plenamente en su formación académica sin distracciones ni preocupaciones adicionales, esto favorece un rendimiento académico y una mayor probabilidad de concluir sus estudios exitosamente.

Por otro lado, aquellos estudiantes que combinan el trabajo con el estudio enfrentan mayores dificultades para administrar su tiempo y esfuerzo, sin embargo, demuestran una gran determinación y compromiso en su formación académica, por lo que el apoyo económico recibido a través del programa de becas puede aliviar en parte la carga financiera permitiéndoles equilibrar ambas responsabilidades y reducir el estrés.

Los resultados de la encuesta indicaron que el 85% de beneficiarios, es decir, 206 personas, se dedican exclusivamente a sus estudios y no trabajan actualmente, mientras que el 15% restante, equivalente a 37 personas, combinan trabajo y estudios.

Pregunta 6. Estado Civil

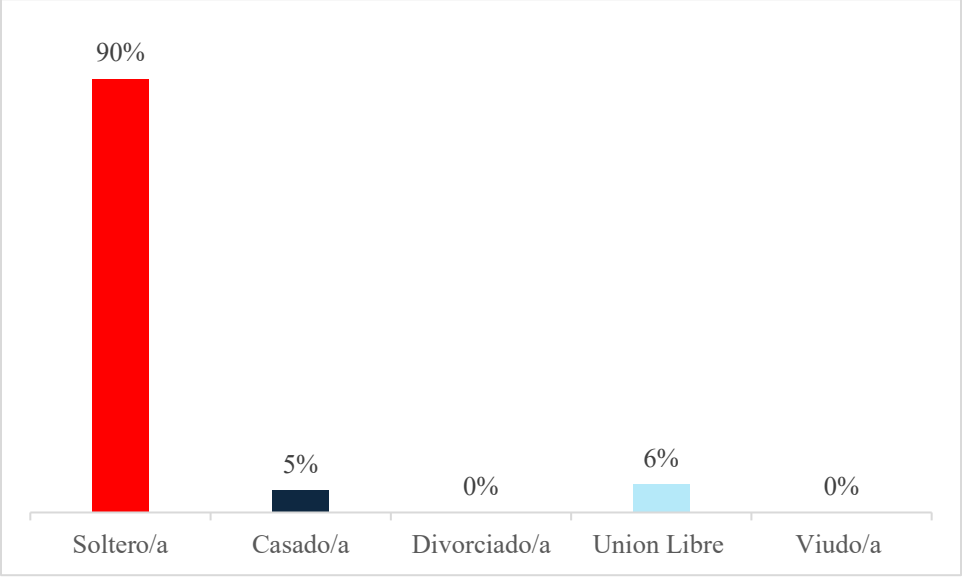


Figura 29 Estado Civil de los beneficiarios del programa
Fuente: (Elaboración propia, 2025)

La mayoría de los beneficiarios son jóvenes o personas que aún no han formado una familia estable, lo cual puede influir en sus necesidades y prioridades en términos de apoyo social, educativo y laboral, conocer la distribución del estado civil permite diseñar intervenciones más efectivas permitiendo de esta manera orientar los recursos hacia los grupos con diferentes condiciones de vida, asegurando así un apoyo más pertinente y equitativo para todos los becarios que son parte del programa.

Pregunta 7. ¿Dónde realiza sus estudios?

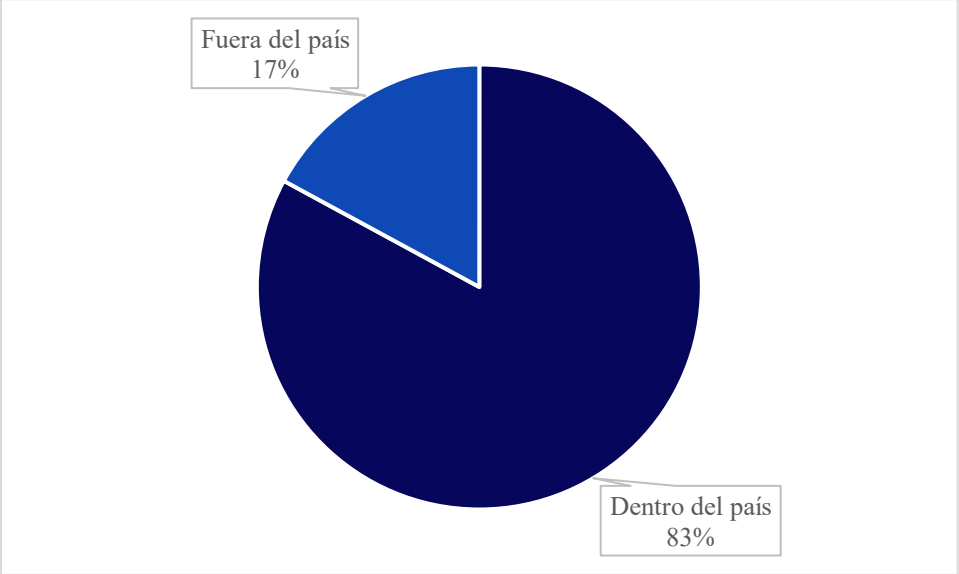


Figura 30 Área de estudio
Fuente: (Elaboración propia,2025)

El programa ofrece diferentes tipos de becas, entre las cuales destacan las becas nacionales e internacionales, lo que se refleja en la distribución de los beneficiarios según el lugar donde realiza sus estudios. Un 83% de los becarios opto por cursar sus estudios dentro del país, aprovechando las becas nacionales que facilitan el acceso a instituciones educativas locales fortaleciendo la formación académica a nivel nacional, contribuyendo al desarrollo local y generando oportunidades en sus comunidades de origen. De igual manera, un 17% de los beneficiarios elige estudiar en el extranjero, esta proporción indica que, aunque minoritaria, una parte significativa accede a experiencias educativas internacionales, lo cual amplía sus horizontes académicos y culturales.

La existencia de ambos tipos de becas refleja la versatilidad del programa para atender diversas necesidades y objetivos educativos, promoviendo tanto el fortalecimiento de la educación nacional como la integración de los beneficiarios en contextos internacionales más amplios.

Pregunta 7.1. Universidades dentro del país

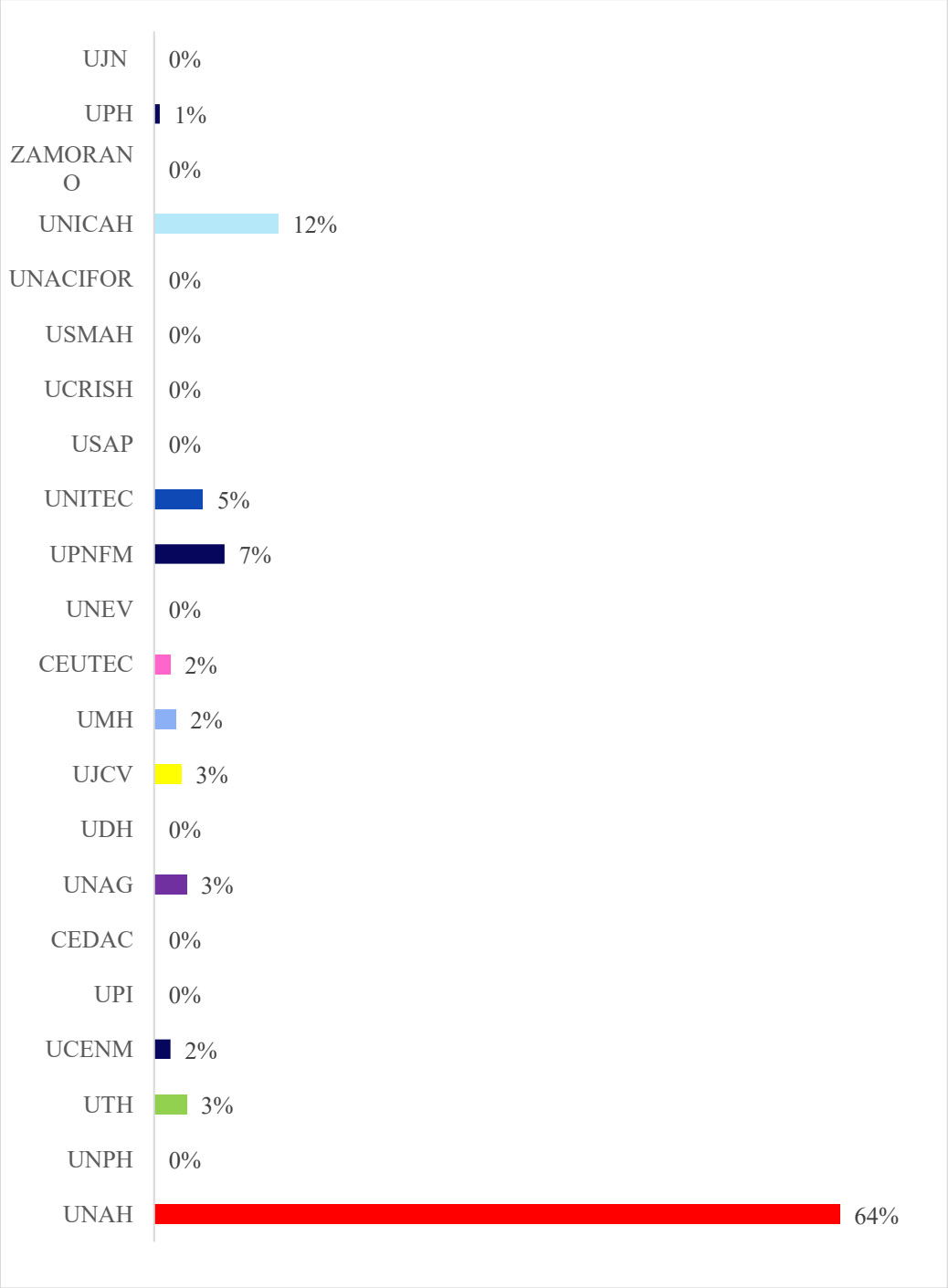


Figura 31 Listado de Instituciones de Educación Superior en Honduras
Fuente: (Elaboración propia,2025)

El predominio de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) como principal institución donde asisten los beneficiarios, indicando así un enfoque hacia la educación

superior publica, esto apunta a que el programa está dirigido de manera significativa a fortalecer la formación académica de estudiantes que en muchos casos, provienen de sectores socioeconómicos vulnerables y que encuentran esta universidad una opción accesible por su carácter público y amplias ofertas académicas; al mismo tiempo hay una presencia significativa de becarios en la Universidad Católica de Honduras (UNICAH) señalando la importancia de diversificar las oportunidades educativas en el sector privado, especialmente en áreas tecnológicas e innovadoras, respondiendo así a las demandas del mercado laboral actual, que requiere profesionales capacitados en disciplinas técnicas y de alta especialización.

Pregunta 7.2. Universidades fuera de país

Tabla 6 Listado de Instituciones de Educación Superior Internacionales

PAÍS	UNIVERSIDAD
México	Universidad Veracruzana
	Instituto Politécnico Nacional
	Colegio de Pediatría de Monterrey, Nuevo León México
	Tecnológico de Monterrey
	UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México)
	Universidad Nacional Autónoma de México
	Centro Mexicano en Estomatología
	Universidad Michoacana San Nicolás de Hidalgo
	Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez
	Universidad de Guadalajara
Guatemala	Universidad Francisco Marroquín
	Universidad de San Carlos de Guatemala
	Universidad Mariano Gálvez (
Uruguay	Universidad de la República
Brasil	Universidad Federal de São Carlos

España	Universidad Politécnica de Cataluña
	Universitat de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia
Argentina	Universidad de Buenos Aires
Cuba	Universidad de La Habana
	Universidad de Ciencias Médicas de La Habana
	Hospital Hermanos Ameijeira
Colombia	Universidad de Antioquia

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Estudiar en el extranjero representa una oportunidad estratégica y valiosa para el desarrollo académico, permitiendo a los becarios acceder a programas académicos de alta calidad, con enfoques innovadores y cuerpos docentes especializados que muchas veces no se encuentran disponibles localmente, esto contribuye a elevar la formación técnica y científica de los estudiantes, permitiendo que adquieran conocimientos y habilidades competitivas resaltando ese valor agregado en el mercado laboral nacional e internacional, mejorando sus perspectivas de empleo y contribuyendo al desarrollo del país al incorporar capital humando altamente calificado.

Esta experiencia fomenta a los becarios una visión más amplia del mundo, el contacto con diversas culturas, idiomas y sistemas educativos amplia el horizonte personal y profesional de los beneficiarios del programa, promoviendo la mentalidad abierta y creativa que puede traducirse en innovación y liderazgo en sus comunidades de origen.

Pregunta 8. Programa

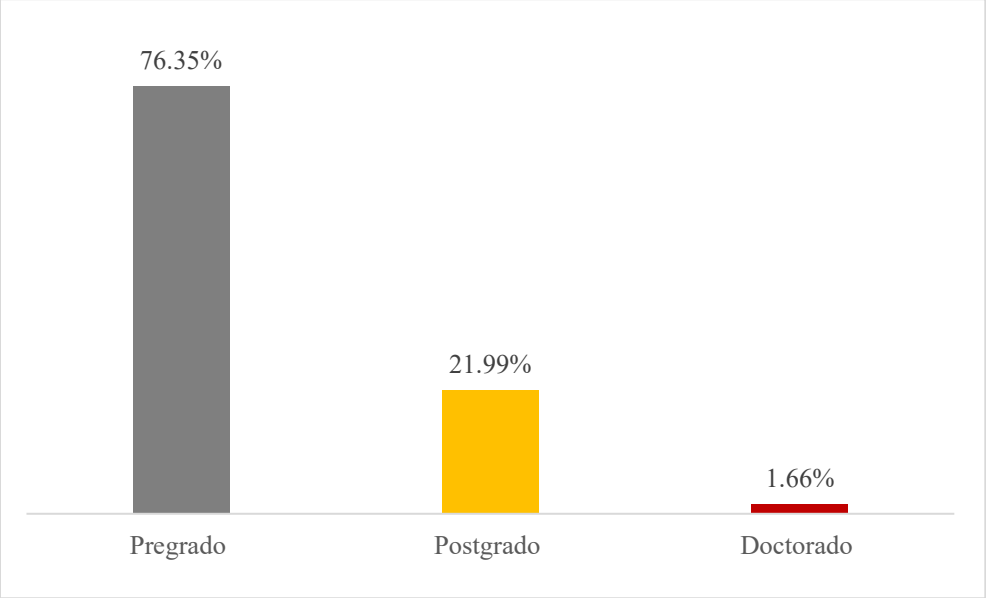


Figura 32 Programa en los que están inscritos los beneficiarios
Fuente: (Elaboración propia, 2025)

La diversificación de los niveles de formación que abarca desde pregrado hasta doctorado juega un papel fundamental en la construcción de un capital humano altamente capacitado, esta variedad permite atender las distintas etapas y perfiles profesionales, respondiendo de manera adecuada a las necesidades cambiantes de la sociedad y el mercado laboral.

Al apoyar desde la formación básica hasta las especializaciones más avanzadas, se garantiza una fuerza laboral preparada para afrontar los retos actuales y futuros. De manera particular, la beca cobra una importancia en los cualquiera de los niveles, donde los costos elevados de matrículas, materiales, movilidad y otros gastos asociados pueden representar una barrera significativa para muchas personas y al proporcionar este apoyo financiero, se mitigan esas barreras económicas, eliminando obstáculos que de otro modo limitarían el acceso a una educación especializada y de alta calidad.

Pregunta 8.1 Programas de Licenciatura o Técnico

Tabla 7 Listado de Licenciaturas de los beneficiarios que son parte del programa

PROGRAMA DE LICENCIATURA O TÉCNICO	
ÁREA	LICENCIATURA O TÉCNICO
Salud y Medicina	Psicología
	Odontología
	Medicina y Cirugía
	Enfermería
	Nutrición
	Microbiología
	Terapia Funcional
Ciencias Biológicas y Naturales	Biología
	Agronomía
	Astronomía y Astrofísica
	Química Industrial
Ingenierías y Tecnologías	Sistemas e Informática
	Ingeniería Industrial
	Ingeniería Civil
	Mecánica Industrial
	Eléctrica Industrial
	Electrónica
	Ciencias de la computación
	Educación Tecnológica
Ciencias Sociales y Humanidades	Derecho
	Trabajo Social
	Educación
	Periodismo
	Filosofía
	Letras
Administración, Economía y Negocios	Administración y empresas
	Comercio Internacional
	Mercadotecnia
	Economía
	Contaduría pública y finanzas
	Banca y finanzas
	Gerencia de Negocios
	Administración aduanera
	Administración de empresas cafetaleras
Arquitectura y Urbanismo	Arquitectura
Turismo y Hostelería	Turismo y Hostelería

Fuente: (Elaboración propia,2025)

La variedad académica no solo atiende las necesidades inmediatas de salud, educación y

producción, sino que también aborda aspectos cruciales como la gobernabilidad, el acceso a la justicia, la gestión empresarial y la innovación tecnológica, por lo que al contar con profesionales capacitados en disciplinas tan diversas como medicina, ingeniería, ciencias sociales y humanidades, se fortalece la capacidad institucional para diseñar e implementar programas sociales.

Pregunta 8.2 Programa de Maestría

Tabla 8 Listado de Maestrías de los beneficiarios que son parte del programa

PROGRAMA DE MAESTRÍA	
ÁREA	MAESTRÍA Y ESPECIALIDADES
Administración y Gestión	Administración de proyectos
	Gestión de proyectos
	Dirección Empresarial
	Dirección en Recursos Humanos
	Derecho Laboral
	Economía y Finanzas
	Mercados Eléctricos Regulados
Medicina y Salud	Oftalmología integral
	Medicina de la Actividad Física y el Deporte
	Cardiología
	Periodoncia e Implantología
	Oncología Radioterápica
	Cirugía Cardiotorácica
	Medicina Interna
	Ortodoncia y Ortopedia Maxilar
	Ciencias Médicas con Especialidad en Medicina Crítica y Cuidado Intensivo del Adulto
	Medicina Crítica
	Neumología
	Radiología y diagnóstico por imágenes
	Epidemiología
	Pediatría
	Ortopedia y Traumatología
	Dermatología
	Medicina Física y Rehabilitación

PROGRAMA DE MAESTRÍA	
ÁREA	MAESTRÍA Y ESPECIALIDADES
	Residencia médica de Ginecología y Obstetricia
	Gastroenterología
Ingeniera y Tecnología	Electrónica Industrial
Ciencias exactas y matemáticas	Matemáticas
Educación	Educación Física
Agropecuaria	Acuicultura

Fuente: (Elaboración propia,2025)

El conjunto de maestrías y especialidades que se presentaron muestra un perfil avanzado y diversificados de formación profesional, orientado a fortalecer áreas críticas tanto en el ámbito de la salud como en la gestión y la tecnología, lo cual resulta fundamental para el desarrollo integral de la sociedad.

Pregunta 8.3 Programa de Doctorado

Tabla 9 Listado de Doctorados de los beneficiarios que son parte del programa

PROGRAMA DE DOCTORADO	
ÁREA	DOCTORADO
Humanidades	Lingüística aplicada
	Historia
Medicina y Salud	Cardiología Clínica

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Sección II- Factores de Satisfacción

Pregunta 9. ¿Cómo calificarías la calidad de los documentos y materiales informativos proporcionados sobre el programa de becas?

Pregunta10. ¿Las instalaciones donde se llevan a cabo las actividades del programa (por ejemplo, oficinas, talleres, etc.) son adecuadas y accesibles?

Pregunta 11. ¿Considera que los canales de comunicación del programa (sitio web, correos electrónicos, redes sociales) son fáciles de entender y de utilizar?

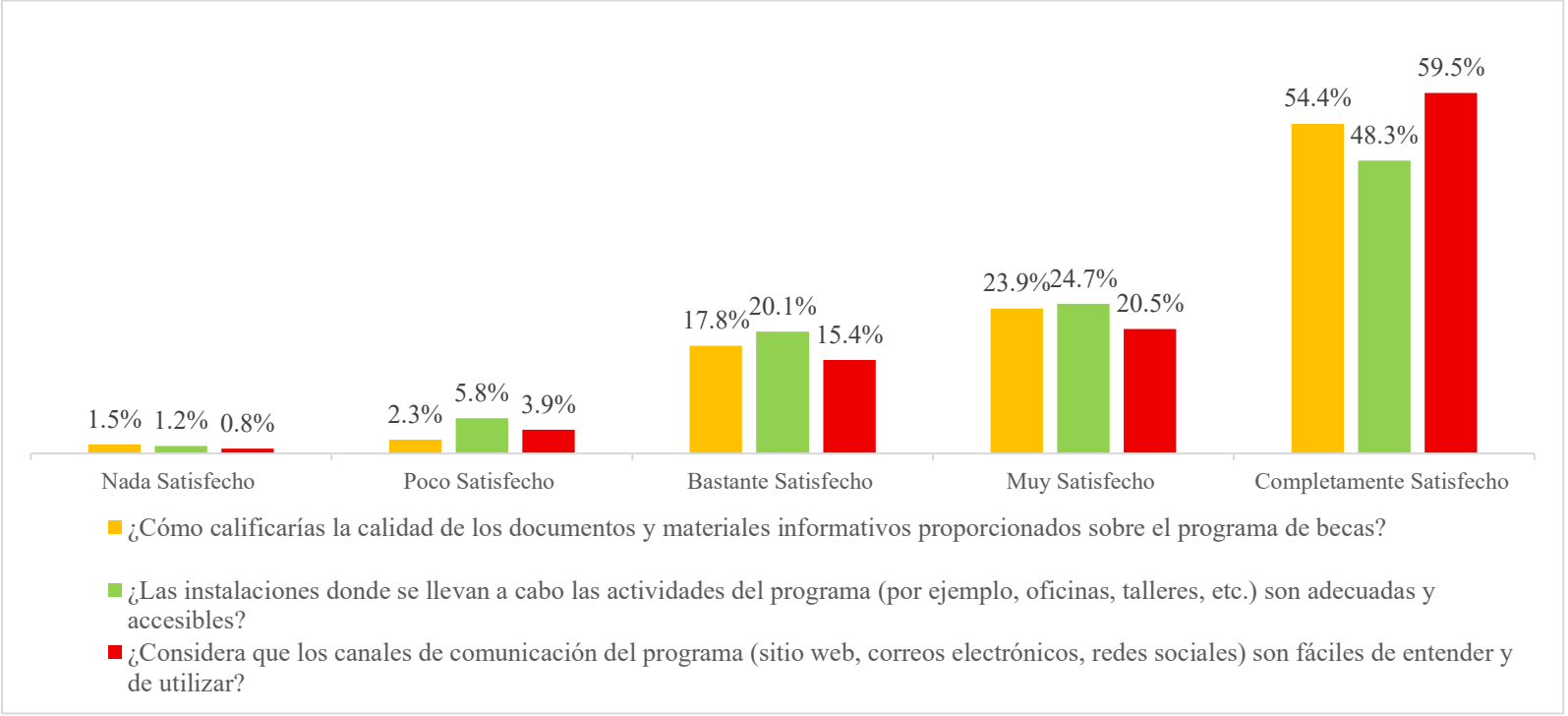


Figura 33 Factor de Satisfacción: Tangibilidad
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Calidad de documentos y materiales informativos

La calidad de la información es crucial para que beneficiarios del programa de becas comprendan manera clara y precisa los requisitos necesarios para postularse, los beneficios que pueden obtener y los pasos que deben seguir a lo largo del proceso; cuando la información proporcionada es accesible, completa y esta viene estructurada, reduce la incertidumbre y minimiza la posibilidad de errores o confusiones durante su paso por el programa, como se observa al tener un 54.4% de becarios completamente satisfechos. Al contrario, una baja calidad en los documento y materiales informativos puede generar desinformación, lo que repercute negativamente en la experiencia de los becarios, la falta de claridad, presentación de datos incompletos o la ausencia de instrucciones detalladas puede causar que no entiendan claramente las instrucciones y demás.

Instalaciones de las actividades programa

Contar con instalaciones adecuadas permite ofrecer entornos inclusivos que facilite la participación de los beneficiarios que entran en la población a la que se dirige el programa de "Becas Solidarias" entre ella personas con discapacidades, jóvenes en riesgo y familias de bajos recursos, aumentando así la satisfacción y efectividad del programa.

Un 48.3% manifestó estar completamente satisfecho con las condiciones de las instalaciones, lo cual refleja que se ha logrado proveer espacios que cumplen con las expectativas y necesidades del programa, esta satisfacción contribuye significativamente a fortalecer la confianza, compromiso y participación actividad de los beneficiarios.

Canales de comunicación del programa

La percepción que tienen los beneficiarios del programa respecto a la facilidad de entendimiento y uso de los canales de comunicación institucionales como el sitito web, correos electrónicos y redes sociales, es un factor determinante para el existo en la difusión de información. La facilidad de usos y compresión de estos canales impacta directamente en la accesibilidad de la información relevante sobre becas, calendarios y procesos administrativos. Por ejemplo, si el sitio web está bien diseñado, cuenta con una navegación amigable y se hace uso adecuado de lenguaje, los becarios estarán en mejores condiciones para realizar trámites o resolver dudas sin necesidad de asistencia externa.

Pregunta 12. ¿Qué tan satisfecho está usted con la rapidez y eficacia de la respuesta a sus consultas o solicitudes?

Pregunta 13. ¿El personal del programa se encuentra accesible?

Pregunta 14. ¿El personal del programa está dispuesto a ayudar cuando se les solicita asistencia?

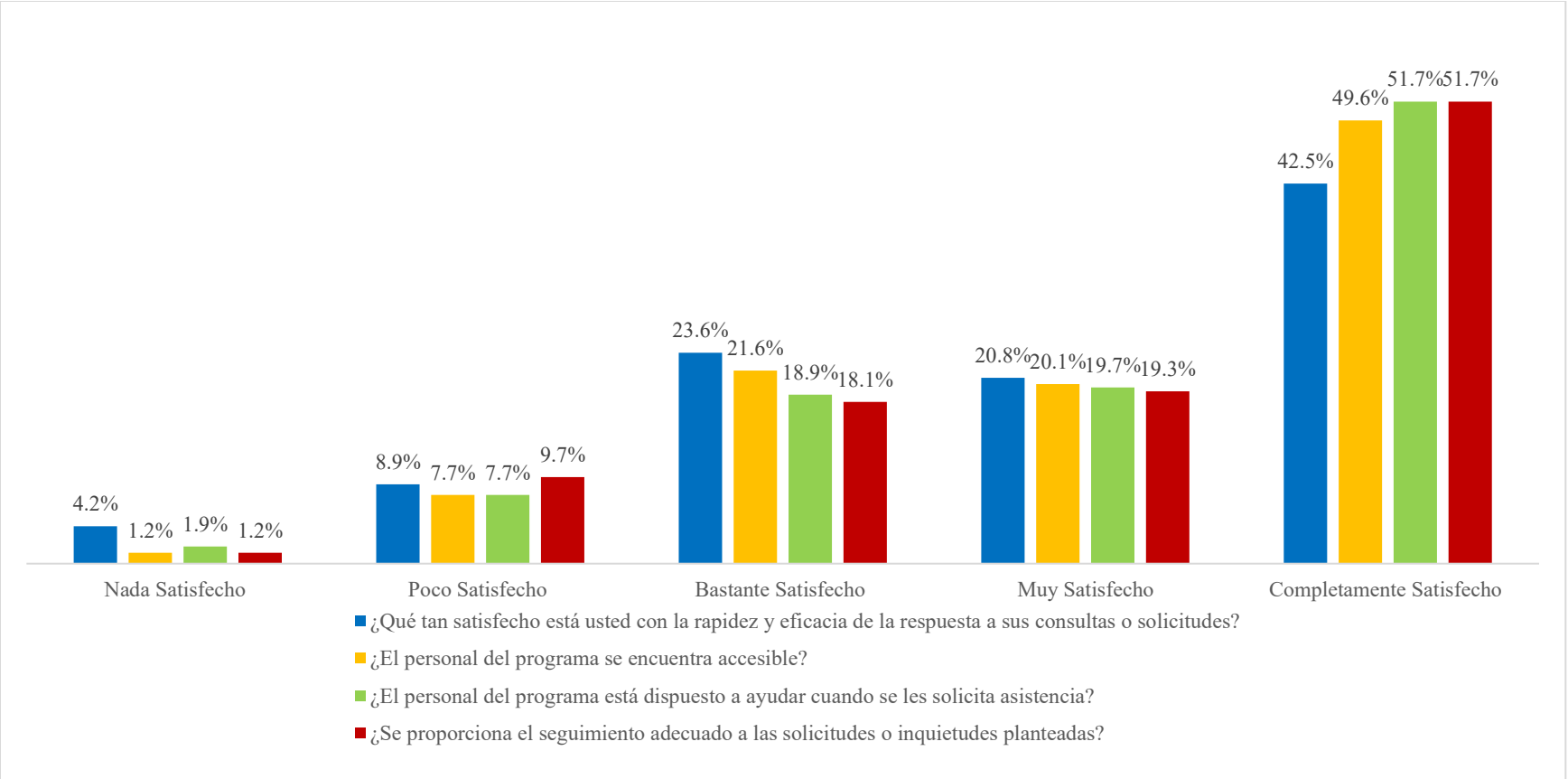


Figura 34 Factor de Satisfacción: Responsabilidad
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Rapidez y Eficacia

Aunque una parte significativa de los beneficiarios reconoce una atención educada, existe una proporción que percibe deficiencias en la rapidez y eficacia de las respuestas, reflejando de esta manera que mejorar estos aspectos tiene un impacto multifacético en el éxito del programa. Una respuesta ágil y efectiva satisface de manera directa las expectativas y necesidades de los becarios traduciéndolo así en un aumento en su nivel de satisfacción. Además, cuando los beneficiarios perciben que sus solicitudes y consultas son atendidas con prontitud y eficiencia, se genera un ambiente de confianza hacia las personas encargadas del programa, sin confianza incluso programas bien señados pueden enfrentar resistencia o bajo impacto en las poblaciones objetivo.

Accesibilidad del personal del programa de becas

La primera línea de contacto entre los beneficiarios y el personal del programa influye directamente en la experiencia y percepción de la ayuda que se les está proporcionando, cuando el personal es accesible, receptivo y disponible para atender dudas, brindar orientación y resolver problemas, los becarios sienten que sus necesidades y situaciones particulares son comprendidas y valoradas, lo que genera una sensación de apoyo efectivo.

Asistencia a los beneficiarios

Considerando que el 51.7% de los beneficiarios se encuentra “Completamente Satisfecho” y un 19.7% “Muy Satisfecho”, indicando de esta manera que una mayoría significativa valora la atención y los apoyos recibidos, sugiriendo que el personal en gran medida está dispuesto y capacitado para brindar asistencia efectiva. Sin embargo, es importante considerar un 7.7% esta “Poco Satisfecho”, esta situación puede estar vinculada a factores como la carga laboral, falta de recursos o necesidades de formación adicional, aspectos que deberían abordarse mediante actividades clave como capacitación continua.

Seguimiento adecuado de solicitudes

Una proporción considerable de los beneficiarios reconoce y valora los esfuerzos y recursos destinados a garantizar una respuesta oportuna y adecuada, lo cual es el reflejo de una gestión efectiva en aspectos claves como la capacitación del personal, la implementación de canales de comunicación accesibles y el monitoreo constante de los procesos, a pesar de contar

con un nivel alto de satisfacción, el hecho de que más de la mitad no se declare completamente satisfecho hace hincapié en se debe continuar perfeccionando los mecanismos de seguimientos y atención, esto implica revisar y optimizar continuamente los procesos como atención personalizada, el flujo de información y la retroalimentación.

Pregunta 16. ¿Usted se siente cómodo/a al expresar sus preocupaciones al personal del programa de becas?

Pregunta 17. ¿Se comunican claramente las políticas del programa de becas respecto a la confidencialidad y el tratamiento de la información?

Pregunta 18. ¿Las actividades en las que usted ha participado se realizan en lugares seguros y con condiciones apropiadas (espacios físicos, servicios básicos, accesibilidad)?

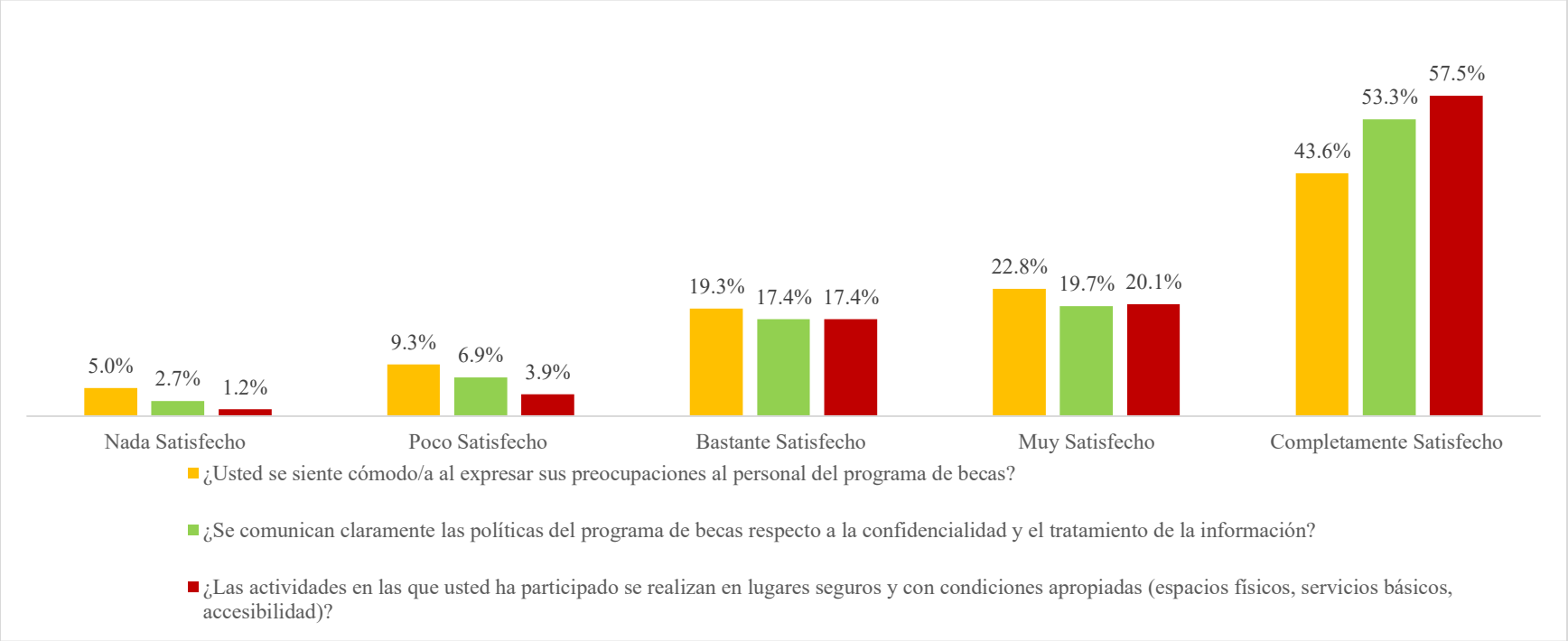


Figura 35 Factor de Satisfacción: Seguridad
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Comodidad al expresar las preocupaciones

La comodidad de los becarios al momento de expresar sus inquietudes es un indicador clave de la calidad en la relación con el personal a cargo del programa, por lo que el 43.6% se encuentra “Completamente Satisfecho” sugiere que el personal está preparado para generar un ambiente de confianza lo que facilita que el beneficiario se sienta cómodo al momento de entablar una conversación con alguien que es parte del programa de becas, es de vital importancia fomentar espacios de dialogo abiertos y respetuosos que busquen garantizar que las voces de los que son parte de “Becas Solidarias” sean escuchados y valorados.

Comunicación clara de políticas del programa

Especialmente en temas como la confidencialidad, es fundamental garantizar una comunicación clara sobre estos temas donde no solo se protege los datos personales, sino que también se fomenta un ambiente de seguridad y apertura que mejora la participación y satisfacción de los beneficiarios como podemos observar que el 53.3% está completamente satisfecho con la transparencia y el manejo de su información personal dentro del programa.

Actividades en lugares seguros

Siendo un 57.5% de beneficiarios del programa que se encuentran “Completamente Satisfechos” nos indica que las actividades que se han realizado fueron en lugares seguros y con condiciones apropiadas, lo que da a lugar en que como Secretaría muestran un compromiso institucional para ofrecer ambientes apropiados que favorezcan la participación y el desarrollo efectivo de cada una las actividades en las que participan los becarios.

Pregunta 19. ¿Considera que se realizan esfuerzos para adaptar el programa de becas en función de sus comentarios y/o sugerencias?

Pregunta 20. ¿Siente que el personal del programa realmente escucha sus comentarios y sugerencias?

Pregunta 21. ¿El personal es atento y amable en las interacciones con usted?

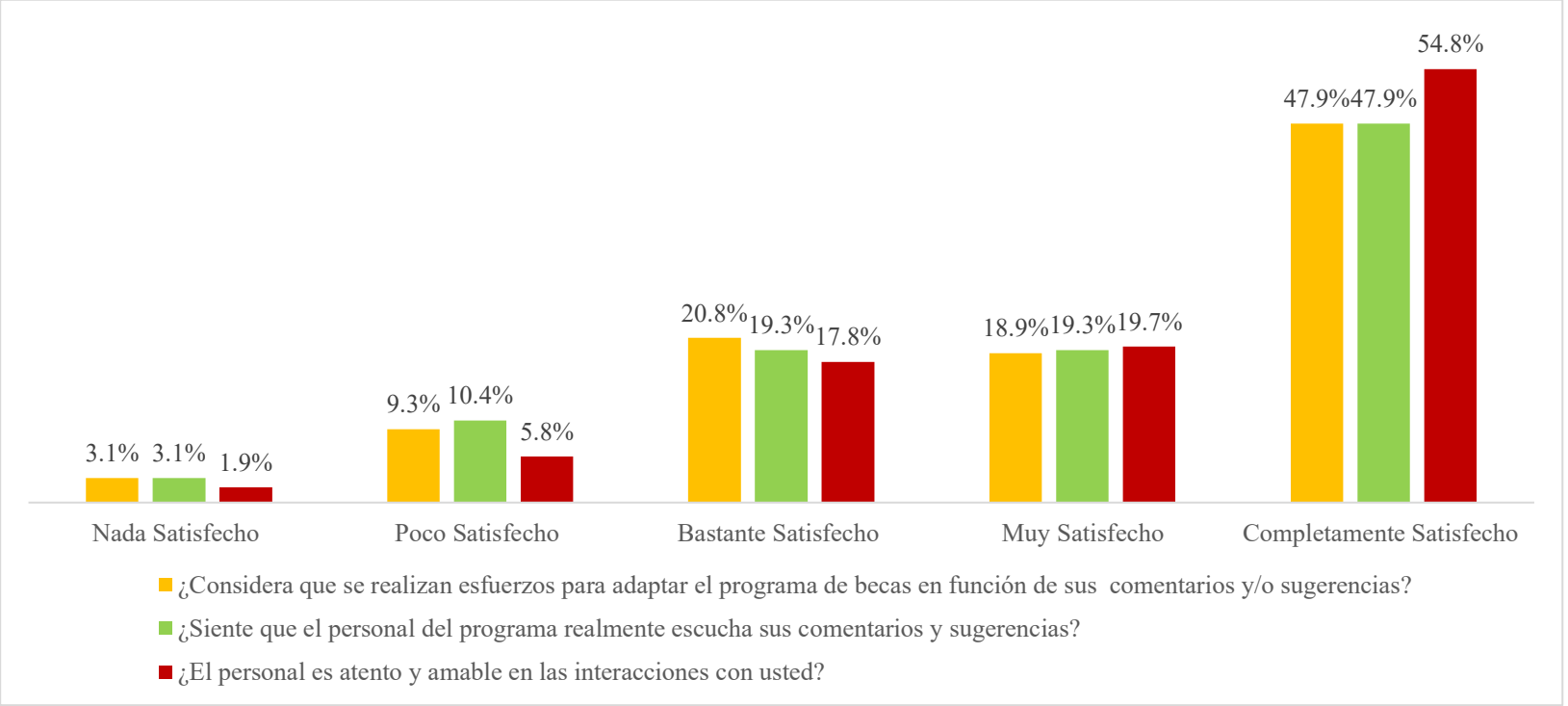


Figura 36 Factor de Satisfacción: Empatía
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Sugerencias o comentarios de los beneficiarios

Conocer las sugerencias y/o comentarios de los beneficiarios permite mejorar continuamente la efectividad del programa de “Becas Solidarias”, asegurando que este responda a las necesidades reales de la población a la que está dirigida el mismo, ofreciendo de esta manera información valiosa con el fin de identificar áreas de mejora, lo que optimiza la asignación de recursos tanto humanos como materiales, siendo una herramienta esencial para el éxito del programa.

Opiniones de los beneficiarios

Cuando los beneficiarios sienten que sus opiniones son valoradas y consideradas, se fortalece el compromiso y disposición para participar activamente en las iniciativas y actividades del programa, lo que se puede evidenciar con el 47.9% de los beneficiarios que están completamente satisfechos sugiriendo que su opinión es valorada. Sin embargo, aunque el programa tiene fortalezas en la forma en que interactúa con los comentarios de los becarios, aún hay áreas de mejora para asegurar que todos los participantes sientan que sus voces son escuchadas.

Interacciones de personal con becarios

Cuando los beneficiarios se sienten tratados con cortesía y consideración, es más probable que expresen sus necesidades, opiniones y posibles dificultades, lo cual permite al programa ajustar sus servicios y apoyo de manera más precisa y oportuna. Además, la atención amable contribuye a mejorar la percepción y satisfacción general con el programa, donde el 54.8% de los becarios está completamente satisfecho.

Sección III- Áreas de Mejora

Pregunta 22. ¿Se han tomado en cuenta sus sugerencias en el pasado?

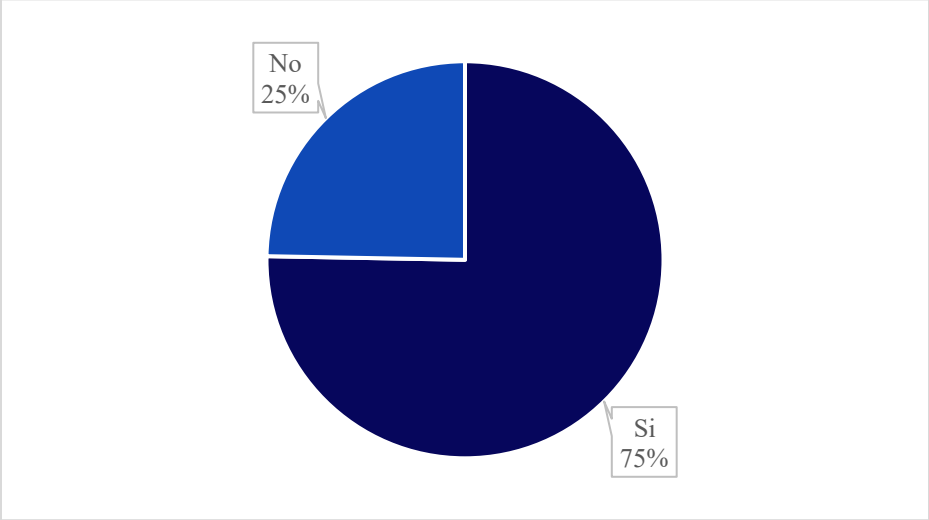


Figura 37 Sugerencias de los beneficiarios
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Tomar en cuenta la opinión de los beneficiarios es fundamental para garantizar la efectividad del programa, esta retroalimentación permite identificar de manera precisa las necesidades y expectativas, lo que facilita la adaptación y mejora continua del programa. Involucrar a los estudiantes en evaluaciones también fomenta un sentido de pertenencia y compromiso, ya que se sienten valorados y escuchados, lo cual aumenta su motivación para aprovechar al máximo el beneficio que les otorga el programa de becas. Este proceso permite a los encargados del programa de becas demostrar que las decisiones y mejoras se basan en información genuina y en las experiencias vividas por los beneficiarios.

Pregunta 23. ¿Considera que un proceso de recolección de opiniones sería efectivo?

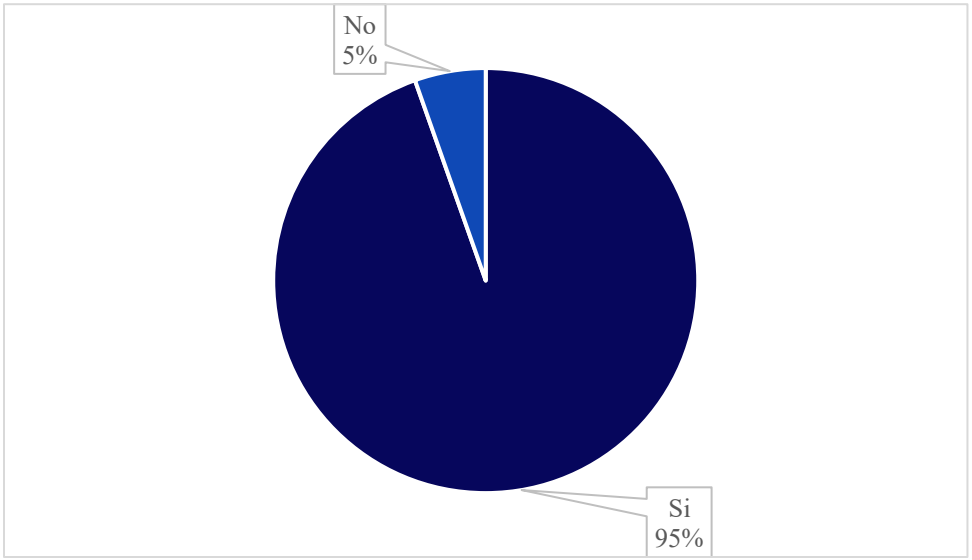


Figura 38 Recolección de Opiniones
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Un proceso de recolección de opiniones seria altamente efectivo para el programa de becas, ya que permitiría obtener retroalimentación directa de los beneficiarios, este mecanismo facilitaría la identificación de necesidades, expectativas y problemas no detectados desde la administración, favoreciendo la adaptación y mejora continua del programa.

Este proceso sistemático no solo mejora la satisfacción de los becarios, sino que también promueve la transparencia y rendición de cuentas del programa, elementos fundamentales para su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

Pregunta 24. ¿Qué aspectos consideras que podrían mejorarse para aumentar su efectividad y satisfacción dentro del programa de “Becas Solidarias”?

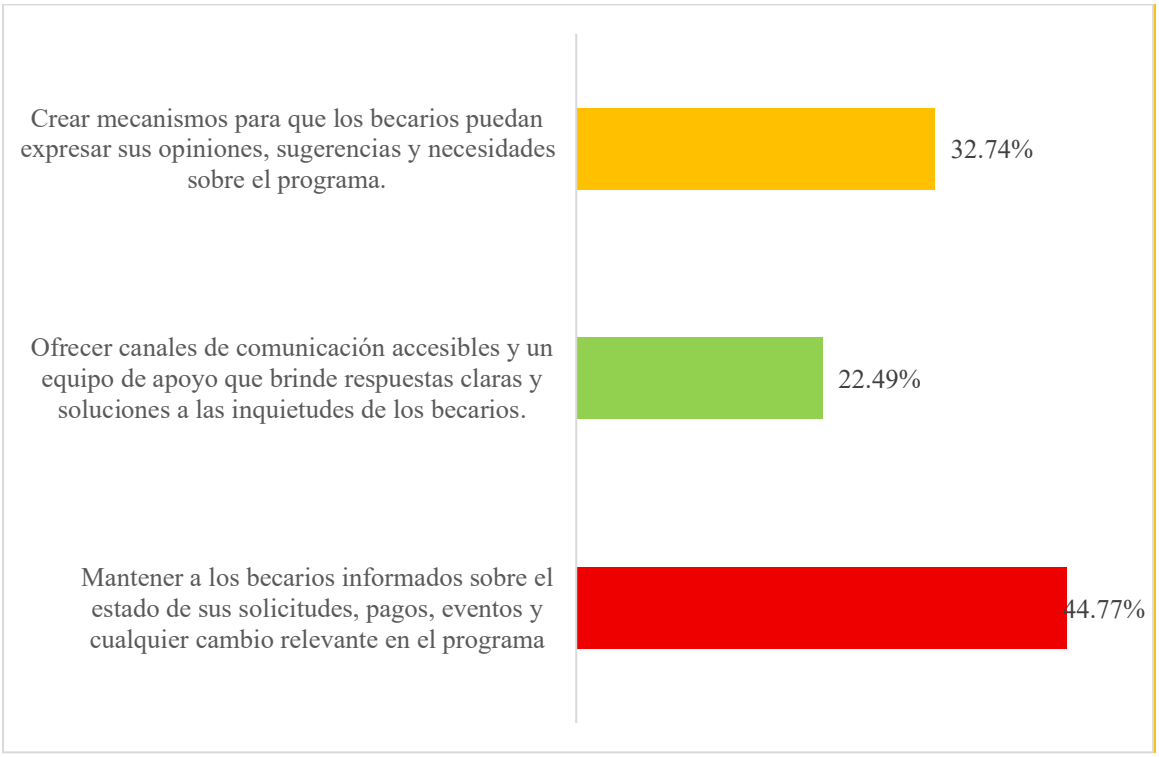


Figura 39 Aspectos de mejora
Fuente: (Elaboración propria,2025)

Al recopilar las respuestas se muestra que la mayoría de los becarios siendo el 44.77% considera fundamental mantenerlos informados reflejando así la transparencia y la comunicación contante para generar confianza y reducir la incertidumbre entre ellos. Además, un porcentaje significativo del 32.74% destaca la necesidad de crear mecanismos que permitan a los becarios expresar sus opiniones, evidenciando el valor de establecer canales efectivos de retroalimentación y luego está el 22.49% resaltando que deben ofrecer canales de comunicación.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones derivadas de los resultados obtenido a lo largo de la investigación, asimismo, se ofrecen recomendaciones basadas en dichos hallazgos orientadas a mejorar el problema y a guiar futuras acciones en el programa de "Becas Solidarias".

5.1 CONCLUSIONES

1. A través de la aplicación de encuestas se pudo comprobar que los beneficiarios valoran significativamente aspectos fundamentales del programa, como la atención brindada, el apoyo financiero y la percepción de que las becas contribuyen a facilitar su acceso y continuidad en el proceso educativo, este alto nivel de satisfacción indica que el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) cumple con las expectativas y necesidades de cada uno de los becarios que son parte del este programa y que en general este genera un impacto positivo en su experiencia académica y personal.
2. El perfil sociodemográfico revela una población diversa, caracterizada por su juventud, femenina y en su mayoría residentes en áreas urbanas del país, reflejando una tendencia hacia la concentración de recursos y oportunidades en estas zonas. Además, la presencia de becarios que estudian en el extranjero, en países como Cuba, México y Europa entre otra evidencia las alianzas internacionales y el alcance con el que cuentan para ofrecer oportunidades de formación en el extranjero. Esta diversidad de perfiles y ubicaciones demuestran la capacidad del programa para atender diferentes grupos de estudiantes, con variedad de necesidades y contextos, en distintas etapas de su proceso formativo desde niveles de pregrado hasta doctorado, garantizando de esta manera que todos los beneficiarios pueden acceder a la mejor calidad de educación y apoyo posible.
3. El análisis de los factores indico que el nivel de satisfacción de los beneficiarios está relacionado estrechamente con la eficacia y calidad en la gestión de las diferentes dimensiones (Tangibilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía) , la percepción de calidad en los recursos, la eficiencia en la atención, la sensación de seguridad y la empatía demostrada por el persona conforman un conjunto de aspectos que generan confianza, motivación y compromiso por parte de los becarios, sugiriendo así la

importancia de mantener y fortalecer estos aspectos claves, así como seguir implementando mejorar en áreas donde aún pueda haber oportunidades de optimización, con el objetivo de garantizar la satisfacción continua y potencias los resultados del programa a largo plazo.

4. Los beneficiarios del programa en respuesta a la encuesta manifestaron una clara percepción de la importancia de establecer un proceso sistemático de recolecciones de opiniones y retroalimentación, esta necesidad refleja que, aunque en general valoran la atención y el apoyo brindado existe una oportunidad significativa para fortalecer la comunicación y hacer que estos se sientan verdaderamente escuchados. Por lo que la construcción de un plan de mejora para la experiencia de los participantes debe fundamentarse en una relación de comunicación fluida, transparente y participativa, la incorporación de estos mecanismos permitirá no solo detectar áreas de oportunidad, sino también elevar la calidad del programa mejorando los resultados y el impacto social que se busca alcanzar con la "Becas Solidarias".

5.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema permanente y sistemático de evaluación mediante encuestas periódicas dirigidas a los beneficiarios del programa, estas deben focalizarse en aspectos como la calidad del apoyo brindado, la eficiencia en la gestión de pagos y otros, además, es importante utilizar estos resultados obtenidos para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de comunicación y atención del programa.
2. Se sugiere fortalecer los mecanismos de apoyo dirigido a los estudiantes en zonzas urbanas, asegurando el acceso equitativo a recursos, información y servicios de apoyo considerando la concentración de oportunidades en estas áreas, dado el éxito en la participación de becarios en el extranjero se recomienda ampliar y reforzar las alianzas internacionales para ofrecer más oportunidades de formación en el extranjero, así como asesoría especializada para quienes desean cursar estudios fuera del país.
3. Se recomienda fortalecer la capacitación y sensibilización del personal para brindar una atención más responsable, empática y segura, promoviendo una comunicación efectiva que genera confianza entre los becarios.

4. Se recomienda que dentro del diseño de plan de mejora se centre en fortalecer la comunicación fluida, transparente y participativa con los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias", donde se incluya la creación de canales regulares para la recopilación y análisis de retroalimentación donde se involucren activamente los participantes para la toma de decisiones relacionadas con el programa.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Propuesta de plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) ha logrado cumplir con sus objetivos de apoyar a los estudiantes, como lo demuestra el alto nivel de satisfacción en la encuesta aplicada a los beneficiarios, sin embargo, para potenciar aún más su impacto social y garantizar una atención de calidad que se adapte a la diversidad de perfiles y contextos de los becarios resulta fundamental diseñar un plan de mejora para el programa.

Las encuestas que se aplicaron evidenciaron que, aunque los beneficiarios valoran positivamente la atención recibida y el apoyo financiero, existe una necesidad en fortalecer los canales de comunicación y establecer mecanismos de recolección y gestión de la retroalimentación, esto permitirá detectar con mayor precisión oportunidades de optimización y ajustar estrategias para responder a las expectativas y necesidades de los becarios de manera continua. Además, atendiendo a los factores relacionados con la calidad del servicio como la responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad en la gestión, se identifica la importancia de mantener estos elementos para generar confianza, motivación y compromiso entre los participantes.

Por lo que, el plan de mejora buscaría fortalecer la comunicación participativa y ampliar el impacto del programa, esto permitirá no solo elevar la satisfacción de los beneficiarios, sino también asegurar la sostenibilidad del programa de "Becas Solidarias" alineándose con la misión de SEDESOL de mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable mediante programas sociales efectivos y de calidad.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

La propuesta del plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" tiene como objetivo proponer un plan de mejora de experiencias de los beneficiarios para el programa de "Becas Solidarias" basado en los hallazgos obtenidos en la investigación.

El alcance del estudio abarca los objetivos específicos de la siguiente manera:

1. Mejorar los canales de comunicación entre el programa y los beneficiarios para facilitar una retroalimentación efectiva y oportuna.
2. Proponer un sistema de gestión de información que permitan recopilar y utilizar los datos de satisfacción y evaluación para la toma de decisiones.
3. Capacitar al personal responsable de la atención y gestión de las becas para elevar la calidad del servicio en términos de empatía, responsabilidad y seguridad.
4. Establecer un sistema de seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora que permita medir el impacto y realizar ajustes continuos para su sostenibilidad.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

La propuesta de plan de mejora describirá acciones específicas para fortalecer la comunicación, optimizar la gestión de la información, capacitar al personal y establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para el programa, fundamentándose en los conocimientos adquiridos durante la maestría de administración de proyectos y las mejores prácticas establecidas por el PMBOK®, lo que asegura un enfoque estructurado.

6.4.2 DESARROLLO

A continuación, se proporciona una visión detallada del proyecto diseñado, garantizando la correcta planificación donde cada etapa incluye actividades específicas que contribuyen al logro de los objetivos definidos del mismo, asegurando la calidad en beneficio de los becarios y partes interesadas de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDEDOL).

6.4.2.1 GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN

6.4.2.1.1 ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO

Tabla 10 Acta de Constitución del Proyecto

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	
El programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) ha logrado cumplir con sus	

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	
objetivos de apoyar a los estudiantes, como lo demuestra el alto nivel de satisfacción en la encuesta aplicada a los beneficiarios, sin embargo, para potenciar aún más su impacto social y garantizar una atención de calidad que se adapte a la diversidad de perfiles y contextos de los becarios resulta fundamental diseñar un plan de mejora para el programa. Las encuestas que se aplicaron evidenciaron que, aunque los beneficiarios valoran positivamente la atención recibida y el apoyo financiero, existe una necesidad en fortalecer los canales de comunicación y establecer mecanismos de recolección y gestión de la retroalimentación, esto permitirá detectar con mayor precisión oportunidades de optimización y ajustar estrategias para responder a las expectativas y necesidades de los becarios de manera continua. Además, atendiendo a los factores relacionados con la calidad del servicio como la responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad en la gestión, se identifica la importancia de mantener estos elementos para generar confianza, motivación y compromiso entre los participantes. Por lo que, el plan de mejora buscaría fortalecer la comunicación participativa y ampliar el impacto del programa, esto permitirá no solo elevar la satisfacción de los beneficiarios, sino también asegurar la sostenibilidad del programa de "Becas Solidarias" alineándose con la misión de SEDESOL de mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable mediante programas sociales efectivos y de calidad.	
OBJETIVOS DEL PROYECTO	
OBJETIVO GENERAL	Proponer un plan de mejora de experiencias de los beneficiarios para el programa de "Becas Solidarias" basado en los hallazgos obtenidos en la investigación.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1.Mejorar los canales de comunicación entre el programa y los beneficiarios para facilitar una retroalimentación efectiva y oportuna. 2.Proponer un sistema de gestión de información que permita recopilar y utilizar los datos de satisfacción y evaluación para la toma de decisiones. 3.Capacitar al personal responsable de la atención y gestión de las becas para elevar la calidad del servicio en términos de empatía, responsabilidad y seguridad. 4.Establecer un sistema de seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora que permita medir el impacto y realizar ajustes continuos para su sostenibilidad.
ALCANCE DEL PROYECTO	
Este proyecto tiene como objetivo proponer un plan de mejora de experiencias de los beneficiarios para el programa de "Becas Solidarias" basado en los hallazgos obtenidos en la investigación. Las acciones claves son las siguientes: 1. Canales de comunicación entre el programa y los beneficiarios 2. Sistema de gestión de información que permitan recopilar y utilizar los datos de satisfacción y evaluación 3. Capacitaciones al personal responsable de la atención y gestión de las becas 4. Sistema de seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora	
CRONOGRAMA	
Fase 1.1 Revisión documental y análisis de contexto Duración: 68 días Fase 1.2 Análisis de Necesidades Duración: 33 días Fase 1.3 Desarrollo del Plan de Mejora Duración:22 días Fase 1.4 Implementación de mejoras Duración: 88 días Fase 1.5: Evaluación del plan Duración: 38 días	
COSTO	**L 953,011.00**

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO		
RESULTADOS ESPERADOS		
1. Incrementar el nivel de satisfacción de los becarios en un 20% según las encuestas de satisfacción en un plazo de 12 meses, mediante la implementación de iniciativas de retroalimentación. 2. Reducir el tiempo de respuesta a las consultas de los beneficiarios a menos de 48 horas en los próximos 6 meses, estableciendo canales de comunicación digital. 3. Implementar un sistema de gestión de datos que permita el análisis de satisfacción y evaluación en un plazo de 9 meses asegurando la disponibilidad y presión de los datos mediante informes trimestrales. 4. Capacitar al 100% del personal en empatía, responsabilidad y seguridad en los próximos 6 meses, evaluando el desempeño del personal mediante encuestas de satisfacción de los beneficiarios. 5. Establecer un sistema de evaluación periódica del plan de mejora en un plazo de 3 meses, realizando evaluaciones trimestrales para medir el impacto y realizar ajustes garantizando de esta manera la sostenibilidad del programa.		
REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO		
• Asegurarse que el proyecto se alinee con la misión y visión de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) • Garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los beneficiarios • Capacitar al personal responsable de la atención del programa de becas. • Involucrar directamente a los beneficiarios en el proceso de retroalimentación. • Disponibilidad de medios efectivos y accesibles para la interacción constante entre el programa y los beneficiarios • Procedimientos claros para recolectar, gestionas y analizar constantemente la opinión y sugerencias de los becarios.		
SUPOSICIONES Y RESTRICCIONES DEL PROYECTO		
SUPOSICIONES	1. Los beneficiarios estarán disponibles para participar en las encuestas y/o grupos focales. 2. El personal del programa estará disponible y comprometido al momento de recibir las capacitaciones. 3. Los recursos financieros requeridos para implementar el plan de mejora estarán disponibles.	
RESTRICCIONES	1. El proyecto debe completarse antes del 10 de diciembre del 2025. 2. El personal presenta una posible resistencia al cambio lo que podría ralentizar la ejecución del proyecto. 3. Realizar al menos 2 aplicaciones de encuestas de satisfacción a los beneficiarios para validar que el programa se está acoplando a las necesidades del usuario.	
RIESGOS GENERALES DEL PROYECTO		
FINANCIEROS	OPERATIVOS	
1. Insuficiencia de fondos para cubrir todos los aspectos del plan de mejora. 2. Cambios en la asignación presupuestaria que afecten la continuidad del proyecto	1. Fallos en la infraestructura tecnológica. 2. Problemas de comunicación interna	
PRINCIPALES HITOS		
HITOS	FECHAS	
Inicio del proyecto	10/Febrero/2025	
Revisión documental y análisis de contexto	10/Febrero/2025	14/Mayo/2025
Análisis de necesidades	15/Mayo/2025	30/Junio2025
Desarrollo del plan de mejora	17/Junio/2025	25/Julio/2025
Implementación de mejoras	24/Julio/2025	24/Noviembre/2025

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO		
Evaluación del plan	29/Octubre/2025	19/Diciembre/2025
Cierre del proyecto	19/Diciembre/2025	
RECURSOS FINANCIEROS DEL PROYECTO		
CONCEPTO	MONTO	
Fondos Gubernamentales	100%	
LISTA DE INTERESADOS CLAVE		
1. Ministro de SEDESOL 2. Personal de SEDESOL 3. Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes 4. Unidad de Convocatoria y Procesos de Becas 5. Unidad Técnica de Seguimiento Académico 6. Beneficiarios del programa “Becas Solidarias”		
CRITERIOS DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO		
1. Cumplimiento satisfactorio de los objetivos definidos en el proyecto 2. Aprobación de stakeholders clave sobre el cierre del proyecto 3. Identificar cualquier circunstancia que pueda justificar la cancelación del proyecto (financiera, organizacional y/o incumplimiento de normativas)		
DESIGNACIÓN DEL DIRECTOR DEL PROYECTO		
Nombre Completo	Stephany Alejandra Zerón Espinoza	

Fuente: (Elaboración propia,2025).

6.4.2.2 GESTIÓN DEL ALCANCE

A continuación, se presenta una descripción detallada del alcance incluyendo los entregables principales, los criterios para su aceptación y las exclusiones, proporcionando así una comprensión precisa del proyecto.

Tabla 11 Enunciado del Alcance

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO	
1. Canales de comunicación entre el programa y los beneficiarios 2. Sistema de gestión de información que permita recopilar y utilizar los datos de satisfacción y evaluación. 3. Capacitaciones al personal responsable de la atención y gestión de las becas 4. Sistema de seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora	
ENTREGABLES DEL PROYECTO	
FASE	ENTREGABLES
1.1	Revisión documental y análisis de contexto
1.2	Análisis de necesidades
1.3	Desarrollo del plan de mejora
1.4	Implementación de mejoras
1.5	Evaluación del plan
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
✓ Los canales de comunicación deben estar operativos y accesibles para todos los beneficiarios permitiendo una comunicación efectiva. ✓ La satisfacción de los becarios debe ser evaluada periódicamente.	

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO
✓ Se deben generar informes periódicos, claros y útiles que faciliten la toma de decisiones estratégicas. ✓ El personal debe recibir capacitación adecuada para mejorar la calidad del servicio. ✓ Las capacitaciones deben ser evaluadas para asegurar que el personal ha adquirido las habilidades necesarias. ✓ Los resultados de las evaluaciones deben ser utilizadas para realizar ajustes al programa.
EXCLUSIONES DEL PROYECTO
✓ La capacitación al personal se limitará a los responsables de la atención y gestión de las becas, sin incluir formación para otras unidades. ✓ No se realizarán mejoras o cambios en la infraestructura física donde se gestionan las becas. ✓ El proyecto no incluirá actividades de marketing ni promoción para aumentar la visibilidad del programa. ✓ El proyecto no brindará certificaciones al personal por el desarrollo de habilidades blandas en las capacitaciones.

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.2.1 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

A continuación, se presenta la herramienta de Estructura de Desglose de Trabajo (EDT), estableciendo una visión clara y organizada de los entregables y tareas del proyecto.

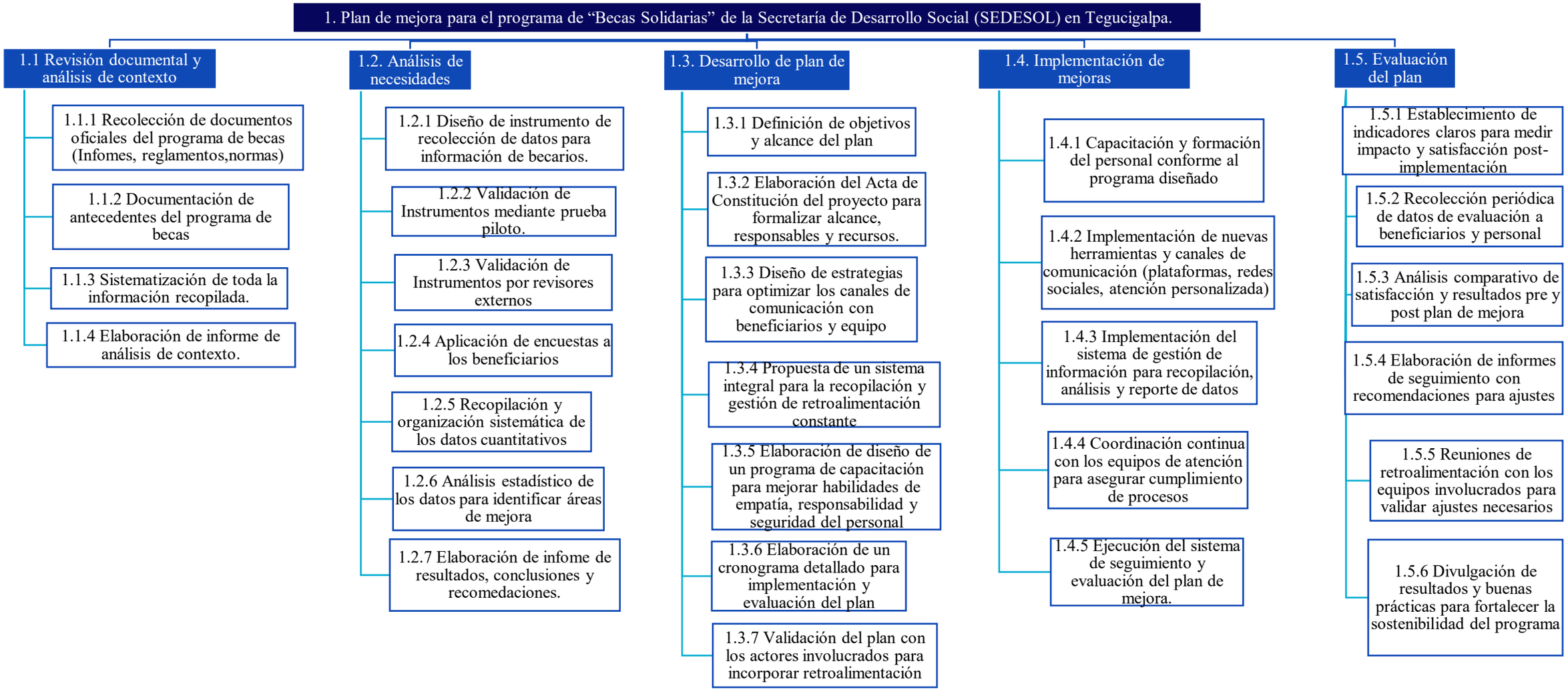


Figura 40 Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.2.2 DICCIONARIO DE LA EDT

Tabla 12 Diccionario de EDT

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
1.1	Revisión documental y análisis de contexto	Proceso de recopilación y análisis de información oficial y antecedentes del programa de becas para entender su contexto actual y necesidades de mejora	✓ Propuestas de investigación ✓ Matriz de Organización de Marco teórico ✓ Carta de aceptación de institución ✓ Informe de antecedentes (Capítulo I, II y III del Informe final)	Documentos completos y actualizados que reflejen fielmente el contexto y antecedentes del programa, aprobados por la institución	✓ Documentos oficiales (informes, reglamentos, normas) ✓ Equipo de análisis de información ✓ Herramientas para sistematización de datos	✓ Director del proyecto ✓ Equipo de análisis de información ✓
1.1.1	Recolección de documentos oficiales del programa de becas (Informes, reglamentos, normas)	Reunir informes, reglamentos, normas y documentos institucionales relacionados con el programa de becas.		Documentos oficiales completos, relevantes y vigentes para el análisis	✓ Acceso a bases de datos institucionales y físico	
1.1.2	Documentación de antecedentes del programa de becas	Recopilación de información histórica y reportes anteriores sobre el programa de becas.		Documentación clara y estructurada que facilite el análisis del desarrollo y evolución del programa	✓ Archivos institucionales	
1.1.3	Sistematización de toda la información recopilada.	Organización y análisis de los datos e información para facilitar la identificación de áreas de mejora.		Información sistematizada, accesible y de calidad para la elaboración del informe	✓ Software de gestión de datos	
1.1.4	Elaboración de informe de análisis de contexto.	Redacción del informe que sintetiza el análisis del contexto y antecedentes, base para el plan de mejora.		Informe aprobado que contenga diagnóstico, hallazgos y bases para recomendaciones para el plan de mejora	✓ Resultados de la sistematización	
1.2	Análisis de necesidades	Proceso para identificar las necesidades y expectativas de los beneficiarios del programa de becas, a través del diseño, validación y aplicación de instrumentos de recolección de datos y análisis estadístico.	✓ Ajustes de informe de análisis de contexto ✓ Instrumento de recolección de datos ✓ Formato de validación de instrumento para revisores externos ✓ Base de datos d encuestas aplicadas ✓ Informe de Análisis de	Instrumentos validados y confiables, datos recolectados de forma adecuada y análisis completo con recomendaciones claras y sustentadas	✓ Herramientas para diseño de encuestas ✓ Sistemas estadísticos de análisis ✓ Equipo de campo para aplicación de encuestas	✓ Director del proyecto ✓ Equipo de campo para aplicación de encuestas ✓ Personal experto
1.2.1	Diseño de instrumento de recolección de datos para información de becarios.	Elaboración de cuestionarios o formatos adecuados para obtener información relevante de los becarios sobre sus necesidades y nivel de satisfacción		Instrumentos adecuados para los objetivos, claros y comprensibles	✓ Software de diseño de encuestas ✓ Personal experto en investigación social	
1.2.2	Validación de Instrumentos mediante prueba piloto	Aplicación preliminar del instrumento a un grupo reducido para detectar errores o		Instrumentos ajustados según retroalimentación	✓ Muestra representativa para	

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
		áreas de mejora	resultados, recomendaciones y conclusiones (Capitulo IV y V)	y pruebas iniciales	piloto ✓ Recursos humanos para aplicación	en investigación social ✓ Equipo redactor y revisores ✓ Expertos en análisis de datos
1.2.3	Validación de Instrumentos por revisores externos	Revisión y aprobación de los instrumentos por expertos externos para garantizar objetividad y rigor metodológico.		Instrumentos aprobados por revisores externos	✓ Contacto con expertos externos ✓ Documentación formal para revisión	
1.2.4	Aplicación de encuestas a los beneficiarios	Distribuir y recolectar las encuestas para obtener datos reales sobre la experiencia y satisfacción de los becarios.		Cobertura adecuada y tasa de respuesta suficiente para análisis representativo	✓ Equipo de campo ✓ Medios para aplicación (presencial, digital)	
1.2.5	Recopilación y organización sistemática de los datos cuantitativos	Clasificar y ordenar los datos para facilitar el análisis.		Datos completos y organizados adecuadamente para su procesamiento	✓ Software para gestión y almacenamiento de datos	
1.2.6	Análisis estadístico de los datos para identificar áreas de mejora	Aplicación de técnicas estadísticas para interpretar los datos y determinar oportunidades de optimización del programa		Resultados claros y válidos que permitan identificar necesidades y áreas de mejora	✓ Software estadístico (SPSS, R, Excel) ✓ Expertos en análisis de datos	
1.2.7	Elaboración de informe de resultados, conclusiones y recomendaciones.	Redacción del informe que presenta los hallazgos de la investigación, conclusiones y propuestas para el plan de mejora		Informe revisado y aprobado que contenga información pertinente, análisis y recomendaciones estratégicas	✓ Resultados del análisis ✓ Equipo redactor y revisores	
1.3	Desarrollo del plan de mejora	Elaboración de una estrategia integral que permita mejorar la experiencia y satisfacción de los beneficiarios del programa de becas, incluyendo comunicación, capacitación y seguimiento del plan.	✓ Acta de Constitución del proyecto ✓ Plan de Mejora ✓ Plan de Capacitación para el personal ✓ Plantilla de seguimiento y monitoreo del plan de mejora ✓ Estrategias de Comunicación Y Sistema de gestión de información (Encuestas de Satisfacción) ✓ Cronograma de implementación	Documentación formal aprobada, alineada con objetivos y necesidades detectadas, recursos asignados claramente y planes comprensibles	✓ Información del análisis de necesidades ✓ Equipo multidisciplinario ✓ Herramientas de planificación y comunicación	✓ Equipo de planificación ✓ Equipo técnico para implementación ✓ Expertos en capacitación ✓ Equipo gestor del proyecto
1.3.1	Definición de objetivos y alcance del plan	Establecer con claridad los objetivos específicos y el alcance del plan de mejora para orientar el desarrollo y ejecución de las acciones propuestas.		Objetivos y alcance delimitado que respondan a las necesidades identificadas	✓ Equipo de planificación ✓ Revisión de hallazgos previos	
1.3.2	Elaboración del Acta de Constitución del proyecto para formalizar alcance, responsables y recursos.	Formalizar el inicio del proyecto, estableciendo alcance, responsables, recursos y cronogramas para la implementación del plan.		Acta formal, aprobada por directivos o grupo decisor, que contenga todos los elementos clave para la gestión del proyecto	✓ Plantillas de actas ✓ Consenso de equipo ✓ Recursos administrativos	
1.3.3	Diseño de estrategias para	Diseñar métodos y herramientas que		Estrategias viables,	✓ Herramientas de	

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
	optimizar los canales de comunicación con beneficiarios y equipo	fortalezcan la comunicación entre el programa y los becarios, facilitando la retroalimentación constante y efectiva.	del plan de mejora	claras, alineadas con las expectativas y que permitan interacción bidireccional efectiva	comunicación (digitales, presenciales) ✓ Consultas con beneficiarios y equipo	
1.3.4	Propuesta de un sistema integral para la recopilación y gestión de retroalimentación constante	Diseñar un sistema continuo para la recopilación, análisis y gestión de opiniones y datos de satisfacción que sirva para la mejora constante del programa.		Sistema funcional, accesible y sostenible que permita la toma de decisiones oportunas basadas en datos	✓ Software para encuestas y análisis ✓ Equipo técnico para implementación	
1.3.5	Elaboración de diseño de un programa de capacitación para mejorar habilidades de empatía, responsabilidad y seguridad del personal	Diseñar un plan formativo orientado a mejorar las competencias del personal en empatía, responsabilidad y seguridad para brindar un servicio de calidad a los beneficiarios.		Programa estructurado, con contenidos claros, metodología adecuada y cronograma definido	✓ Expertos en capacitación ✓ Materiales didácticos ✓ Recursos logísticos	
1.3.6	Elaboración de un cronograma detallado para implementación y evaluación del plan	Establecer un calendario con etapas, actividades y responsables para la implementación, seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora.		Cronograma realista, alineado con recursos y objetivos, aprobado por el equipo	✓ Software de gestión de proyectos ✓ Participación de equipo multidisciplinario	
1.3.7	Validación del plan con los actores involucrados para incorporar retroalimentación	Presentar el plan desarrollado a todos los actores relevantes para recoger sus comentarios, asegurar su compromiso e incorporar mejoras antes de la ejecución final.		Validación documentada con aceptación general y recomendaciones integradas que mejoren el plan	✓ Reuniones y espacios de diálogo ✓ Materiales de presentación ✓ Equipo gestor del proyecto	
1.4	Implementación de mejoras	Ejecución de las acciones planificadas para mejorar el programa de becas, incluyendo capacitación, comunicación, gestión de información y seguimiento.	✓ Informe de resultados de capacitación al personal ✓ Ejecución de canales de comunicación ✓ Encuesta de Satisfacción establecida en	Ejecución completa y documentada de las acciones planificadas; satisfacción de beneficiarios evidenciada y resultados medibles	✓ Personal capacitado ✓ Herramientas de comunicación y sistemas de gestión ✓ Equipo de atención y soporte técnico	✓ Equipo de atención y soporte técnico ✓ Equipo de comunicación ✓ Equipo técnico de datos ✓ Equipo de evaluación
1.4.1	Capacitación y formación del personal conforme al programa diseñado	Desarrollo y realización de sesiones formativas para fortalecer habilidades del personal en empatía, responsabilidad y seguridad en el servicio.		Personal capacitado con evidencia documental y mejora en indicadores de atención	✓ Materiales de capacitación ✓ Instructores especializados ✓ Espacios y recursos para formación	
1.4.2	Implementación de nuevas herramientas y canales de comunicación (plataformas,	Despliegue y activación de nuevas plataformas y medios (redes sociales, atención personalizada) para mejorar la		Funcionamiento efectivo y uso regular por becarios y equipo;	✓ Plataformas digitales ✓ Equipo de	

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
	redes sociales, atención personalizada)	comunicación con los becarios.	portal de becas. ✓ Informe final del proyecto.	canales accesibles y eficientes	comunicación ✓ Soporte técnico	
1.4.3	Implementación del sistema de gestión de información para recopilación, análisis y reporte de datos	Instalación y ejecución de un sistema integral para administrar la retroalimentación y datos de satisfacción de los beneficiarios.		Sistema funcionando correctamente; reportes disponibles y utilizados para toma de decisiones	✓ Software de encuestas y análisis ✓ Equipo técnico de datos	
1.4.4	Coordinación continua con los equipos de atención para asegurar cumplimiento de procesos	Mantenimiento del trabajo conjunto y comunicación constante con el personal de atención para garantizar que se sigan los procedimientos y se brinde un buen servicio.		Cumplimiento constante de procesos y estándares de atención	✓ Herramientas de comunicación interna ✓ Reuniones periódicas	
1.4.5	Ejecución del sistema de seguimiento y evaluación del plan de mejora	Aplicación continuada de mecanismos para medir resultados del plan, evaluar impactos y proponer mejoras para garantizar la sostenibilidad del programa.		Seguimiento documentado con indicadores claros y ajustes realizados según resultados	✓ Herramientas de monitoreo y evaluación ✓ Equipo de evaluación	
1.5	Evaluación del plan	Proceso sistemático para medir, analizar y ajustar los resultados y el impacto del plan de mejora, asegurando su efectividad y sostenibilidad en el programa.		Indicadores definidos y medibles; cobertura y calidad de la recolección de datos; análisis comparativo efectivo; validación y aplicación de ajustes; difusión clara y oportuna	✓ Herramientas de medición y análisis de datos ✓ Plataformas para difusión y reuniones	
1.5.1	Establecimiento de indicadores claros para medir impacto y satisfacción post-implementación	Definición y formalización de indicadores específicos que permitan evaluar el efecto del plan de mejora en la satisfacción y bienestar de los beneficiarios.	✓ Informes de seguimiento (Semestrales, Trimestrales, Anuales) ✓ Datos de evaluación a beneficiarios y personal ✓ Evaluación del plan de mejora	Indicadores alineados con objetivos del plan y operativos para su medición	✓ Expertos en diseño de indicadores, documentos normativos	✓ Expertos en diseño de indicadores, documentos normativos ✓ Expertos en análisis de datos ✓ Equipo técnico de redacción ✓ Facilitadores de reuniones ✓ Equipo de comunicación
1.5.2	Recolección periódica de datos de evaluación a beneficiarios y personal	Obtención sistemática de información a través de encuestas, entrevistas o herramientas digitales para monitorear la percepción y resultados del plan.		Datos completos y confiables recolectados en tiempos definidos	✓ Plataformas digitales para encuestas ✓ Personal capacitado en recolección de datos	
1.5.3	Análisis comparativo de satisfacción y resultados pre y post plan de mejora	Evaluación estadística y cualitativa de los resultados obtenidos antes y después de la implementación para identificar mejoras y áreas pendientes.		Análisis detallado y objetivo que evidencie cambios significativos	✓ Software estadístico ✓ Expertos en análisis de datos	
1.5.4	Elaboración de informes de seguimiento con recomendaciones para ajustes	Redacción de documentos que integren resultados del análisis y planteen acciones concretas para mejorar continuamente el programa.		Informes claros, oportunos, con objetivos y estrategias precisas	✓ Plantillas de informes ✓ Equipo técnico de redacción	
1.5.5	Reuniones de retroalimentación con los equipos involucrados para	Espacios de diálogo para compartir hallazgos, recibir opiniones y acordar las adaptaciones necesarias en el plan de		Participación activa y efectiva de los equipos; acuerdos documentados	✓ Salas de reunión o plataformas virtuales	

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
	validar ajustes necesarios	mejora.		y aplicados	✓ Facilitadores de reuniones	
1.5.6	Divulgación de resultados y buenas prácticas para fortalecer la sostenibilidad del programa	Comunicación de los avances, éxitos y aprendizajes a todos los interesados para promover el apoyo continuo y la replicabilidad del programa.		Alcance efectivo de la comunicación; retroalimentación positiva de los destinatarios	✓ Canales de comunicación institucional ✓ Equipo de comunicación	

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.2.3 DESARROLLO DE LAS BASES TEORICAS

6.4.2.2.3.1 ÁREAS DEL CONOCIMIENTO DEL PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE (PMBOK ®)

La implementación de las áreas de conocimiento del PMBOK® en la propuesta del plan de mejora para el programa de becas es importante porque proporciona un marco estructurado y reconocido internacionalmente para la gestión eficiente y efectiva de los proyectos estás a días aseguran que el proyecto se planifique ejecute supervise y cierre de una manera ordenada reduciendo riesgos y optimizando recursos.

A continuación, se presentan algunos beneficios clave de las áreas del conocimiento del PMBOK® para el proyecto:

Tabla 13 Beneficios según Áreas del Conocimiento del PMBOK®

ÁREA DEL CONOCIMIENTO DEL PMBOK®	BENEFICIO
1. Gestión de la Integración del Proyecto	Permite coordinar todas las actividades y procesos del plan, asegurando que las áreas trabajen alineadas hacia los objetivos del programa de becas.
2. Gestión del Alcance del Proyecto	Garantiza que se definan y controlen de manera clara y precisa los objetivos generales del plan de mejora evitando desviaciones y asegurando que las necesidades de los beneficiarios sean atendidas.
3. Gestión del Cronograma del Proyecto	Facilita la gestión adecuada del cronograma para que las acciones de mejora se implementen en los tiempos previstos, evitando retrasos.
4. Gestión de los Costos del Proyecto	Permite la planificación en control del presupuesto destinado al programa evitando sobrecostos y garantizando el uso eficiente de los recursos financieros.
5. Gestión de la Calidad del Proyecto	Asegura que las mejoras en el programa cumplan con los estándares de calidad requeridos.
6. Gestión de los Recursos del Proyecto	Optimiza la asignación de personal, infraestructura y herramientas tecnológicas necesarias para ejecutar el plan de mejora.
7. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	Mejora la interacción entre el equipo del programa de becas y los beneficiarios facilitando la retroalimentación, la transparencia y una comprensión clara de los objetivos.
8. Gestión de los Riesgos del Proyecto	Identifica y analiza posibles riesgos que pueden afectar la implementación del plan, estableciendo estrategias de mitigación y asegurar el éxito
9. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	Gestiona efectivamente la contratación de servicios o compra de recursos necesarios para ejecutar las acciones de mejora.
10. Gestión de los Interesados del Proyecto	Involucra a los actores clave (beneficiarios, personal, etc.) para asegurar su compromiso y apoyo durante todo el proceso.

Fuente: (Elaboración propia,2025).

6.4.2.2.3.2 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Los estudios de satisfacción están directamente relacionados con los planes de mejora coma ya que constituyen la base fundamental para identificar las fortalezas y debilidades del programa evaluado.

Estos permiten obtener retroalimentación directa de los beneficiarios y otros actores involucrados lo que contribuye a evaluar el impacto real del programa y conocer si se está cumpliendo con las expectativas y necesidades de la población vulnerable coma esa información es clave para mejorar la calidad del servicio, ya que así se puede realizar ajustes concretos con el fin de aumentar la efectividad del programa y fomentar la participación y confianza de los usuarios.

El modelo SERVQUAL para este tipo de estudios permite evaluar la percepción que los beneficiarios tienen sobre diversos aspectos del servicio que se les brinda, a continuación, se dan a conocer los aspectos que se evaluaron en el estudio:

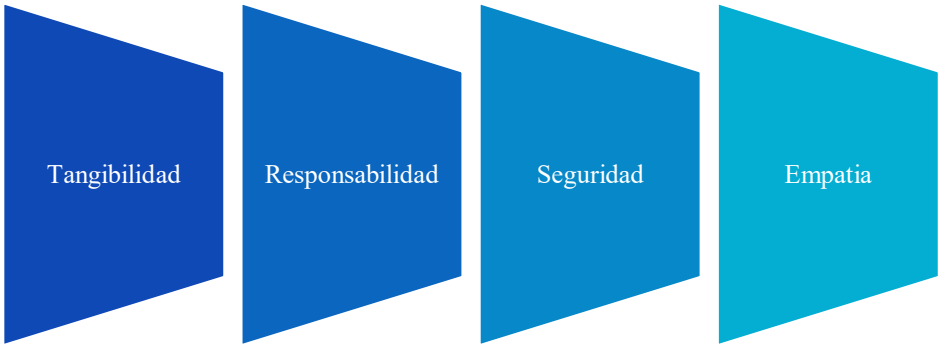


Figura 41 Aspectos del modelo SERVQUAL
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.2.3.3 PLAN DE MEJORAMIENTO

Un plan de mejoras facilita la adaptación continua del programa a las necesidades reales de los beneficiarios asegurando que las acciones sean pertinentes y efectivas además mediante la evaluación y seguimiento periódico se promueve la transparencia contribuyendo a fortalecer la confianza de los becarios.

A continuación, se presenta a algunas las propuestas de áreas de mejora basadas en los hallazgos obtenidos.

Tabla 14 Propuestas de mejora

PROPUESTAS	ACCIONES
1. Mantener a los becarios informados sobre el estado de sus solicitudes, pagos, eventos y cualquier cambio relevante en el programa. 2. Ofrecer canales de comunicación accesibles y un equipo de apoyo que brinde respuestas claras y soluciones a las inquietudes de los becarios 3. Crear mecanismos para que los becarios puedan expresar sus opiniones, sugerencias y necesidades sobre el programa.	1. Mejorar los canales de comunicación entre el programa y los beneficiarios para facilitar una retroalimentación efectiva y oportuna. 2.Proponer un sistema de gestión de información que permitan recopilar y utilizar los datos de satisfacción y evaluación para la toma de decisiones. 3.Capacitar al personal responsable de la atención y gestión de las becas para elevar la calidad del servicio en términos de empatía, responsabilidad y seguridad. 4.Establecer un sistema de seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora que permita medir el impacto y realizar ajustes continuos para su sostenibilidad.

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3 GESTIÓN DE CALIDAD

6.4.2.3.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

Tabla 15 Información General del proyecto de para la gestión de la calidad

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	
RESPONSABLE DEL PROYECTO	Stephany Alejandra Zerón Espinoza
FECHA DE ELABORACIÓN	29 de Julio de 2025
VERSIÓN DEL DOCUMENTO	1.0

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.2 OBJETIVO DEL PLAN DE CALIDAD

Garantizar un servicio de atención y gestión del programa de becas que cumpla con altos estándares de calidad, caracterizado por una comunicación efectiva, una gestión eficiente de la información y un trato empático y responsable hacia los beneficiarios, con el fin de maximizar su satisfacción, confianza y compromiso, y asegurar la sostenibilidad y el impacto positivo del programa en la población atendida.

6.4.2.3.3 REQUISITOS DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

Tabla 16 Requisitos de Calidad

REQUISITOS DE CALIDAD	
REQUISITOS DEL CLIENTE	✓ Apoyo financiero efectivo. ✓ Atención con responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. ✓ Comunicación clara y canales eficientes para retroalimentación.
NORMAS APLICABLES	✓ ISO 9001:2015
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	✓ Implementación de sistemas de seguimiento, evaluación y gestión de información para datos de satisfacción

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.4 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

Tabla 17 Criterios de Aceptación de los Entregables

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DE LOS ENTREGABLES				
ENTREGABLES	CRITERIOS		PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	
	CUANTIATIVOS	CUALITATIVOS	REVISIÓN	APROBACIÓN
Propuestas de investigación	Número de propuestas presentadas completas	Claridad y pertinencia del problema y objetivos	Revisión por comité de investigación	Aprobación por coordinador y asesor metodológico
Matriz de Organización de Marco teórico	Inclusión completa de fuentes y referencias	Relevancia y coherencia con el problema de investigación	Revisión por asesor metodológico	Aprobación por asesor metodológico
Carta de aceptación de institución	Carta firmada y con fecha	Claridad en compromiso institucional	Verificación documental	Aprobación por asesor metodológico
Informe de antecedentes (Capítulo I, II y III del Informe final)	Extensión requerida (número de páginas o palabras)	Calidad de análisis y redacción, coherencia y fuentes adecuadas	Revisión editorial y académica	Aprobación por asesor metodológico
Ajustes de informe de análisis de contexto	Incorpora todas las correcciones solicitadas	Mejora en claridad, precisión y coherencia de la información	Revisión final con comité técnico	Aprobación por asesor metodológico
Instrumento de recolección de datos	Número de preguntas según diseño	Claridad, relevancia y validez de ítems	Validación interna y revisión por expertos	Aprobación por asesor metodológico
Formato de validación de instrumento para revisores externos	Recepción de formatos completos firmados	Comentarios detallados y constructivos	Evaluación externa y consolidación de retroalimentación	Aprobación por revisores externos
Base de datos d encuestas aplicadas	Número total de registros completos y sin errores	Integridad, organización y accesibilidad de datos	Revisión por analistas de datos	Validación por responsable de análisis
Informe de Análisis de resultados, recomendaciones y conclusiones (Capitulo IV y V)	Compleción del análisis estadístico y numérico	Claridad en interpretación, coherencia en recomendaciones	Revisión técnica y académica	Aprobación por asesor metodológico
Acta de Constitución del proyecto	Documento firmado y fechado	Contenido claro y completo del alcance, objetivos y responsabilidades	Verificación documental	Aprobación formal por comité directivo
Plan de Mejora	Lista completa de	Viabilidad,	Revisión con	Aprobación por

	acciones planteadas	pertinencia y alineación con necesidades identificadas	responsables y expertos	dirección del programa
Plan de Capacitación para el personal	Número de sesiones y participantes planificados	Contenido pertinente, metodología adecuada	Evaluación por área de capacitación	Aprobación por recursos humanos
Plantilla de seguimiento y monitoreo del plan de mejora	Formatos completos y estructurados	Claridad en indicadores y facilidad de uso	Revisión técnica y de operación	Aprobación por coordinador del programa
Estrategias de Comunicación Y Sistema de gestión de información (Encuestas de Satisfacción)	Número de canales y sistemas implementados	Efectividad, accesibilidad y adecuación de estrategias	Evaluación operativa y feedback de usuarios	Aprobación por dirección de comunicaciones
Cronograma de implementación del plan de mejora	Fechas y actividades detalladas y completas	Coherencia con recursos y objetivos	Verificación de factibilidad	Aprobación por jefe de proyecto
Informe de resultados de capacitación al personal	Número de asistentes y horas efectivas	Evaluación de calidad y satisfacción de participantes	Revisión de informes y retroalimentación	Validación por área de formación
Ejecución de canales de comunicación	Registro de actividades y uso de canales	Calidad del contenido y respuesta recibida	Seguimiento y evaluación continua	Aprobación por dirección del programa
Encuesta de Satisfacción establecida en portal de becas.	Número de respuestas válidas obtenidas	Claridad, pertinencia de preguntas y usabilidad	Revisión de diseño y pruebas piloto	Validación por comité de calidad
Informe final del proyecto	Inclusión de todos los entregables y análisis	Coherencia, redacción, presentación y conclusiones	Revisión integral por equipo multidisciplinario	Aprobación final por comité directivo
Informes de seguimiento (Semestrales, Trimestrales, Anuales)	Cumplimiento de fechas y formatos	Actualización clara de avances, dificultades y medidas correctivas	Revisión periódica por supervisores	Validación por dirección general
Datos de evaluación a beneficiarios y persona	Número de evaluaciones realizadas	Precisión y relevancia de la información recolectada	Análisis estadístico y cualitativo	Aprobación por área de evaluación
Evaluación del plan de mejora	Reportes con indicadores de resultados	Valoración integral de impacto y propuestas para	Evaluación por comité de mejora continua	Aprobación por dirección del programa

		ajustes		

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.5 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

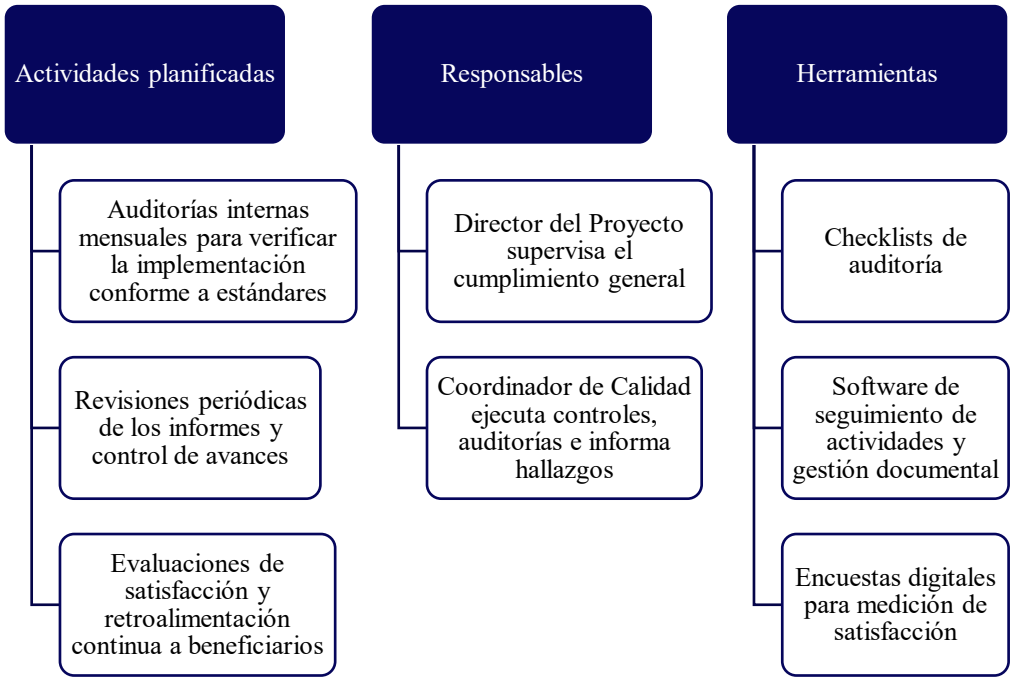


Figura 42 Esquema para aseguramiento de la calidad
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.6 CONTROL DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

CONTROL DE CALIDAD			
MÉTODOS DE INSPECCIÓN Y PRUEBA	**FRECUENCIA**	**HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS**	**REGISTRO Y ACCIONES**
✓ Revisión documental y validación de entregables. ✓ Encuestas de satisfacción y entrevistas a beneficiarios.	✓ Control mensual/trimestral durante la ejecución del plan.	• Checklists para evaluación de cumplimiento. • Diagramas de causa-efecto para análisis de problemas detectados. • Histogramas para visualizar resultados de satisfacción.	• Documentación automatizada de resultados. Registro de acciones correctivas inmediatas en caso de desviaciones

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.7 ROLES Y RESPONSABILIDADES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

Tabla 18 Roles y Responsabilidades

ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerente del Proyecto	Supervisar cumplimiento del plan de calidad; aprobar entregables.
Coordinador de Calidad	Ejecutar controles y auditorías; informar hallazgos y proponer mejoras.
Equipo Técnico	Cumplir con los estándares de calidad en sus entregables.

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.8 GESTION DE NO CONFORMIDADES

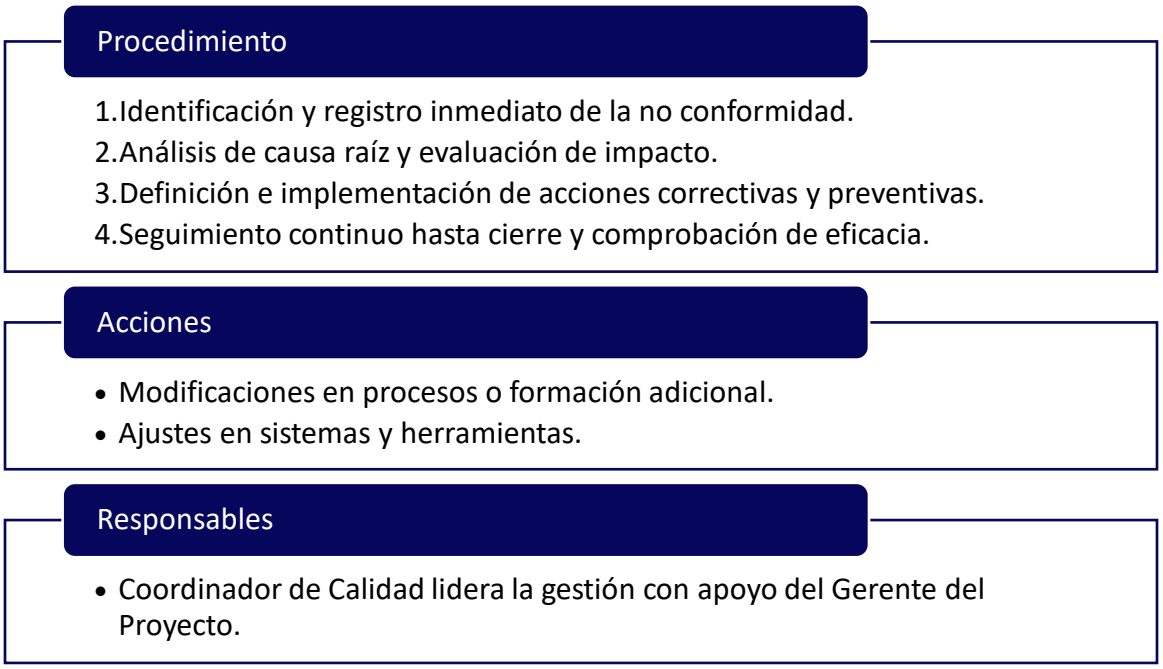


Figura 43 Gestión de No Conformidades
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.8 PLANTILLAS DE CALIDAD

A continuación, se proporciona una serie de plantillas para las diferentes etapas del proceso:

6.4.2.3.8.1 CHECKLISTS DE CALIDAD

Tabla 19 Checklist de calidad

ÍTEM	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1. ¿El entregable cumple con la extensión requerida?			
2. ¿La información es clara, pertinente y coherente?			
3. ¿Se han incorporado todas las fuentes y referencias?			
4. ¿Cumple con los formatos establecidos?			
5. ¿El contenido está libre de errores ortográficos?			
6. ¿Se consideraron los comentarios previos de revisión?			
7. ¿Está aprobado por las instancias correspondientes?			
8. ¿Cumple con criterios de empatía, responsabilidad y seguridad (si aplica)?			

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.8.2 FORMATOS DE AUDITORÍA

Tabla 20 Formato de Auditoria

ELEMENTO AUDITADOS	DESCRIPCIÓN / EVIDENCIA	CONFORMIDAD (SÍ/NO)	OBSERVACIONES / ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA
Documentación entregada	Cumple con especificaciones y formato requerido				
Comunicación con beneficiarios	Existencia y uso de canales establecidas				
Registro de retroalimentación	Evidencia de recopilación y gestión de feedback				
Capacitación al personal	Registro y calidad de sesiones impartidas				
Sistema de seguimiento	Uso adecuado y registro de monitoreo				
Control de cronogramas	Cumplimiento de fechas y actividades propuestas				

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.3.8.3 REGISTRO DE ENTREGABLES

Tabla 21 Registro de Entregables

NO.	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA PLANIFICADA	FECHA ENTREGA REAL	ESTADO (PENDIENTE, EN REVISIÓN, APROBADO)	OBSERVACIONES
1	Propuesta de investigación	Nombre	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA		
2	Informe de antecedentes	Nombre	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA		
3	Plan de mejora	Nombre	DD/MM/AAA	DD/MM/AA		

			A	AA		
...	...	...	...	...	...	...

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.4 GESTIÓN DE RECURSOS

6.4.2.4.1 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE RECURSOS (EDR)

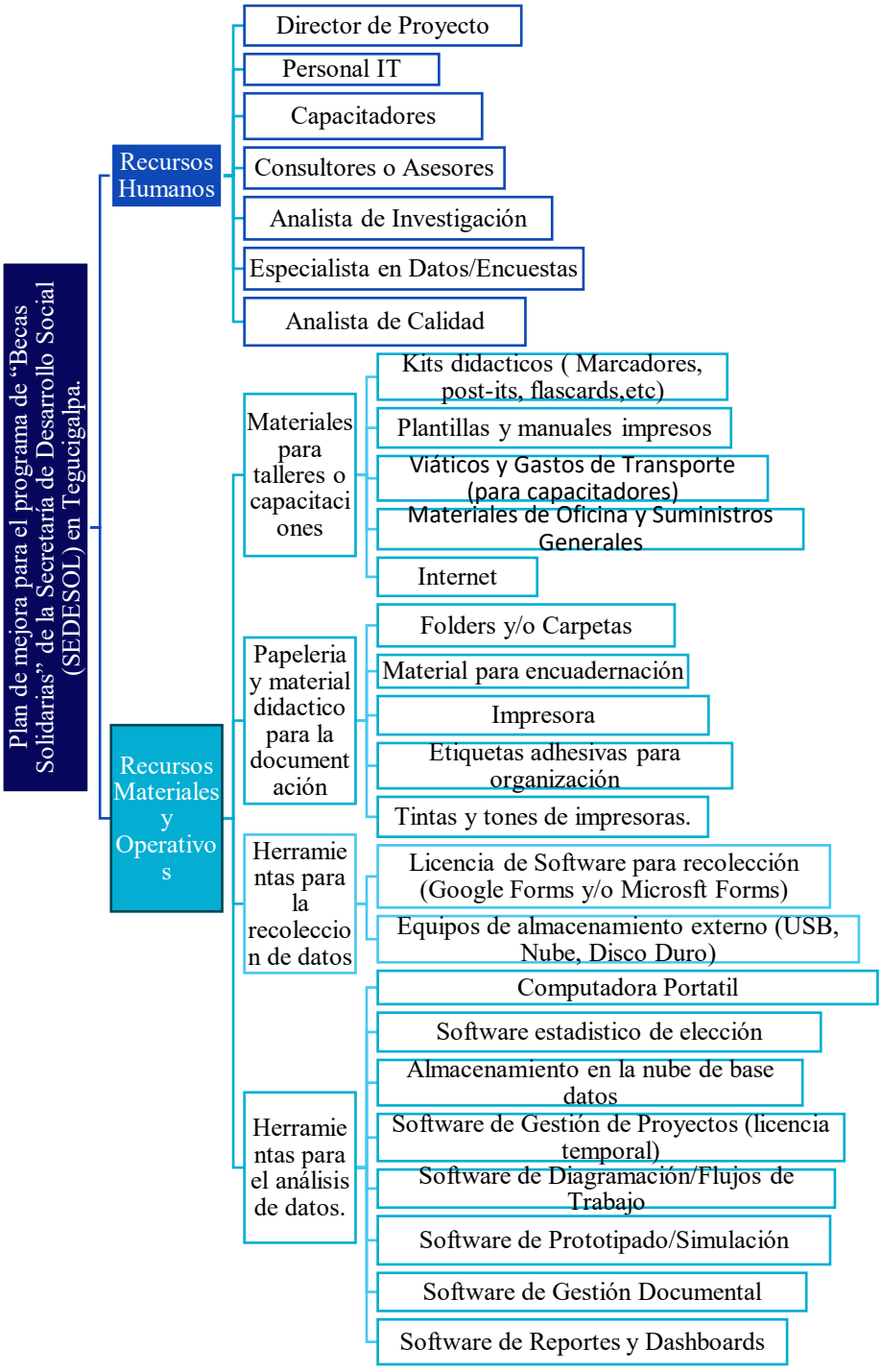


Figura 44 Estructura de Desglose de Recursos (EDR)
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.4.2 PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Tabla 22 Plan de Gestión de los Recursos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras	PM-PBS

IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS	
HUMANOS	MATERIALES Y OPERATIVOS
Director de Proyecto	Materiales para talleres o capacitaciones
Personal Administrativo de SEDESOL	Papelería y material didáctico para la documentación
Capacitadores	Computadoras Portátiles
Consultores o Asesores externos	Herramientas para la recolección de datos
Beneficiarios del programa de Becas	Herramientas para el análisis de datos
ADQUISICIÓN DE RECURSOS	
Para garantizar la disponibilidad y uso eficiente de los recursos requeridos en el proyecto, se realiza un proceso coordinado para su obtención y asignación. • Se definirán claramente los perfiles y funciones específicas para capacitadores y consultores o asesores externos, para facilitar la selección y contratación efectiva. • La adquisición de recursos materiales se contemplará mediante la compra o renta de insumos necesarios para talleres, documentación y análisis. • Cada contratación incluirá los términos claros de pago y la fecha límite de entrega para asegurar el cumplimiento y evitar retrasos.	
ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL	RESPONSABILIDAD
Patrocinador	Dirección ejecutiva de SEDESOL, responsable de proveer apoyo estratégico y recursos necesarios.
Director del proyecto	Actúa como líder del equipo, con responsabilidades claras en adquisición, gestión. Motivación y liderazgo del equipo.
Personal de Atención y Gestión de Becas Beneficiarios	Participar activamente en el proceso.
Proveedores	Suministran materiales, servicios o recursos externos
Equipo de Capacitación y Consultoría	Ejecución de capacitaciones y análisis según el plan del proyecto.
GESTION DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO DE PROYECTO	
• La contratación del personal será para la capacitación que se brindará al personal del programa de "Becas Solidarias" y para realizar las consultorías acerca la satisfacción de los beneficiarios con el programa. • Se utilizarán las instalaciones de la Secretara de Desarrollo Social (SEDESOL) para llevar a cabo dichas capacitaciones para el personal. • Las encuestas de satisfacción a los beneficiarios serán de manera virtual a través de los diferentes medios de comunicación que el programa ha establecido, como ser: Grupos de WhatsApp, Correo electrónico o Portal de Becas.	
CAPACITACIÓN	
Capacitación al personal para elevar la calidad del servicio brindado a los beneficiarios:	
Empatía	
Responsabilidad	
Seguridad	
CONSULTORIA	
Evaluación de Satisfacción de los beneficiarios del programa de "Becas Solidarias	

IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS
DESARROLLO DEL EQUIPO
Desarrollo de competencias técnicas y habilidades interpersonales que mejoraran la calidad, seguridad y satisfacción en la atención de los beneficiarios.
Fortalecimiento del trabajo en equipo
Habilidades para recoger, analizar e interpretar datos sobre la percepción de los becarios sobre el programa.
CONTROL DE RECURSOS
Seguimiento de la consultoría
Control trimestral de niveles de satisfacción de los becarios

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.5 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

6.4.2.5.1 MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO

Tabla 23 Matriz de Comunicaciones

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras	PM-PBS

ID	FASE	ELEMENTO QUE COMUNICAR	FORMATO	AUDIENCIA	NIVEL DE DETALLE	REPONSABLE DE COMUNICAR	CANAL	FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
M01	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Propuestas de investigación	Documento Word	MSc. Javier del Cid, Maestrantes de Administración de Proyectos	Alto	Director del proyecto	Virtual- ZOOM	Única (Inicio del proyecto)
M02	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Selección de propuesta	Reunión Virtual	MSc. Javier del Cid, Maestrantes de Administración de Proyectos	Medio	Director del proyecto	Virtual- ZOOM	Sesión Semanal- Jueves
M03	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Entrega de Capítulo I	Documento Word	MSc. Javier del Cid	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M04	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Revisión de Matriz de Organización de Marco teórico	Hoja de Excel	MSc. Javier del Cid, Maestrantes de Administración de Proyectos	Medio	Director del proyecto	Virtual- ZOOM	Sesión Semanal- Jueves
M05	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Entrega de Capitulo II	Documento Word	MSc. Javier del Cid	Medio	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M06	1.1 Revisión documental y análisis de	Carta de Aceptación de institución	Documento PDF	Lic. José Carlos Cardona, MSc.	Alto	Director del proyecto	Presencial- SEDESOL	Única

ID	FASE	ELEMENTO QUE COMUNICAR	FORMATO	AUDIENCIA	NIVEL DE DETALLE	REPONSABLE DE COMUNICAR	CANAL	FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
	contexto			Reny Urbina				
M07	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Entrega de Capitulo III	Documento Word	MSc. Javier del Cid	Medio	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M08	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Informe de análisis de contexto	Documento Word	MSc. Javier del Cid	Medio	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M09	1.1 Revisión documental y análisis de contexto	Presentación de avance.	Video MP4/ Presentación PPT	MSc. Javier del Cid	Bajo	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M010	1.2 Análisis de necesidades	Entrega de ajustes del informe de análisis de contexto	Documento Word	MSc. Rigoberto Rodríguez	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M11	1.2 Análisis de necesidades	Instrumento de recolección de datos	Documento Word/ Microsoft Forms	MSc. Rigoberto Rodríguez	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS/ Microsoft Forms	Sesión Semanal- Viernes
M12	1.2 Análisis de necesidades	Validaciones de instrumento de recolección de datos	Documento PDF	Evaluadores externos: MSc. Yacenia Espinoza, MSc. Eliab Oseguera, MSc. Paola Oyuela	Medio	Director del proyecto	Correo Electrónico / WhatsApp	Única
M13	1.2 Análisis de necesidades	Autorización para levantamiento de encuestas	QR/ Enlace de Microsoft Forms	Asesor: MSc. Rigoberto Rodríguez	Alto	Director del proyecto	Virtual- ZOOM	Sesión Semanal- Viernes
M14	1.2 Análisis de necesidades	Avance de Capitulo IV	Documento Word	Asesor: MSc. Rigoberto Rodríguez	Medio	Director del proyecto	Virtual- ZOOM	Sesión Semanal- Viernes

ID	FASE	ELEMENTO QUE COMUNICAR	FORMATO	AUDIENCIA	NIVEL DE DETALLE	REPONSABLE DE COMUNICAR	CANAL	FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
M15	1.2 Análisis de necesidades	Carta de Asesor temático	Documento PDF	MSc. Reny Urbina	Bajo	Director del proyecto	Presencial	Única
M16	1.2 Análisis de necesidades	Entrega de Capitulo IV	Documento Word	MSc. Rigoberto Rodríguez	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M17	1.2 Análisis de necesidades	Revisión de Capitulo IV y avance de Capitulo V	Documento Word	MSc. Rigoberto Rodríguez, MSc. Reny Urbina	Medio	Director del proyecto	Virtual- ZOOM	Sesión Individual- JUEVES
M18	1.2 Análisis de necesidades	Entrega de capitulo V	Documento Word	MSc. Rigoberto Rodríguez	Medio	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Única
M19	1.3 Desarrollo del plan de mejora	Acta de Constitución del proyecto	Documento Word	MSc. Rigoberto Rodríguez, Patrocinador	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS/ ZOOM	Sesión Individual- JUEVES
M20	1.3 Desarrollo del plan de mejora	Plan de Mejora	Documento Word	Asesor: MSc. Rigoberto Rodríguez	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS/ ZOOM	Sesión Individual- JUEVES
M21	1.3 Desarrollo del plan de mejora	Plan de Capacitación para el personal	Documento PDF	Director del proyecto, Personal de Atención y Gestión de Becas	Medio	Capacitadora en Habilidades Blandas.	Presencial	Anual
M22	1.3 Desarrollo del plan de mejora	Plantilla de Seguimiento y monitoreo del plan de mejora	Hoja de Excel	Director del proyecto, Personal de Atención y Gestión de Becas	Medio	Consultora externa	Virtual/Presencial	Semestral
M23	1.3 Desarrollo del plan de mejora	Informe final del proyecto	Documento PDF	MSc. Rigoberto Rodríguez	Alto	Director del proyecto	Virtual- Plataforma CANVAS	Sesión Individual- JUEVES
M24	1.3 Desarrollo	Presentación de	Presentación	MSc.	Alto	Director del	Virtual- ZOOM	Sesión Individual-

ID	FASE	ELEMENTO QUE COMUNICAR	FORMATO	AUDIENCIA	NIVEL DE DETALLE	REPONSABLE DE COMUNICAR	CANAL	FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
	del plan de mejora	Informe final	PPT/ Reunión Virtual	Rigoberto Rodríguez		proyecto		JUEVES
M24	1.4. Implementación de mejoras	Informe de resultados de capacitación al personal	Documento PDF	Director del proyecto	Medio	Capacitadora	Virtual/ Presencial	Después de llevar a cabo las capacitaciones
M25	1.4. Implementación de mejoras	Establecimiento de Encuesta de Satisfacción en el portal de becas y/o portal de SEDESOL.	Enlace o QR de encuesta	Beneficiarios del programa de “Becas Solidarias”	Medio	Técnico en Redes	Portal de Becas o Portal de SEDESOL	Única
M26	1.4. Implementación de mejoras	Presentación de canales de comunicación	WhatsApp/ Redes	Beneficiarios del programa de “Becas Solidarias”	Bajo	Técnico en Redes	WhatsApp/ Redes	Única
M26	1.5. Evaluación y ajuste	Socialización de plan de Mejora con ajustes	Documento PDF	Personal de Atención y Gestión de Becas	Medio	Director del proyecto	Presencial	Según necesidad

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.6 GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

Dentro del proyecto plan de mejora Plan de mejora para el programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras, se identificaron diferentes grupos de interesados, este proceso es fundamental para garantizar que las estrategias diseñadas respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de cada uno de ellos, se identificaron los siguientes interesados clave.

6.4.2.6.1 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE INTERESADOS (EDI)

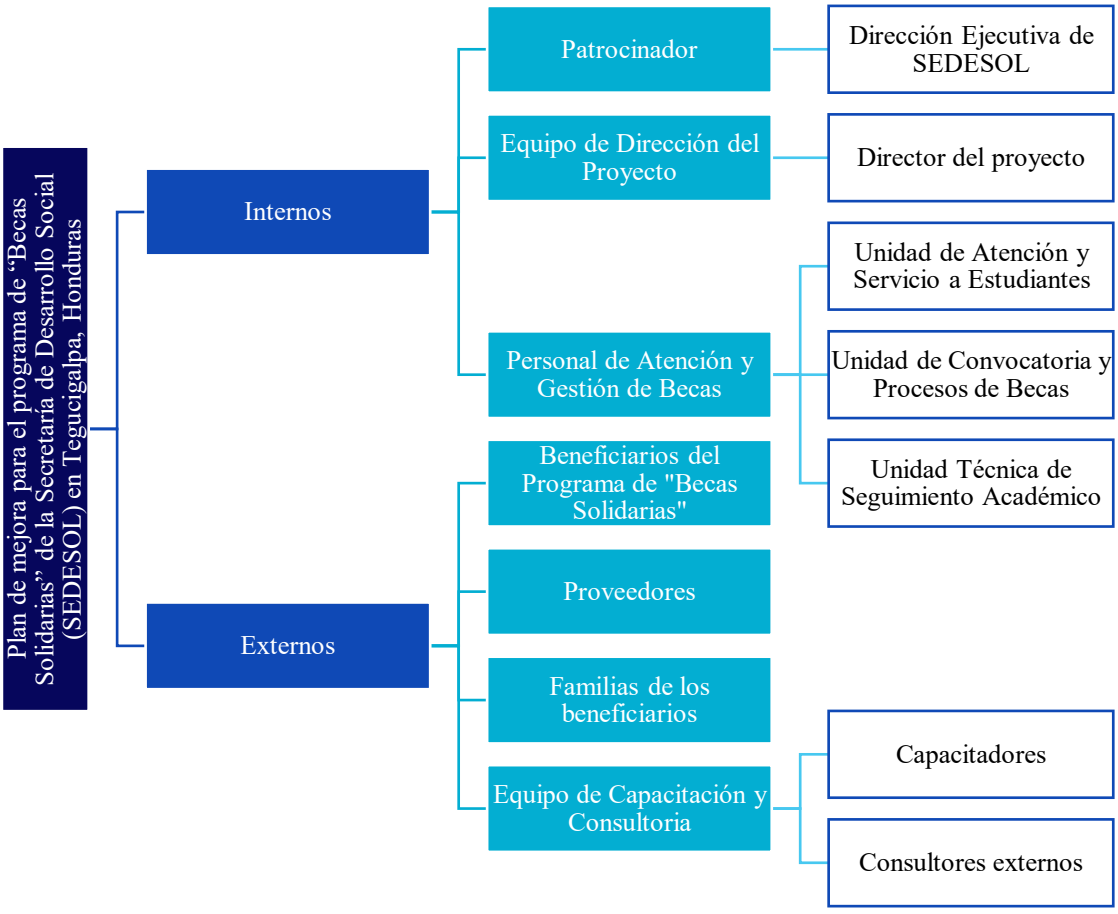


Figura 45 Estructura de Desglose de Interesados (EDI)
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.6.2 IDENTIFICACIÓN DE INTERESADOS

Tabla 24 Matriz de Interesados

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras	PM-PBS

CÓDIGO	INTERESADO	EMPRESA/PUESTO	ROL	EXPECTATIVAS/INTERESES	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERNO/EXTERNO
P1	Dirección Ejecutiva	SEDESOL	Patrocinador	Encargado de asegurar la asignación de recursos, supervisar el cumplimiento de objetivos y validar las estrategias del plan de mejora.	Todo el proyecto	Interno
P2	Equipo de Dirección del proyecto	UNITEC	Director del proyecto	Liderar la implementación del plan de mejora, coordinar equipos y recursos, tomar decisiones estratégicas para alcanzar las metas definidas.	Todo el proyecto	Interno
P3	Personal de Atención y Gestión de Becas	Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes	Personal de Atención y Gestión de Becas	Atiende directamente a los beneficiarios, gestiona consulta y recopila retroalimentación para mejorar la calidad del servicio.	Implementación del plan	Interno
P4		Unidad de Convocatoria y Procesos de Becas		Responsable de gestionar procesos de convocatoria y selección de becarios.		Interno
P5		Unidad Técnica de Seguimiento Académico		Monitorea el desempeño académico de los beneficiarios para evaluar el impacto del programa y realizar ajustes necesarios.		Interno
P6	Beneficiarios del programa de "Becas Solidarias"	Estudiantes beneficiados/as del programa	Receptores del apoyo	Estudiantes que reciben el apoyo económico y educativo.	Todo el proyecto	Externo
P7	Familias de los beneficiarios	Familias de los estudiantes	Apoyo Indirecto	Interés en la mejora de las condiciones de vida y el acceso	Durante el apoyo a los estudiantes	Externo

CÓDIGO	INTERESADO	EMPRESA/PUESTO	ROL	EXPECTATIVAS/INTERESES	FASE DE MAYOR INTERÉS	INTERNO/EXTERNO
		beneficiarios		continuo al apoyo para sus hijos.		
P8	Proveedores	Entidades o personas que suministran servicios o recursos.	Proveedores	Mantener las relaciones comerciales claras y entrega oportuna de sus productos o servicios.	Desarrollo del plan	Externo
P9	Equipo de Capacitación	Capacitadores	Facilitadores	Formar al personal para elevar la calidad del servicio.	Implementación del plan	Externo
P10	Equipo de Consultoría	Consultores externos	Asesores especializados	Aportar conocimientos especializados y asegurar el cumplimiento de los objetivos.	Evaluación y ajustes del plan	Externo

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.6.2.1 INVOLUCRAMIENTO DE LOS INTERESADOS

El nivel de involucramiento y la matriz de poder-interés e influencia-impacto son herramientas esenciales en la gestión de interesados dentro del proyecto de Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras. Su correcta aplicación permite identificar, clasificar y gestionar de manera estratégica a las partes involucradas, garantizando una comunicación efectiva y una participación acorde con sus expectativas y grado de influencia.

A continuación, se presenta la clasificación de nivel para la matriz de poder e interés.

Tabla 25 Clasificación de nivel de poder- interés

NIVEL	CLASIFICACIÓN
Bajo	1
	2
	3
Medio	4
	5
	6
	7
Alto	8
	9
	10

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Los criterios para asignar poder son los siguientes:

- Bajo (1-3): Poco impacto en decisiones y resultados del proyecto.
- Medio (4-7): Influye en aspectos específicos o momentos clave, pero no controla el proyecto.
- Alto (8-10): Gran influencia para decidir y modificar el rumbo del proyecto, su apoyo es clave para el éxito de este.

Los criterios para asignar interés son los siguientes:

- Bajo (1-3): Poco compromiso o interés, participa mínimamente.
- Medio (4-7): Interés y participación moderados, involucramiento ocasional.
- Alto (8-10): Gran compromiso e interés, participación y seguimiento constante.

Tabla 26 Clasificación de nivel de influencia-impacto

NIVEL	CLASIFICACIÓN
Bajo	1
	2
	3
Medio	4
	5
	6
	7
Alto	8
	9
	10

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Los criterios para asignar influencia son los siguientes:

- Bajo (1-3):
    - No tiene capacidad para tomar decisiones significativas ni para modificar procesos o resultados.
    - Su opinión rara vez es considerada en la toma de decisiones.
- Medio (4-7):
    - Participa de manera activa en algunos procesos, pero su poder de decisión está restringido a ciertos ámbitos o momentos.
    - Tiene acceso directo a información y es contacto frecuente con el programa.
    - Puede generar mejoras parciales o ajustes que en la ejecución.
- Alto (8-10):
    - Su aprobación o rechazo puede modificar significativamente el rumbo o la sostenibilidad del programa.
    - Es referente clave para las decisiones estratégicas y operativas.

Los criterios para asignar impacto son los siguientes:

- Bajo (1-3): El efecto sobre el programa o sus resultados es mínima o poco significativo, no genera cambios relevantes ni afecta la satisfacción de los beneficiarios
- Medio (4-7): Produce modificaciones moderadas en procesos o resultados, con un efecto visible en algunos aspectos del programa o en la experiencia de los becarios.
- Alto (8-10): Tiene un efecto fuerte y decisivo que puede transformar significativamente el programa.

6.4.2.6.2.1.1 MATRIZ DE PODER-INTERÉS

Tabla 27 Matriz de Poder- Interés de los Interesados del proyecto

CÓDIGO	INTERESADO	PODER	INTERÉS	PROMEDIO	NIVEL DE PODER/ INTERÉS
P1	Dirección Ejecutiva	9	9	9	Alto
P2	Equipo de Dirección del proyecto	8	8	8	Alto
P3	Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes	6	8	7	Medio
P4	Unidad de Convocatoria y Procesos de Becas	6	7	6.5	Medio
P5	Unidad Técnica de Seguimiento Académico	5	7	6	Medio
P6	Beneficiarios del programa de "Becas Solidarias"	4	9	6.5	Medio
P7	Familias de los beneficiarios	3	6	4.5	Medio
P8	Proveedores	5	4	4.5	Medio
P9	Equipo de Capacitación	5	6	5.5	Medio
P10	Equipo de Consultoría	4	7	5.5	Medio

Fuente: (Elaboración propia,2025)

A continuación, se proporciona una justificación del puntaje de cada uno de los interesados:

Dirección Ejecutiva (Poder 9, Interés 9): Tiene la autoridad máxima para tomar decisiones estratégicas y asignar recursos, está altamente interesado en la sostenibilidad y éxito del programa para cumplir con la misión institucional.

Equipo de Dirección del proyecto (Poder 8, Interés 8): Responsable de planeación y ejecución, puede influir directamente en ajustes. Esta focalizado en el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua.

Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes (Poder 6, Interés 8): Gestionan la atención directa de los beneficiarios por lo que tiene una influencia en la calidad del servicio y un alto interés en brindar una buena atención promoviendo la satisfacción.

Unidad de Convocatoria y Proceso de Becas (Poder 6, Interés 7): Administran la convocatoria y selección de los becarios siendo esencial para la operación correcta del programa. Y tienen el interés en garantizar que los procesos sean transparentes y eficientes respondiendo a las necesidades de los beneficiarios.

Unidad Técnica de Seguimiento Académico (Poder 5, Interés 7): Tienen un rol de evaluación y seguimiento académico importante para medir el impacto del programa en los beneficiarios y la alta preocupación para obtener datos fiables y asegurar la efectividad del

programa.

Beneficiarios del programa de “Becas Solidarias” (Poder 4, Interés 9): Su poder de influencia directa en las decisiones institucionales es un poco limitado, pero el nivel de interés es más alto ya que ellos son los beneficiarios directos y su satisfacción es central para el plan de mejora.

Familias de los beneficiarios (Poder 3, Interés 9): No cuentan con un poder formal dentro de la estructura del programa, es más importante y el interés emocional, dado que el bienestar de los beneficiarios impacta a su entorno familiar.

Proveedores (Poder 5, Interés 4): El poder es relativo en la provisión de recursos o servicios externos mientras que su interés es mantener las relaciones comerciales, pero no directamente en la mejora del programa.

Equipo de Capacitación (Poder 5, Interés 6): Influyen en la calidad y profesionalización del personal encargado de la atención y gestión de becas, y tienen un interés en mejorar las competencias para elevar la calidad del servicio que se brinda por parte del personal de SEDESOL a los beneficiarios.

Equipo de Consultoría (Poder 4, Interés 7): El equipo tiene un alto interés en lograr un diagnóstico y recomendaciones útiles para optimizar el programa.

6.4.2.6.2.1.2 MATRIZ DE INFLUENCIA-IMPACTO

Tabla 28 Matriz de Influencia- Impacto de los Interesados del proyecto

CÓDIGO	INTERESADO	INFLUENCIA	IMPACTO	PROMEDIO	NIVEL DE INFLUENCIA/IMPACTO	JUSTIFICACIÓN
P1	Dirección Ejecutiva	8	9	8.5	Alto	Esto es debido a su papel central en la toma de decisiones estratégicas y asignación de recursos.
P2	Equipo de Dirección del proyecto	7	8	7.5	Medio	Supervisa y coordina las acciones necesarias para cumplir con los objetivos del plan.
P3	Unidad de	6	8	7	Medio	Mantiene

CÓDIGO	INTERESADO	INFLUENCIA	IMPACTO	PROMEDIO	NIVEL DE INFLUENCIA/IMPACTO	JUSTIFICACIÓN
	Atención y Servicio a Estudiantes					contacto directo con los beneficiarios.
P4	Unidad de Convocatoria y Procesos de Becas	6	6	6	Medio	Gestiona la administración y seguimiento de las becas.
P5	Unidad Técnica de Seguimiento Académico	5	6	5.5	Medio	Evalúa el rendimiento de los becarios.
P6	Beneficiarios del programa de “Becas Solidarias”	5	9	7	Medio	Aunque no toman decisiones, su satisfacción y retroalimentación son esenciales para ajustar el programa según sus necesidades y expectativas.
P7	Familias de los beneficiarios	2	3	2.5	Bajo	No intervienen directamente.
P8	Proveedores	2	3	2.5	Bajo	No tienen un papel activo en la estrategia evaluación de programa.
P9	Equipo de Capacitación	4	5	4.5	Medio	Capacitan al personal para mejorar la atención.
P10	Equipo de Consultoría	5	6	5.5	Medio	Aportan recomendaciones técnicas que apoyan la toma de decisiones.

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.7 GESTIÓN DE RIESGOS

A continuación, se detalla la gestión de riesgos para el plan de mejora del programa de "Becas Solidarias":

6.4.2.7.1 PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS

Tabla 29 Plan de Gestión de Riesgos del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS			
ESTRATEGIA DE RIESGOS			
El siguiente plan tiene como objetivo identificar y proporcionar un plan de respuesta a los riesgos en el proyecto "Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa". El enfoque general para la gestión de riesgos consiste en: • Identificar exhaustivamente los riesgos que podrían afectar al cumplimiento de los objetivos del plan de mejora. • Desarrollo de estructura de desglose de riesgos (EDR) donde se clasificará y organizará los riesgos en categorías claras y jerarquizadas. • Análisis Cuantitativo y Cualitativo de los riesgos. • Elaboración de plan de respuesta a los riesgos.			
METODOLOGIA DE GESTIÓN DE RIESGOS			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificación de Riesgos	Detectar y documentar todos los posibles riesgos que podrían afectar el desarrollo y la implementación del plan de mejora	Lluvia de ideas, análisis FODA, entrevistas.	Encuestas a beneficiarios, reportes internos, entrevistas con el equipo
Evaluación y Análisis	Analizar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo identificado para priorizarlos.	Matriz de probabilidad e impacto, Análisis cualitativo y cuantitativo	Datos de encuestas, indicadores de desempeño.
Respuesta a Riesgos	Definir estrategias y acciones para mitigar transferir evitar o aceptar los riesgos priorizados	Plan de respuesta a los riesgos identificados.	Recomendaciones del equipo, estándares institucionales.
Monitoreo y Control	Supervisar los riesgos y la efectividad de las respuestas implementadas, ajustando las estrategias según sea necesario.	Informes periódicos, reuniones de seguimiento.	Informes de avance, indicadores de seguimiento.
ROLES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN DE RIESGOS			
PROCESO	ROLES	PERSONAS	RESPONSABILIDADES
Identificación de Riesgos	Director del Proyecto	Stephany Alejandra Zerón	Coordinar la identificación de riesgos y

PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS			
			facilitar reuniones asegurando que se documenten adecuadamente.
Evaluación y Análisis	Analista de Riesgos	Miembro designado	Evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos, priorizarlos y elaborar informes de análisis.
Respuesta a Riesgos	Director del Proyecto	Stephany Alejandra Zerón	Diseñar y ejecutar planes de mitigación.
Monitoreo y Control	Consultor Externo	Todos los interesados	Supervisar la implementación de las respuestas.
PERIODICIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS			
PROCESO	MOMENTO DE EJECUCIÓN	ENTREGABLE	PERIODICIDAD
Identificación de Riesgos	Al iniciar la planificación del plan de mejora.	Plan de Gestión de Riesgos	Única vez/ Según necesidad
Evaluación y Análisis	Después de la identificación de riesgos	Matriz de Riesgos	Semestral
Respuesta a Riesgos	Durante el análisis	Plan de respuesta de riesgos	Según avance del proyecto
Monitoreo y Control	Durante la ejecución del plan.	Informe de seguimiento	Anual

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

6.4.2.7.1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Tabla 30 Identificación de Riesgos del proyecto

CODIGO	RIESGO DEL PROYECTO	RESPUESTA PLANIFICADA
RIESGOS ESTRATEGICOS		
R1	Falta de alineación con la misión institucional	Revisar periódicamente el plan para asegurar que sus objetivos estén alineados con la misión y realizar ajustes estratégicos.
R2	Resistencia al cambio	Implementar talleres de sensibilización y comunicación participativa para fomentar la aceptación y compromiso.
RIESGOS OPERATIVOS		
R3	Deficiencias en la comunicación con beneficiarios	Optimizar canales de comunicación como plataformas digitales para facilitar interacción y retroalimentación
R4	Retrasos en capacitación y seguimiento	Planificar cronogramas realistas y asignar responsables claros para de la ejecución puntual.
RIESGO DE RECURSOS HUMANOS		
R5	Falta de personal capacitado	Desarrollar programas de formación continua y reclutar personal con experiencia.
R6	Bajo compromiso	Incluir al personal en la toma de decisiones y en la definición de

CODIGO	RIESGO DEL PROYECTO	RESPUESTA PLANIFICADA
		objetivos con el fin de fortalecer su involucramiento.
RIESGOS TECNOLÓGICOS		
R7	Problemas con herramientas de análisis de datos	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas y contar con soporte técnico especializado
R8	Falla en sistema de gestión de información	Invertir en buenas plataformas y realizar mantenimientos preventivos.
RIESGOS FINANCIEROS		
R9	Incrementos inesperados en costos	Establecer presupuesto flexible y reserva para contingencias
R10	Mala gestión presupuestal	Implementar controles financieros rigurosos y auditorías periódicas
RIESGOS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN		
R11	Canales de comunicación inadecuados	Diversificar medios de comunicación y garantizar acceso sencillo para los beneficiarios
R12	Baja participación de los becarios	Incentivar la participación mediante actividades inclusivas y reconocimiento.

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.7.1.2 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE RIESGOS (EDR)

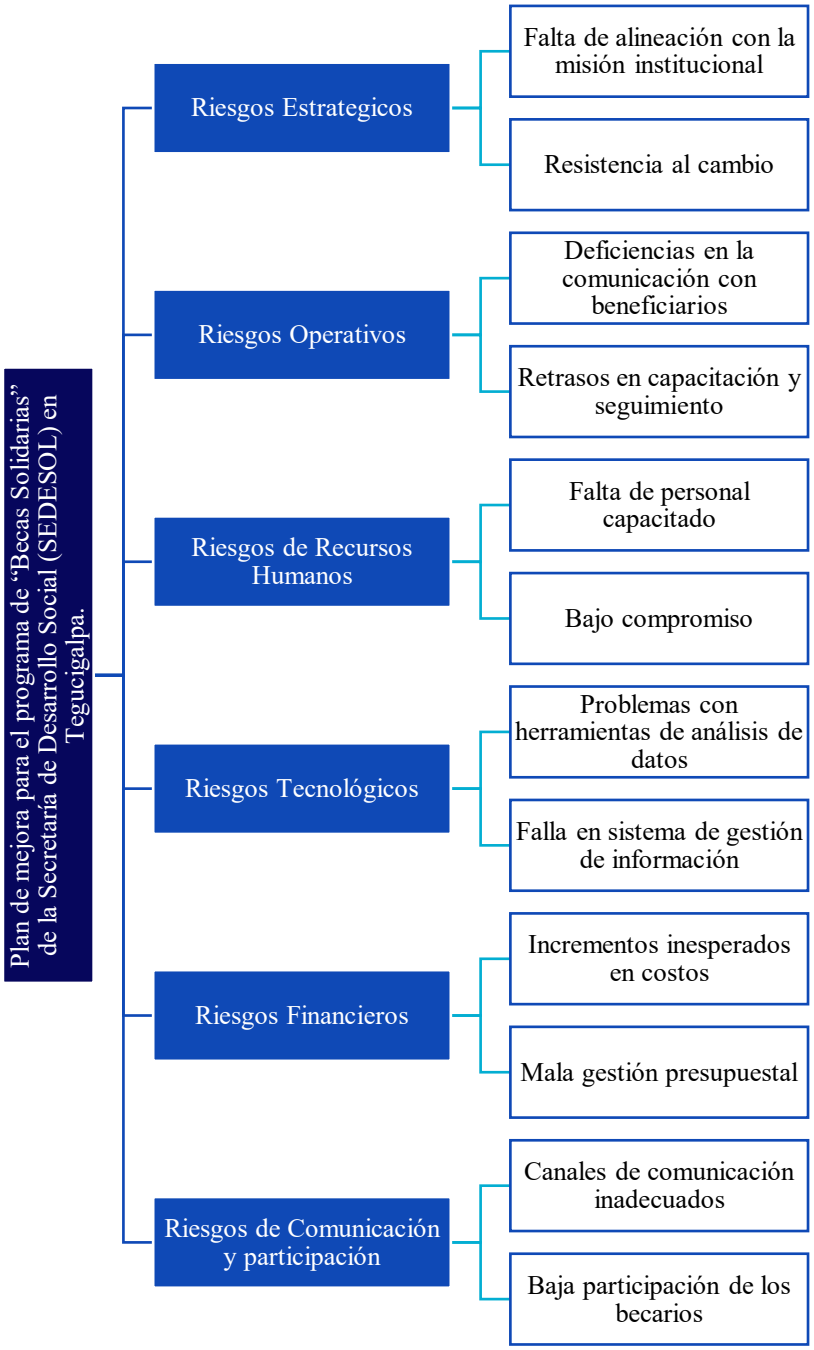


Figura 46 Estructura de Desglose de Riesgos (EDR)
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.7.1.3 MATRIZ DE PROBABILIDAD E IMPACTO

Tabla 31 Herramienta- Matriz de Probabilidad e Impacto

MATRIZ DE PROBABILIDAD E IMPACTO					
PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Alto (4)	Muy Alta (5)
Muy Alta (5)	5	10	15	20	25
Alto (4)	4	8	12	16	20
Medio (3)	3	6	9	12	15
Bajo (2)	2	4	6	8	10
Muy Bajo (1)	1	2	3	4	5

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Tabla 32 Codificación de puntuación de riesgo

PUNTUACIÓN DE RIESGO	
Critico	16 a 25
Alto	11 a 15
Moderado	6 a 10
Bajo	1 a 5

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Tabla 33 Puntuación de Riesgo

CÓDIGO	RIESGO DEL PROYECTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTUACIÓN DE RIESGO
R1	Falta de alineación con la misión institucional	2	2	4
R2	Resistencia al cambio	4	3	12
R3	Deficiencias en la comunicación con beneficiarios	5	5	25
R4	Retrasos en capacitación y seguimiento	3	2	6
R5	Falta de personal capacitado	3	4	12
R6	Bajo compromiso	3	3	9
R7	Problemas con herramientas de análisis de datos	1	3	3
R8	Falla en sistema de gestión de información	4	4	16
R9	Incrementos inesperados en costos	2	3	6
R10	Mala gestión presupuestal	3	4	12
R11	Canales de comunicación inadecuados	4	4	16
R12	Baja participación de los becarios	2	2	4

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.7.1.4 ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

Tabla 34 Análisis Cuantitativo y Cualitativo

N°	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	RANGO	PRIORIZAR	IMPACTO (LPS.)	EMV
3	Deficiencias en la comunicación con beneficiarios	5	5	25	1	Critico	L10,000.00	L50,000.00
8	Falla en sistema de gestión de información	4	4	16	2	Critico	L12,300.00	L49,200.00
11	Canales de comunicación inadecuados	4	4	16	3	Critico	-L11,100.00	-L44,400.00
10	Mala gestión presupuestal	3	4	12	4	Alto	-L13,000.00	-L52,000.00
5	Falta de personal capacitado	3	4	12	5	Alto	-L12,000.00	-L48,000.00
2	Resistencia al cambio	4	3	12	6	Alto	-L9,700.00	-L29,100.00
6	Bajo compromiso	3	3	9	7	Moderado	-L8,500.00	-L25,500.00
9	Incrementos inesperados en costos	2	3	6	8	Moderado	-L7,200.00	-L21,600.00
4	Retrasos en capacitación y seguimiento	3	2	6	9	Moderado	-L5,900.00	-L11,800.00

N°	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	RANGO	PRIORIZAR	IMPACTO (LPS.)	EMV
1	Falta de alineación con la misión institucional	2	2	4	10	Bajo	-L4,400.00	-L8,800.00
12	Baja participación de los becarios	2	2	4	11	Bajo	-L3,700.00	-L7,400.00
7	Problemas con herramientas de análisis de datos	1	3	3	12	Bajo	L6,300.00	L18,900.00
						EMV		-L130,500.00
						Presupuesto del Proyecto		L606,618.00
						Reserva de Contingencia (EMV)		L130,500.00
						TOTAL		L737,118.00

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.7.2 PLAN DE RESPUESTA A RIESGOS

Tabla 35 Plan de respuesta a riesgos del proyecto

CÓDIGO DEL RIESGO	AMENAZA/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPOS DE RESPUESTA	RESPONSABLE	PLAN DE CONTINGENCIA
R1	Amenaza	Falta de alineación con la misión institucional	Revisar periódicamente el plan para asegurar que sus objetivos estén alineados con la misión y realizar ajustes estratégicos.	Mitigar	Coordinador del programa	Realizar reuniones trimestrales para revisión y realineamiento estratégico
R2	Amenaza	Resistencia al cambio	Implementar talleres de sensibilización y comunicación participativa para fomentar la aceptación y compromiso.	Mitigar	Área de Capacitación	Preparar material de apoyo y realizar sesiones adicionales de sensibilización.
R3	Amenaza	Deficiencias en la comunicación con beneficiarios	Optimizar canales de comunicación como plataformas digitales para facilitar interacción y retroalimentación	Mitigar	Equipo de Comunicación/Redes	Implementar canal alterno de contacto.
R4	Amenaza	Retrasos en capacitación y seguimiento	Planificar cronogramas realistas y asignar responsables claros para de la ejecución puntual.	Mitigar	Director del proyecto	Establecer un plan adicional con fechas para capacitación y seguimiento.
R5	Amenaza	Falta de	Desarrollar	Mitigar	Recursos Humanos	Contratar consultores

CÓDIGO DEL RIESGO	AMENAZA/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPOS DE RESPUESTA	RESPONSABLE	PLAN DE CONTINGENCIA
		personal capacitado	programas de formación continua y reclutar personal con experiencia.			externos temporales de ser necesario.
R6	Amenaza	Bajo compromiso	Incluir al personal en la toma de decisiones y en la definición de objetivos con el fin de fortalecer su involucramiento.	Mitigar	Recursos Humanos	Reforzar reconocimiento y comunicación interna para motivar al personal.
R7	Amenaza	Problemas con herramientas de análisis de datos	Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas y contar con soporte técnico especializado	Mitigar	Área de IT	Contratar soporte técnico externo en caso de fallas graves.
R8	Amenaza	Falla en sistema de gestión de información	Invertir en buenas plataformas y realizar mantenimientos preventivos.	Mitigar	Área de IT	Contar con un respaldo semanal de datos y proceder a restauración rápida en caso de fallas.
R9	Amenaza	Incrementos inesperados en costos	Establecer presupuesto flexible y reserva para contingencias	Mitigar	Área Financiera	Acceder a fondos de emergencia o cooperación con donantes.
R10	Amenaza	Mala gestión presupuestal	Implementar controles financieros rigurosos y auditorías periódicas	Mitigar	Área Financiera	Realizar auditorías internas frecuentes.

CÓDIGO DEL RIESGO	AMENAZA/OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPOS DE RESPUESTA	RESPONSABLE	PLAN DE CONTINGENCIA
R11	Amenaza	Canales de comunicación inadecuados	Diversificar medios de comunicación y garantizar acceso sencillo para los beneficiarios	Mitigar	Equipo de Comunicación/Redes	Utilizar medios alternativos como WhatsApp o reuniones presenciales/virtuales.
R12	Amenaza	Baja participación de los becarios	Incentivar la participación mediante actividades inclusivas y reconocimiento.	Mitigar	Unidad Técnica de Seguimiento Académico/ Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes	Crear grupo de becarios seleccionados por su trayectoria en el programa y entregar premios simbólicos como reconocimiento.

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.8 GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Esta matriz presenta una estructura sistematizada para la adquisición de recursos y servicios necesarios del proyecto “Plan de mejora del programa de “Becas Solidarias”, en ella se detalla cada producto o servicio requerido coma el tipo de contrato aplicable, la forma en la que se contará a los proveedores, la persona responsable de la gestión de la compra y el manejo de los múltiples proveedores cuando corresponda.

6.4.2.8.1 MATRIZ DE ADQUISICIONES

Tabla 36 Matriz de Adquisiciones

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de “Becas Solidarias” de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

PRODUCTO O SERVICIO	TIPO DE CONTRATO	FORMA DE CONTACTAR A LOS PROVEEDORES	PERSONA RESPONSABLE DE LA COMPRA	MANEJO DE MULTIPLES PROVEEDORES
Material para talleres o capacitaciones	Compra directa	Presencial	Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)	Si
Papelería y material didáctico para documentación.	Compra directa	Presencial		Si
Servicios de Capacitación	Contrato por honorarios	Presencial		No
Computadoras portátiles	Compra	Presencial		No
Herramientas para la recolección de datos	Compra o alquiler	Virtual		No
Herramientas para el análisis de datos.	Compra y/o Suscripción de Software	Virtual		No
Servicios de Consultoría	Contrato por servicios profesionales	Presencial		No

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Estrategias de
COMUNICACIÓN

6.4.2.9 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

El presente documento ha sido diseñado como una herramienta fundamental para fortalecer el programa de becas cuyo propósito es apoyar a los estudiantes beneficiarios y maximizar el impacto social del programa, reconociendo de esta manera cuál es la importancia de una comunicación efectiva y participativa, estableciendo estrategias claras para optimizar los canales de interacción y garantizar la retroalimentación continua y promover una gestión transparente y eficiente.

Mediante la implementación de diversos medios digitales y presenciales y los usos sistemáticos de encuestas satisfacción se busca mejorar la experiencia de los beneficiarios fomentando su compromiso y motivación, y asegurándose que las decisiones de gestión se tomen en base a información precisa y actualizada.

6.4.2.9.1 IDENTIFICACIÓN DE ACTORES CLAVE

A continuación, se presentan los actores clave identificados para la implementación de las estrategias:

- ✓ Beneficiarios del programa de “Becas Solidarias”
- ✓ Personal de atención y gestión de becas
    - o Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes
    - o Unidad de Convocatoria y Procesos de Becas
    - o Unidad Técnica de Seguimiento Académico

6.4.2.9.2 OBJETIVOS DE LAS ESTRATEGIAS

1. Facilitar canales claros y accesibles Para la retroalimentación de los becarios.
2. Asegurar la difusión oportuna de información relevante sobre el programa.
3. Promover la participación de los beneficiarios en la evaluación del servicio mediante encuestas de satisfacción.

6.4.2.9.3 PROPUESTAS DE CANALES DE COMUNICACIÓN

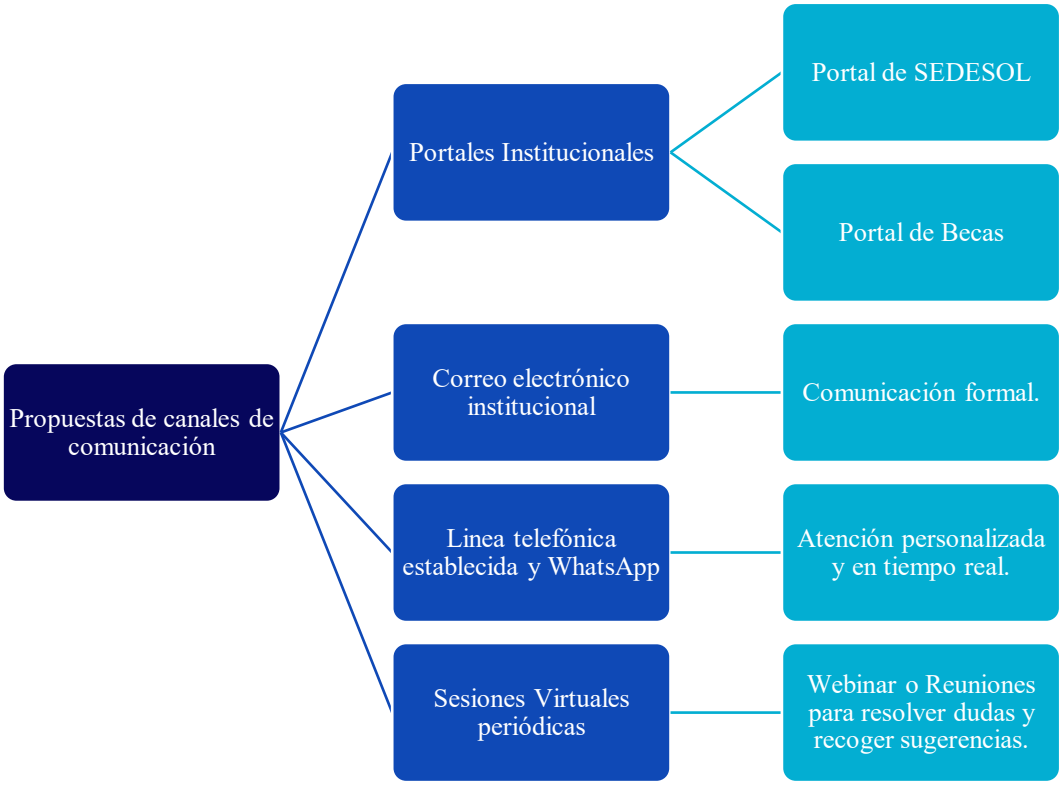


Figura 47 Propuestas de Canales de Comunicación
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.8.4 PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN

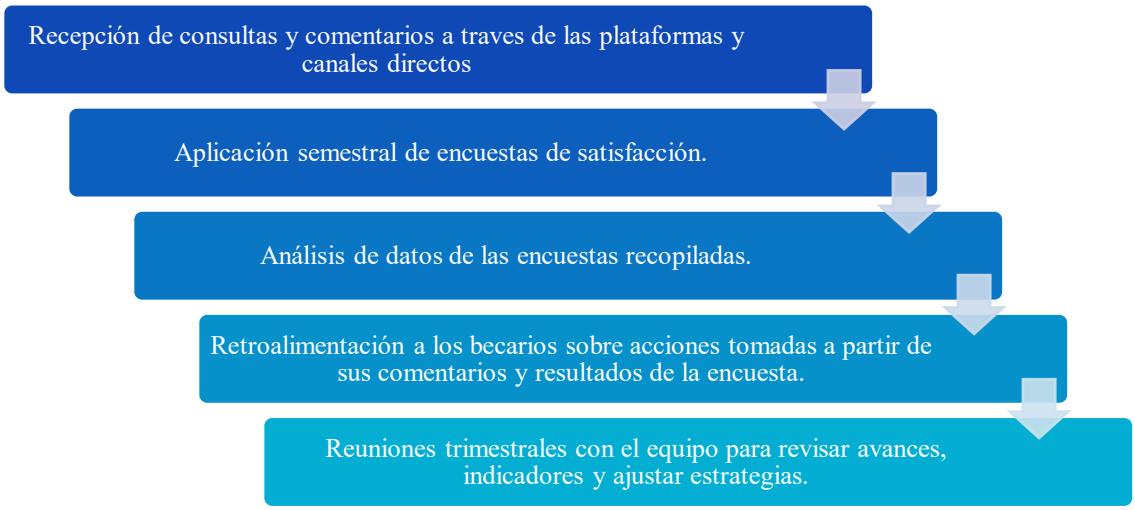


Figura 48 Procedimientos de comunicación
Fuente: (Elaboración, propia,2025)

Figura 49 QR para encuesta de satisfacción
Fuente: (Elaboración propia,2025)

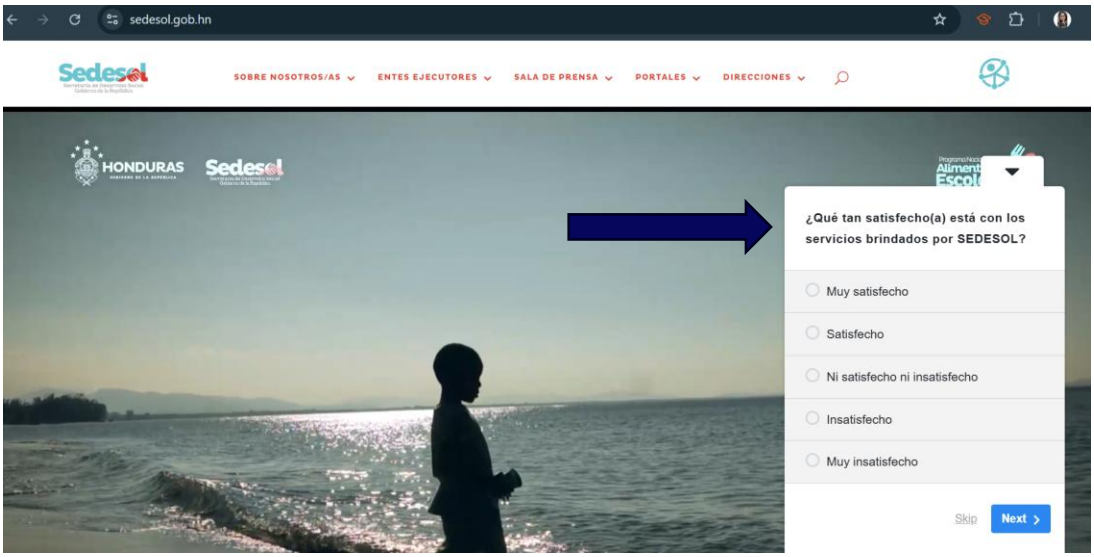


Figura 50 Encuesta en Portal Oficial de Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)
Fuente: (Elaboración propia,2025)

Figura 51 Canales de difusión en WhatsApp
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.4.2.9.4 INDICADORES DE ÉXITO

Tabla 37 Indicadores de éxito para estrategias de comunicación

N°	Indicador
1	Incremento en la tasa de participación en las encuestas de satisfacción
2	Reducción del tiempo de respuesta a consultas.
3	Mejora en los índices de satisfacción registrados en las encuestas.
4	Percepción positiva del programa reflejada en evaluaciones periódicas

Fuente: (Elaboración propia,2025)

DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN PROGRAMA DE “BECAS SOLIDARIAS”

DIrigido a: Personal de Atención y Gestíon de Becas

6.4.2.10 DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN

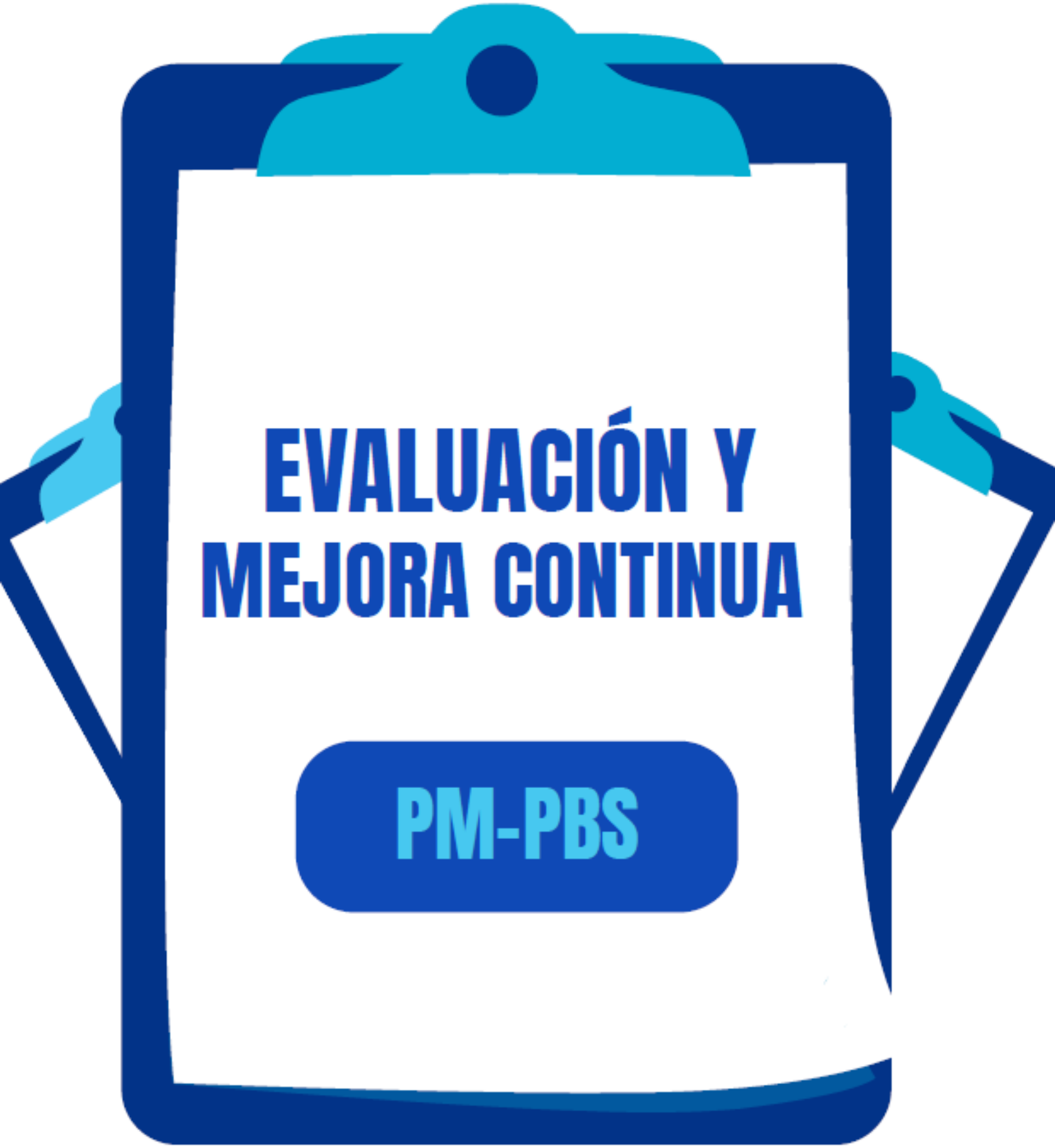
El presente documento corresponde al plan de capacitación diseñado para el personal de las diferentes unidades del área de becas, este plan está alineado con las necesidades identificadas en la mejora del programa de "Becas Solidarias", buscando potenciar habilidades clave del equipo que impacten directamente en la percepción y satisfacción de los beneficiarios. Las actividades formativas se llevarán a cabo en las instalaciones del Centro Cívico Gubernamental (CCG) contando con la participación del personal involucrado, dirigido por capacitadores expertos en los temas seleccionados.

Tabla 38 Plan de Capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN	
OBJETIVO GENERAL	Fortalecer las competencias del equipo encargado de programa de becas en empatía responsabilidad seguridad y calidad del servicio, para mejorar la atención de los beneficiarios y fomentar un ambiente de confianza.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1. Sensibilizar al personal sobre la importancia de la atención a los becarios. 2. Promover prácticas responsables que aseguren la gestión eficiente y confidencialidad de la información. 3. Capacitar en protocolos de seguridad para proteger los datos y garantizar un entorno confiable.
CONTENIDOS TEMÁTICOS	
Empatía y Atención Centrada en el Usuario	✓ Conceptos de Empatía ✓ Técnicas para escuchar activamente: lenguaje verbal y no verbal ✓ Reconocimiento y comprensión de las necesidades de los beneficiarios. ✓ Manejo de emociones propias y ajenas en la atención. ✓ Comunicación asertiva ✓ Adaptación del servicio a la diversidad cultural y social.
Responsabilidad en la Gestión y Servicio	✓ Cumplimiento de normas éticas y administrativas del programa ✓ Manejo adecuado y confidencial de la información personal y financiera ✓ Importancia de la puntualidad ✓ Identificación y gestión de errores o incumplimientos.
Seguridad y Protección de Datos	✓ Prevención de riesgos y respuestas ante incidentes de seguridad. ✓ Uso seguro de herramientas tecnológicas en la gestión del programa. ✓ Conciencia y responsabilidad del personal frente a la seguridad de la información.
Calidad del Servicio	✓ Conceptos clave: tangibilidad, confianza, seguridad, empatía y responsabilidad. ✓ Desarrollo de habilidades para una comunicación efectiva y clara.

PLAN DE CAPACITACIÓN	
	✓ Técnicas para la resolución constructiva de conflictos. ✓ Mejora continua: cómo aportar y aplicar sugerencias para optimizar el servicio.
METODOLOGÍA	
Sesiones presenciales y virtuales Talleres prácticos para aplicar habilidades en casos reales o simulados dinámicas grupales para estimar la empatía y el trabajo colaborativo Materiales didácticos y guías para consulta.	
EVALUACIÓN	
Evaluación continua durante los talleres mediante observación y retroalimentación. Encuestas de Satisfacción para valorar la relevancia y aplicación práctica. Seguimiento postcapacitación con reuniones periódicas para validad la implementación de aprendizajes en el trabajo diario.	
Responsables	Coordinador de Capacitación
	Facilitadores expertos

Fuente: (Elaboración propia,2025)


EVALUACIÓN Y
MEJORA CONTINUA
PM-PBS

6.4.2.11 EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL PLAN DE MEJORA

Este proceso permitirá asegurar que el plan de mejora no sea estático sino dinámico y adhesivo respondiendo sistemáticamente a las necesidades y expectativas de los beneficiarios, contribuyendo a la sostenibilidad del programa a largo plazo.

6.4.2.11.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

A continuación, se establecen los indicadores que reflejan el cumplimiento de los objetivos del plan:

- ✓ Nivel de satisfacción de los beneficiarios (medido mediante encuestas).
- ✓ Tiempo y eficacia en la comunicación entre personal de atención y beneficiario.
- ✓ Número de capacitaciones realizadas al personal
- ✓ Resultados de evaluaciones internas del servicio y calidad

6.4.2.11.2 PLANTILLA PARA MONITEO Y EVALUACIÓN CONTINUA DEL PLAN DE MEJORA

Tabla 39 Plantilla para Monitoreo y Evaluación Continua

Elemento	Descripción
Indicador	Define qué se va a medir
Meta	Establece el objetivo cuantitativo o cualitativo esperado para el indicador
Fuente de datos	Indica de dónde se obtendrá la información
Frecuencia de medición	Define cada cuánto se recogerán los datos
Responsable	Persona o equipo encargada de la recopilación análisis y reporte de la información,
Método de recolección	Describe cómo se recopilarán los datos
Resultados obtenidos	Registrar resultados concretos en cada ciclo de evaluación
Análisis y Observaciones	Comentarios sobre el cumplimiento del indicador y hallazgo relevante
Acciones Correctivas	Medidas propuestas implementadas para mejorar el indicador si no se cumplen las metas
Estado de avance	Indica si el indicador está “en proceso”,” cumplido”,” en retraso” o “requiere atención”
Fecha de revisión	Fecha en la que se realizó la última revisión y registro de datos

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Tabla 40 Ejemplo de plantilla de monitoreo y evaluación continua.

Elemento	Descripción
Indicador	Nivel de satisfacción de los beneficiarios con la atención recibida.
Meta	Alcanzar al menos 90% de satisfacción en las encuestas.
Fuente de datos	Encuestas semestrales realizadas a los beneficiarios
Frecuencia de medición	Semestral
Responsable	Unidad de Atención y Servicio a Estudiantes
Método de recolección	Encuesta digital enviada por correo electrónico
Resultados obtenidos	85% satisfacción en la encuesta del primer semestre.
Análisis y Observaciones	Se observa una mejora, pero aún faltan ajustes en comunicación y tiempos de respuesta.
Acciones Correctivas	Capacitación en atención al cliente para el personal y revisión de los canales de comunicación.
Estado de avance	En Proceso
Fecha de revisión	30/06/2025

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

Para asegurar el éxito y la efectividad del plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias", se han establecido un conjunto de medidas de control que permiten evaluar de manera sistemática y objetiva el avance y los resultados del proyecto.

Tabla 41 Medidas de Control

Medidas de Control			
Indicador	Frecuencia	Responsable	Meta de cumplimiento estimada
Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Semestral	Unidad de Atención y Servicio a estudiantes	≥ 85% de satisfacción positiva en encuestas
Numero de retroalimentaciones recibidas	Semestral		Al menos se aplica 1 encuesta al año a los beneficiarios.
Porcentaje de personal capacitado en calidad de servicio	Trimestral	Recursos Humanos	100% de personal capacitado.
Tiempos promedios de respuesta a consultas de becarios	Mensual	Unidad Técnica de Seguimiento Académico	Cada consulta se responde en un lapso ≤ 48 horas.
Implementación de mejoras sugeridas por becarios	Anual	Dirección Ejecutiva de SEDESOL	Al menos 3 mejoras implementas al año

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

6.6.1 GESTIÓN DEL CRONOGRAMA

A continuación, se presenta el cronograma de implementación que establece la secuencia organizada y temporal de las actividades para llevar a cabo el proyecto de Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.

El cronograma representa una herramienta fundamental para la coordinación eficiente, el cumplimiento de los objetivos y la adecuada gestión de tiempo y recursos, se utilizó Microsoft Project debido a sus múltiples ventajas para la gestión efectiva de

proyectos.

Al ingresar los datos en la herramienta se obtuvo que el proyecto tendría una duración de 225 días hábiles, siendo la fecha de inicio el 10 de Febrero y finalizando el 19 de Diciembre del presente año.

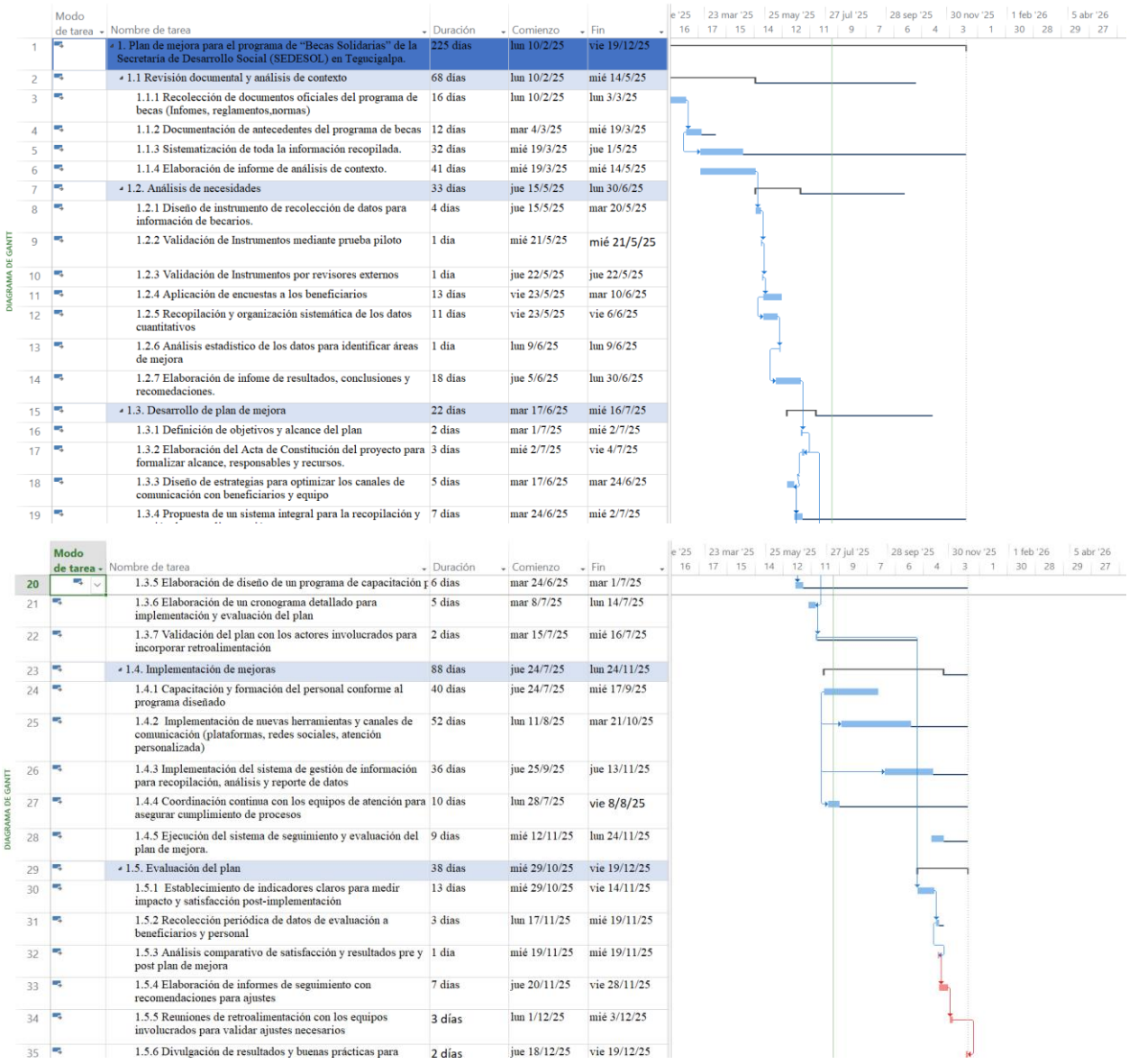


Figura 52 Cronograma del Proyecto

Fuente: (Elaboración propia,2025)

	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1		1. Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	225 días	lun 10/2/25	vie 19/12/25
2		1.1 Revisión documental y análisis de contexto	68 días	lun 10/2/25	mié 14/5/25
7		1.2. Análisis de necesidades	33 días	jue 15/5/25	lun 30/6/25
15		1.3. Desarrollo de plan de mejora	22 días	mar 17/6/25	mié 16/7/25
23		1.4. Implementación de mejoras	88 días	jue 24/7/25	lun 24/11/25
29		1.5. Evaluación del plan	38 días	mié 29/10/25	vie 19/12/25

Figura 53 Resumen de días y fechas

Fuente: (Elaboración propia,2025)

DIAGRAMA DE GANTT

	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombre
1		1. Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	225 días	lun 10/2/25	vie 19/12/25		
2		1.1 Revisión documental y análisis de contexto	68 días	lun 10/2/25	mié 14/5/25		
3		1.1.1 Recolección de documentos oficiales del programa de becas (Infomes, reglamentos,normas)	16 días	lun 10/2/25	lun 3/3/25		
4		1.1.2 Documentación de antecedentes del programa de becas	12 días	mar 4/3/25	mié 19/3/25	3	
5		1.1.3 Sistematización de toda la información recopilada.	32 días	mié 19/3/25	jue 1/5/25	4CC	
6		1.1.4 Elaboración de informe de análisis de contexto.	41 días	mié 19/3/25	mié 14/5/25		
7		1.2. Análisis de necesidades	33 días	jue 15/5/25	lun 30/6/25		
8		1.2.1 Diseño de instrumento de recolección de datos para información de becarios.	4 días	jue 15/5/25	mar 20/5/25	6	
9		1.2.2 Validación de Instrumentos mediante prueba piloto	1 día	mié 21/5/25	mié 21/5/25	8	
10		1.2.3 Validación de Instrumentos por revisores externos	1 día	jue 22/5/25	jue 22/5/25	9	
11		1.2.4 Aplicación de encuestas a los beneficiarios	13 días	vie 23/5/25	mar 10/6/25	10	
12		1.2.5 Recopilación y organización sistemática de los datos cuantitativos	11 días	vie 23/5/25	vie 6/6/25	11CC	
13		1.2.6 Análisis estadístico de los datos para identificar áreas de mejora	1 día	lun 9/6/25	lun 9/6/25	12	
14		1.2.7 Elaboración de infome de resultados, conclusiones y recomedaciones.	18 días	jue 5/6/25	lun 30/6/25	13CC-2 días	
15		1.3. Desarrollo de plan de mejora	22 días	mar 17/6/25	mié 16/7/25		
16		1.3.1 Definición de objetivos y alcance del plan	2 días	mar 1/7/25	mié 2/7/25	14	
17		1.3.2 Elaboración del Acta de Constitución del proyecto para formalizar alcance, responsables y recursos.	3 días	mié 2/7/25	vie 4/7/25	16FF+2 días	
18		1.3.3 Diseño de estrategias para optimizar los canales de comunicación con beneficiarios y equipo	5 días	mar 17/6/25	mar 24/6/25	17CF-6 días	
19		1.3.4 Propuesta de un sistema integral para la recopilación y	7 días	mar 24/6/25	mié 2/7/25	18	

DIAGRAMA DE GANTT

	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nomb
19		1.3.4 Propuesta de un sistema integral para la recopilación y ge	7 días	mar 24/6/25	mié 2/7/25	18	
20		1.3.5 Elaboración de diseño de un programa de capacitación para mejorar habilidades de empatía, responsabilidad y	6 días	mar 24/6/25	mar 1/7/25	18	
21		1.3.6 Elaboración de un cronograma detallado para implementación y evaluación del plan	5 días	mar 8/7/25	lun 14/7/25	17FF+6 días	
22		1.3.7 Validación del plan con los actores involucrados para incorporar retroalimentación	2 días	mar 15/7/25	mié 16/7/25	21	
23		1.4. Implementación de mejoras	88 días	jue 24/7/25	lun 24/11/25		
24		1.4.1 Capacitación y formación del personal conforme al programa diseñado	40 días	jue 24/7/25	mié 17/9/25		
25		1.4.2 Implementación de nuevas herramientas y canales de comunicación (plataformas, redes sociales, atención	52 días	lun 11/8/25	mar 21/10/25	24CC-10 días	
26		1.4.3 Implementación del sistema de gestión de información para recopilación, análisis y reporte de datos	36 días	jue 25/9/25	jue 13/11/25	24CC+10 días	
27		1.4.4 Coordinación continua con los equipos de atención para asegurar cumplimiento de procesos	10 días	lun 28/7/25	vie 8/8/25	24CC+2 días	
28		1.4.5 Ejecución del sistema de seguimiento y evaluación del plan de mejora.	9 días	mié 12/11/25	lun 24/11/25		
29		1.5. Evaluación del plan	38 días	mié 29/10/25	vie 19/12/25		
30		1.5.1 Establecimiento de indicadores claros para medir impact	13 días	mié 29/10/25	vie 14/11/25	22	
31		1.5.2 Recolección periódica de datos de evaluación a beneficiarios y personal	3 días	lun 17/11/25	mié 19/11/25	30	
32		1.5.3 Análisis comparativo de satisfacción y resultados pre y post plan de mejora	1 día	mié 19/11/25	mié 19/11/25	31CF	
33		1.5.4 Elaboración de informes de seguimiento con recomendaciones para ajustes	7 días	jue 20/11/25	vie 28/11/25	32	
34		1.5.5 Reuniones de retroalimentación con los equipos involucrados para validar ajustes necesarios	3 días	lun 1/12/25	mié 3/12/25	33	
35		1.5.6 Divulgación de resultados y buenas prácticas para	2 días	jue 18/12/25	vie 19/12/25	34FF+12 días	

Figura 54 Tareas predecesoras

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Figura 55 Escala de Tiempo
Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.6.2 PRESUPUESTO

El costo-beneficio del proyecto es que conocerán el nivel de satisfacción de los beneficiarios, permitiendo de esta manera implementar mejoras precisas que elevarán la satisfacción de los participantes y a la vez fortalecerán los resultados del programa, ya que al disponer de información clara y actualizada sobre las percepciones, necesidades y expectativas de los becarios podrán diseñar estrategias más acertadas y personalizadas.

A continuación, se presenta el desglose del presupuesto con los costos asignado a cada fase del proyecto, incorporando también el plan de contingencia.

Tabla 42 Presupuesto del proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa.	PM-PBS

PRESUPUESTO		
Fecha de inicio:	10/ Enero/2025	
Días planeados de trabajo:	225 días	
Fecha de fin:	19/Diciembre/2025	
Descripción	Precio	Total
Revisión documental y análisis de contexto	L95,715.00	L95,715.00
Análisis de necesidades	L97,843.00	L97,843.00
Desarrollo de plan de mejora	L66,943.00	L66,943.00
Implementación de mejoras	L282,324.00	L282,324.00
Evaluación del plan	L279,686.00	L279,686.00
	Total Bruto	L822,511.00
	Contingencia (EMV)	L130,500.00
	Total	L 953,011.00

Fuente: (Elaboración propia,2025)

Tabla 43 Detalle de presupuesto por fase

DETALLE DE PRESUPUESTO POR FASE						
It.	Denominación de recursos	Cantidad	Precio Unitario		Total	
1.1	Revisión documental y análisis de contexto					
	Director de Proyecto	1	L	39,800.00	L	39,800.00
	Analista de Investigación	1	L	25,600.00	L	25,600.00
	Computadora Portátil	1	L	17,899.00	L	17,899.00
	Almacenamiento en la nube	1	L	1,920.00	L	1,920.00
	Internet (Meses)	4	L	2,624.00	L	10,496.00

DETALLE DE PRESUPUESTO POR FASE						
It.	Denominación de recursos	Cantidad	Precio Unitario		Total	
	Software de Gestión Documental	1	L	3,500.00	L	3,500.00
TOTAL					L	95,715.00
1.2	Análisis de necesidades					
	Director de Proyecto	1	L	39,800.00	L	39,800.00
	Especialista en Datos/Encuestas	1	L	26,200.00	L	26,200.00
	Computadora Portátil	1	L	17,899.00	L	17,899.00
	Almacenamiento en la nube	1	L	1,920.00	L	1,920.00
	Internet (Meses)	2	L	2,624.00	L	5,248.00
	Software estadístico de elección	1	L	2,576.00	L	2,576.00
	Licencia de Software para recolección (Google Forms y/o Microsoft Forms)	1	L	4,200.00	L	4,200.00
TOTAL					L	97,843.00
1.3	Desarrollo de plan de mejora					
	Director de Proyecto	1	L	39,800.00	L	39,800.00
	Computadora Portátil	1	L	17,899.00	L	17,899.00
	Internet (Meses)	1	L	2,624.00	L	2,624.00
	Almacenamiento en la nube	1	L	1,920.00	L	1,920.00
	Software de Gestión de Proyectos (licencia temporal)	1	L	2,500.00	L	2,500.00
	Software de Diagramación/Flujos de Trabajo	1	L	2,200.00	L	2,200.00
TOTAL					L	66,943.00
1.4	Implementación de mejoras					
	Capacitadores	5	L	19,200.00	L	96,000.00
	Internet (Meses)	5	L	2,624.00	L	13,120.00
	Personal de IT	3	L	21,200.00	L	63,600.00
	Consultores o Asesores	2	L	20,000.00	L	40,000.00
	Kits didácticos (Marcadores, post-its, flashcards, etc.)	40	L	500.00	L	20,000.00
	Plantillas y manuales impresos	35	L	65.00	L	2,275.00
	Folders y/o Carpetas	100	L	8.00	L	800.00
	Material para encuadernación	35	L	200.00	L	7,000.00
	Impresora	2	L	7,459.00	L	14,918.00
	Tintas y tones de impresoras. (Cajas)	4	L	3,159.00	L	12,636.00
	Viáticos y Gastos de Transporte (para capacitadores)	3	L	2,500.00	L	7,500.00
	Materiales de Oficina y Suministros Generales	1	L	4,350.00	L	4,350.00
	Etiquetas adhesivas para organización	1	L	125.00	L	125.00
TOTAL					L	282,324.00
1.5	Evaluación del plan					
	Director del proyecto	1	L	39,800.00	L	39,800.00
	Auditor (Mes)	1	L	150,000.00	L	150,000.00
	Analista de Calidad/Evaluación (Días)	2	L	26,000.00	L	52,000.00
	Software de Reportes y Dashboards	1	L	2,800.00	L	2,800.00
	Impresora	1	L	7,459.00	L	7,459.00

DETALLE DE PRESUPUESTO POR FASE						
It.	Denominación de recursos	Cantidad	Precio Unitario		Total	
	Reunión de Cierre del Proyecto (Personas)	8	L	560.00	L	4,480.00
	Internet (Meses)	2	L	2,624.00	L	5,248.00
	Computadora Portátil	1	L	17,899.00	L	17,899.00
TOTAL					L	279,686.00

Fuente: (Elaboración propia,2025)

6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Tabla 44 Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
Percepción y Satisfacción de los beneficiarios en el programa de "Becas Solidarias"	Evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de la aplicación de encuestas, para fundame	1.Describir las características sociodemográficas de los beneficiarios del programa de becas. 2. Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los beneficiarios del programa de becas solidarias. 3.Proponer un plan de mejora de experiencias de los	1. Áreas del conocimiento del Project Management Body of Knowledge (PMBOK ®) 2. Estudios de Satisfacción 3. Plan de Mejoramiento	1. Características Sociodemográficas de los beneficiarios/as 2. Factores de satisfacción 3. Áreas de mejora	Beneficiarios del programa de "Becas Solidarias"	1.Encuestas	1.A través de la aplicación de encuestas se pudo comprobar que los beneficiarios valoran significativamente aspectos fundamentales del programa, como la atención brindada, el apoyo financiero y la percepción de que las becas contribuyen a facilitar su acceso y continuidad	Propuesta de plan de mejora para el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en Tegucigalpa, Honduras.	General: Proponer un plan de mejora de experiencias de los beneficiarios para el programa de "Becas Solidarias" basado en los hallazgos obtenidos en la investigación. Específicos: 1. Mejorar los canales de comunicación entre el programa y los

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
	ntar un plan de mejora al programa.	beneficiarios para el programa de "Becas Solidarias" basado en los hallazgos obtenidos.					en el proceso educativo, este alto nivel de satisfacción indica que el programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) cumple con las expectativas y necesidades de cada uno de los becarios que son parte del este programa y que en general este genera un impacto positivo en su experiencia		beneficiarios para facilitar una retroalimentación efectiva y oportuna. 2.Proponer un sistema de gestión de información que permita recopilar y utilizar los datos de satisfacción y evaluación para la toma de decisiones. 3.Capacitar al personal responsable de la atención y gestión de las becas

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							académica y personal. 2.El perfil sociodemográfico revela una población diversa, caracterizada por su juventud, femenina y en su mayoría residentes en áreas urbanas del país, reflejando una tendencia hacia la concentración de recursos y oportunidades en estas zonas. Además, la presencia de becarios que estudian en el extranjero, en		para elevar la calidad del servicio en términos de empatía, responsabilidad y seguridad. 4.Establecer un sistema de seguimiento y evaluación periódica del plan de mejora que permita medir el impacto y realizar ajustes continuos para su sostenibilidad.

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							países como Cuba, México y Europa entre otra evidencia las alianzas internacionales y el alcance con el que cuentan para ofrecer oportunidades de formación en el extranjero. Esta diversidad de perfiles y ubicaciones demuestran la capacidad del programa para atender diferentes grupos de estudiantes, con variedad de		

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							necesidades y contextos, en distintas etapas de su proceso formativo desde niveles de pregrado hasta doctorado, garantizando de esta manera que todos los beneficiarios pueden acceder a la mejor calidad de educación y apoyo posible. 3.El análisis de los factores indico que el nivel de satisfacción de los beneficiarios		

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							está relacionado estrechamente con la eficacia y calidad en la gestión de las diferentes dimensiones (Tangibilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía) , la percepción de calidad en los recursos, la eficiencia en la atención, la sensación de seguridad y la empatía demostrada por el persona conforman un conjunto de aspectos que generan		

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							confianza, motivación y compromiso por parte de los becarios, sugiriendo así la importancia de mantener y fortalecer estos aspectos claves, así como seguir implementando mejorar en áreas donde aún pueda haber oportunidades de optimización, con el objetivo de garantizar la satisfacción continua y potencias los resultados del		

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							programa a largo plazo. 4.Los beneficiarios del programa en respuesta a la encuesta manifestaron una clara percepción de la importancia de establecer un proceso sistemático de recolecciones de opiniones y retroalimentación, esta necesidad refleja que, aunque en general valoran la atención y el apoyo brindado		

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							existe una oportunidad significativa para fortalecer la comunicación y hacer que estos se sientan verdaderamente escuchados. Por lo que la construcción de un plan de mejora para la experiencia de los participantes debe fundamentarse en una relación de comunicación fluida, transparente y participativa, la incorporación		

CAPITULO I			CAPITULO II	CAPITULO III			CAPITULO V	CAPITULO VI	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TEORÍAS/ METODOLOGÍAS/SUSTENTOS	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	CONCLUSIONES	NOMBRE DE LA PROPUESTA	OBJETIVOS PROPUESTA
							de estos mecanismos permitirá no solo detectar áreas de oportunidad, sino también elevar la calidad del programa mejorando los resultados y el impacto social que se busca alcanzar con la “Becas Solidarias”.		

Fuente: (Elaboración propia,2025)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarado, M., & Ruiz, J. (2017). *Plan de mejora mediante la metodología PMI (Project Management Institute) aplicada a la dirección de tecnología de la UNAH.* [UNITEC]. https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/d2ed2423-e4c4-400a-ba34-c4a503193e8d/content
2. Álvarez Díaz de León, G., Reyna Lara, M., & Graue Wiechers, E. (2023). *Evolución de las becas en la UNAM. Un esbozo histórico y su futuro*. Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial de la UNAM; Dirección General de Orientación y Atención Educativa. http://132.247.70.169/handle/Rep-UDUAL/2008
3. Área de Formación de la Fundación Carolina—Convocatoria de becas 2019-2020. (s. f.). *Fundación Carolina*. Recuperado 4 de mayo de 2025, de https://www.fundacioncarolina.es/formacion/formacion-y-becas-de-la-fundacion-carolina/
4. Becas Internacionales. (s. f.). *Becas Solidarias*. Recuperado 5 de mayo de 2025, de https://becas.sedesol.gob.hn/becas-internacionales/
5. Becas Nacionales. (s. f.). *Becas Solidarias*. Recuperado 5 de mayo de 2025, de https://becas.sedesol.gob.hn/becas-nacionales/
6. Becas para Estudios Universitarios en Cantabria. (s. f.). *Fundación Botín*. Recuperado 4 de mayo de 2025, de https://fundacionbotin.org/becas-convocatorias/becas-para-estudios-universitarios/
7. Beneficios académicos. (s. f.). *Becas Solidarias*. Recuperado 5 de mayo de 2025, de https://becas.sedesol.gob.hn/beneficios-academicos/
8. *BOLETIN INFORMATIVO-DATOS IMPORTANTES DEL PROGRAMAS BECAS 2024*. (s. f.). Recuperado 30 de julio de 2025, de https://becas.sedesol.gob.hn/wp-content/uploads/2025/01/CONOCE-LOS-DATOS-IMPORTANTES-DEL-PROGRAMAS-BECAS-2024-02.pdf
9. Cáceres, C., & Chávez, C. (1995). El Programa De Becas De Arancel Universitario Mineduc: Antecedentes Para Una Evaluación*. *Cuadernos de Economía*, *32*(96), 165-198.
10. Cano, L. Z., Morejón, V. M. M., & Sandoval, E. C. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera*. *7*(18).

https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf

11. *Concursos Becas Créditos – PRONABEC | PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO*. (s. f.). Recuperado 4 de mayo de 2025, de https://www.pronabec.gob.pe/concursos-becas-creditos/
12. *DeCS*. (2024). Descriptes en Ciencias de la Salud. https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=59890
13. Dominguez-Lara, S., Bustamante Veas, P., Dominguez-Lara, S., & Bustamante Veas, P. (2017). *Revisión de la estructura interna de una encuesta de satisfacción*. *145*(10). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017001001359
14. Dynarski, S. M. (1999). *Does Aid Matter? Measuring the Effect of Student Aid on College Attendance and Completion* (Working Paper No. 7422). National Bureau of Economic Research. https://doi.org/10.3386/w7422
15. Dynarski, S., & Scott-Clayton, J. (2013). *FINANCIAL AID POLICY: LESSONS FROM RESEARCH*. https://doi.org/10.3386/w18710
16. *Escalas de Likert de muestra // División de pertenencia y asuntos estudiantiles // Universidad Marquette*. (s. f.). Recuperado 1 de mayo de 2025, de https://www.marquette.edu/student-affairs/assessment-likert-scales.php
17. Gallardo Canales, R., Pinto Inostroza, M., & Aguirre Boza, Á. (2021). *Desempeño Académico de Estudiantes Universitarios con Ayudas Financieras: Una Revisión de Literatura*. *26*(95), 683-704.
18. Hernandez Salazar, P. (2024). (PDF) La importancia de la satisfacción del usuario. *ResearchGate*. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
19. Hernández Sampieri, R., & Fernandez-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
20. Jaramillo, K. I. S. (2014). *Plan de mejoramiento para la gestión integral de proyectos en la Compañía Colombiana de Consultores S.A (CCC S.A.)*.
21. Lara, R. (2023). *LA IMPORTANCIA DE LAS BECAS COMO UNA POLÍTICA PÚBLICA EN EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN*.
22. Marketing, A. (2015). *Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del*

Programa Beca 18. https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4082

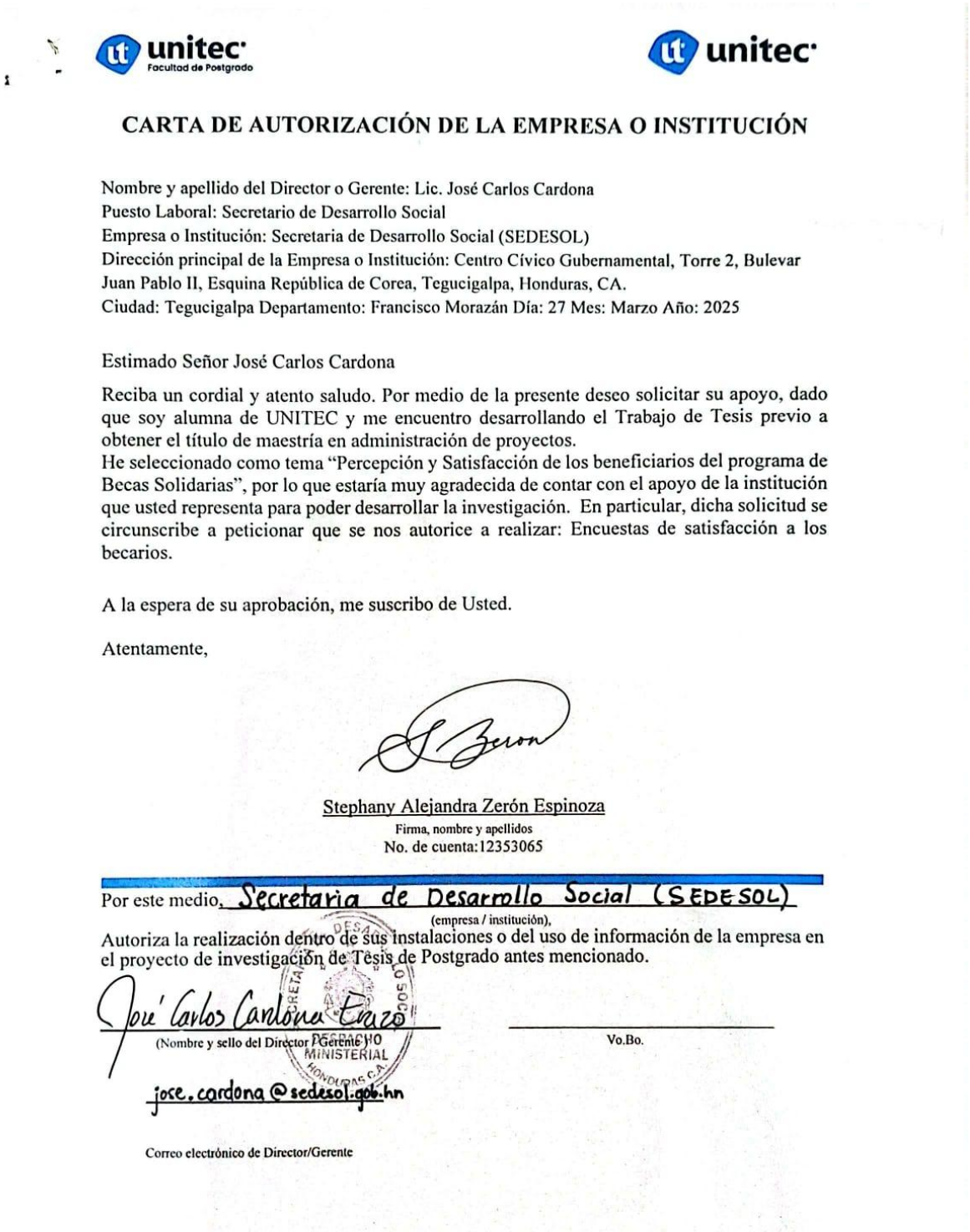
23. Martin, C. R. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA*. *3*, 139-153.
24. Martínez, D. C. (2011). *El valor de los programas de becas en la Educación Superior*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662011000400013
25. *Modelo de calculadora de tamaño | Modelo de calculadora de medidas | Jotform*. (s. f.). Recuperado 15 de junio de 2025, de https://www.jotform.com/es/sample-size-calculator/
26. Nishizawa, R. M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*.
27. OEA. (2009, agosto 1). *OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo* [Text]. http://www.oas.org/es/becas/
28. Paredes, O. J. P., Bonilla, P. R. S., & Mena, F. C. A. (2023). *SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS PATRIMONIOS DE LOS PUEBLOS DE HONDURAS*. *36*.
29. *Programa de Atención Socioeconómica y Estímulos Educativos (PASEE)—Vicerrectoría de Orientación y Asuntos Estudiantiles*. (s. f.). Recuperado 4 de mayo de 2025, de https://voae.unah.edu.hn/acerca-de-la-voae/area-de-desarrollo-humano/programa-de-atencion-socioeconomica-y-estimulos-educativos-pasee/
30. Project Management Institute. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK®) – Sexta edición (Versión en español)*. (Sexta). https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/anexos/2032/Guia_del_PMBOK_sexta_edicion_espanol.pdf
31. RAE. (s. f.). *Definición de beca—Diccionario panhispánico del español jurídico—RAE*. Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española. Recuperado 3 de mayo de 2025, de https://dpej.rae.es/lema/beca
32. Rendón, M. L., Munguía, R., Green, Y., Ramos, S., & Bustamante, H. (2018). *La educación superior en Honduras y sus lineas estratégicas de desarrollo* (p. 88) [Infome de Investigación]. UNAH. https://des.unah.edu.hn/dmsdocument/5996-la-educacion-superior-de-honduras-y-sus-lineas-estrategicas-de-desarrollo-pdf
33. Salazar, L. M., Díaz, M. A. O., & Clemente, R. G. (2024). Obstáculos y desigualdades en

el acceso de estudiantes a la Educación Superior en Chiapas. *Atenas*, *62 (enero-diciembre)*, Article 62 (enero-diciembre).

34. Sánchez Vargas, A., Villarespe Reyes, V., Naranjo Carbajal, A., Sánchez Vargas, A., Villarespe Reyes, V., & Naranjo Carbajal, A. (2020). *Becas Escolares y su impacto en la percepción del promedio escolar: Evidencia para la Ciudad de México*. *51*(201). https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2020.201.69536
35. Sarmiento, D. N. L., & Ordonez, M. L. C. (2020). *ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS A GESTIONAR (OTAGS) Y UNA PROPUESTA DE MEJORA* [UNITEC]. https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/c61415a5-3cf3-4a01-bf66-d5e0da6c786b/content
36. SEDESOL. (2024). *Becas Solidarias*. Becas Solidarias. https://becas.sedesol.gob.hn/
37. Sobre nosotros. (s. f.). *Becas Solidarias*. Recuperado 4 de mayo de 2025, de https://becas.sedesol.gob.hn/sobre-nosotros/
38. Sosa, R., Díaz, M., Ruiz, A., & Soto, J. (2022). *ALCANCE ACADÉMICO Y SOCIOECONÓMICO DE BECAS: CASO DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS UNAH, HONDURAS*. *14*(S6), 88-97.
39. Stewart, L. (s. f.). *El muestreo aleatorio en la investigación*. ATLAS.ti. Recuperado 30 de marzo de 2025, de https://atlasti.com/es/research-hub/random-sampling
40. UNESCO. (2015). *El derecho a la educación | UNESCO*. https://www.unesco.org/es/right-education
41. Voluntariado. (s. f.). *Becas Solidarias*. Recuperado 5 de mayo de 2025, de https://becas.sedesol.gob.hn/voluntariado/

ANEXOS

ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN



unitec Facultad de Postgrado

unitec

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Lic. José Carlos Cardona
Puesto Laboral: Secretario de Desarrollo Social
Empresa o Institución: Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL)
Dirección principal de la Empresa o Institución: Centro Cívico Gubernamental, Torre 2, Bulevar Juan Pablo II, Esquina República de Corea, Tegucigalpa, Honduras, CA.
Ciudad: Tegucigalpa Departamento: Francisco Morazán Día: 27 Mes: Marzo Año: 2025

Estimado Señor José Carlos Cardona

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseo solicitar su apoyo, dado que soy alumna de UNITEC y me encuentro desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener el título de maestría en administración de proyectos.
He seleccionado como tema "Percepción y Satisfacción de los beneficiarios del programa de Becas Solidarias", por lo que estaría muy agradecida de contar con el apoyo de la institución que usted representa para poder desarrollar la investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar: Encuestas de satisfacción a los becarios.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Stephany Alejandra Zerón Espinoza
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta:12353065

Por este medio, Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL)
(empresa / institución),
Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

José Carlos Cardona Erazo
(Nombre y sello del Director /Gerente)

Vo.Bo.

jose.cardona@sedesol.gob.hn
Correo electrónico de Director/Gerente

Figura 56 Carta de autorización de la institución firmada
Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 2 CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA

Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo, Reny Maria Urbina Anariba

Identidad No.0801-1983-14809, Licenciada en Enfermería con tres Maestrías: Maestría en Gestión Sanitaria, Maestría en Psicología Social y Maestría en Psicología Educativa.

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de Maestría denominado "Percepción y Satisfacción de los Beneficiarios en el Programa de "Becas Solidarias""

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

Stephany Alejandra Zerón Espinoza

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

Nombre: Reny Maria Urbina Anariba

Número de teléfono/correo electrónico: +(504)3259-5752 / reny.urbina@sedesol.gob.hn

Firma: _____

Figura 57 Carta de compromiso para asesoría temática firmada
Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 3 CUESTIONARIO APLICADO A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Tabla 45 Cuestionario aplicado a los beneficiarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"- SEDESOL

Consentimiento informado:

"PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Esta investigación es realizada por una estudiante del postgrado de administración de proyectos de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

Usted está siendo invitado a participar en esta encuesta que tiene como objetivo identificar su nivel de satisfacción con respecto al programa, así como recopilar sugerencias o áreas de mejora que se puedan implementar en un futuro.

Se le solicita completar el cuestionario que incluye preguntas sobre su experiencia dentro del programa, la calidad del apoyo que ha recibido y sus posibles recomendaciones.

Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial y se utilizara únicamente para fines de investigación. Su contribución puede ayudar a mejorar el Programa de "Becas Solidarias".

SECCIÓN I. Características sociodemográficas:

1. **Edad**:☐17- 22 años ☐ 23-28 años ☐ 29-34 años ☐35-40 años ☐41 años a más
2. **Sexo:** ☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Prefiero no responder ☐ Otro: _____
3. **Departamento de Procedencia:**

☐ Atlántida	☐ El Paraíso	☐ Lempira
☐ Choluteca	☐ Francisco Morazán	☐ Ocotepeque
☐ Colón	☐ Gracias a Dios	☐ Olancho
☐ Comayagua	☐ Intibucá	☐ Santa Bárbara

☐ Copán ☐ Islas de la Bahía ☐ Valle

☐ Cortés ☐ La Paz ☐ Yoro

4. **Residencia Actual*:** ☐ Nacional ☐ Internacional

*En el caso de ser "beneficiario nacional" se despliega la lista de departamentos nuevamente y de ser "beneficiario que estudia en el extranjero" queda el espacio de para que especifiquen en que país se encuentran en la actualidad.

5. **Estado Civil:** ☐ Soltero/a ☐ Casado/a ☐ Divorciado/a ☐ Unión Libre

☐ Viudo/a

6. **¿Trabaja actualmente?:** ☐ Si ☐ No
7. **¿Dónde realiza sus estudios? *:** ☐ Dentro del país ☐ Fuera del país

*En el caso de ser "dentro del país" se despliega la lista de universidades y de ser beneficiario que estudia "fuera del país" queda el espacio de para que especifiquen el nombre de la universidad en que la que realiza sus estudios.

8. **Programa*:** ☐ Pregrado Licenciatura o Técnico en: _____

☐ Postgrado Máster en: _____

☐ Doctorado Doctorado en: _____

*Al seleccionar cualquiera de las opciones se despliega una opción para que mencionen la carrera que están estudiando.

SECCIÓN II. FACTORES DE SATISFACCIÓN

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de enunciados que describen su experiencia dentro del programa de Becas Solidarias, lea con atención cada frase y valore con sinceridad su nivel de satisfacción, marcando la alternativa que crea conveniente.

NS	PS	BS	MS	CS
Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Completamente Satisfecho

N°	Pregunta	Nivel de Satisfacción				
	Tangibilidad	**NS**	**PS**	**BS**	**MS**	**CS**
1	¿Cómo calificarías la calidad de los documentos y materiales informativos proporcionados sobre el programa de becas?					
2	¿Las instalaciones donde se llevan a cabo las actividades del programa (por ejemplo, oficinas, talleres, etc.) son adecuadas y accesibles?					
3	¿Considera que los canales de comunicación del programa (sitio web, correos electrónicos, redes sociales) son fáciles de entender y de utilizar?					

N°	Pregunta	Nivel de Satisfacción				
Responsabilidad		**NS**	**PS**	**BS**	**MS**	**CS**
1	¿Qué tan satisfecho está usted con la rapidez y eficacia de la respuesta a sus consultas o solicitudes?					
2	¿El personal del programa se encuentra accesible?					
3.	¿El personal del programa está dispuesto a ayudar cuando se les solicita asistencia?					
4.	¿Se proporciona el seguimiento adecuado a las solicitudes o inquietudes planteadas?					
Seguridad		**NS**	**PS**	**BS**	**MS**	**CS**
1	¿Usted se siente cómodo/a al expresar sus preocupaciones al personal del programa de becas?					
2	¿Se comunican claramente las políticas del programa de becas respecto a la confidencialidad y el tratamiento de la información?					
3.	¿Las actividades en las que usted ha participado se realizan en lugares seguros y con condiciones apropiadas (espacios físicos, servicios básicos, accesibilidad)?					
Empatía		**NS**	**PS**	**BS**	**MS**	**CS**
1	¿Considera que se realizan esfuerzos para adaptar el programa de becas en función de sus comentarios y/o sugerencias?					
2	¿Siente que el personal del programa realmente escucha sus comentarios y sugerencias?					
3	¿El personal es atento y amable en las interacciones con usted?					

Sección III. ÁREAS DE MEJORA

1. **¿Se han tomado en cuanta sus sugerencias en el pasado?**

   ☐**Si** ☐**No**

2. **¿Considera que un proceso de recolección de opiniones sería efectivo?**

   ☐**Si** ☐**No**

3. **¿Qué aspectos consideras que podrían mejorarse para aumentar su efectividad y satisfacción dentro del programa de "Becas Solidarias"? Puede seleccionar más de un aspecto.**

   ☐ Mantener a los becarios informados sobre el estado de sus solicitudes, pagos, eventos y cualquier cambio relevante en el programa

   ☐ Ofrecer canales de comunicación accesibles y un equipo de apoyo que brinde respuestas claras y soluciones a las inquietudes de los becarios.

   ☐ Crear mecanismos para que los becarios puedan expresar sus opiniones, sugerencias y necesidades sobre el programa.

¡Gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta!

Fuente:(Elaboración propia,2025)

ANEXO 4 VALIDACIONES DE INSTRUMENTO POR REVISORES EXTERNOS.

ANEXO 4.1 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO #1

unitec
Facultad de Postgrado

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Eliab Jair Oseguera Oyuela, Licenciado en Enfermería, Máster en Investigación y Avances en Medicina Preventiva y Salud Publica.

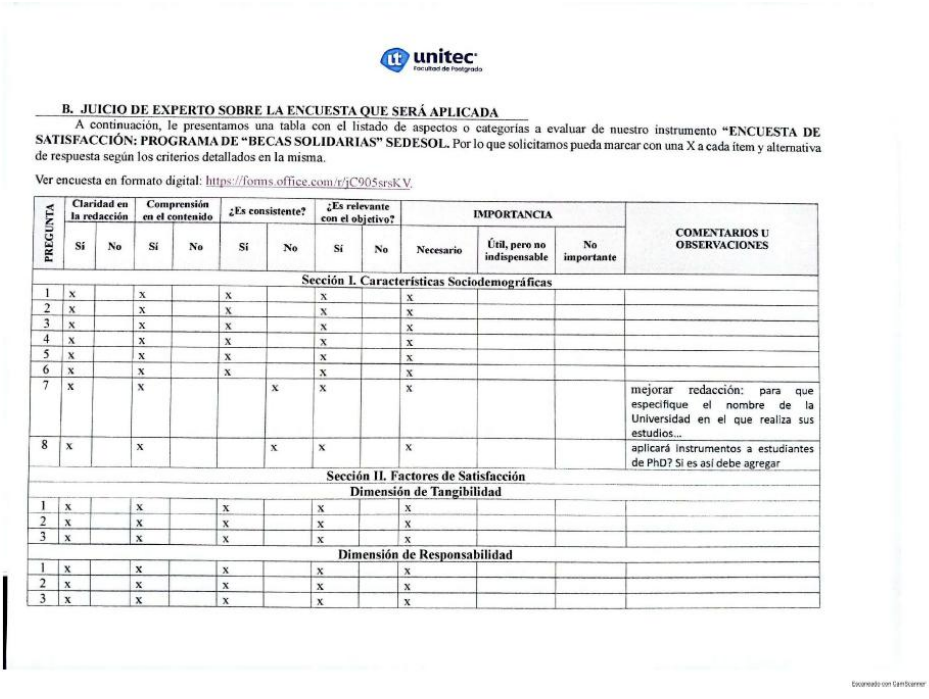
Siendo conocedores de su trayectoria académica, profesional y conocedor del área, nos hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar y validar el contenido de la encuesta que estaremos aplicando a una muestra seleccionada y que tiene como finalidad de "**Evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de la aplicación de encuestas estructuradas, para fundamentar un plan de mejora al programa."**

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la demanda potencial, las preferencias de productos, la ubicación ideal y los factores clave de éxito.

A. INFORMACIÓN SOBRE EL EXPERTO

Nombre y apellido:	Eliab Jair Oseguera Oyuela
Profesión o especialidad:	Licenciado en Enfermería, Máster en Investigación y Avances en Medicina Preventiva y Salud Publica.
Años de experiencia laboral:	7 años.
Fecha de evaluación:	6/5/25
Firma del experto:	

Escaneado con CamScanner



unitec
Facultad de Postgrado

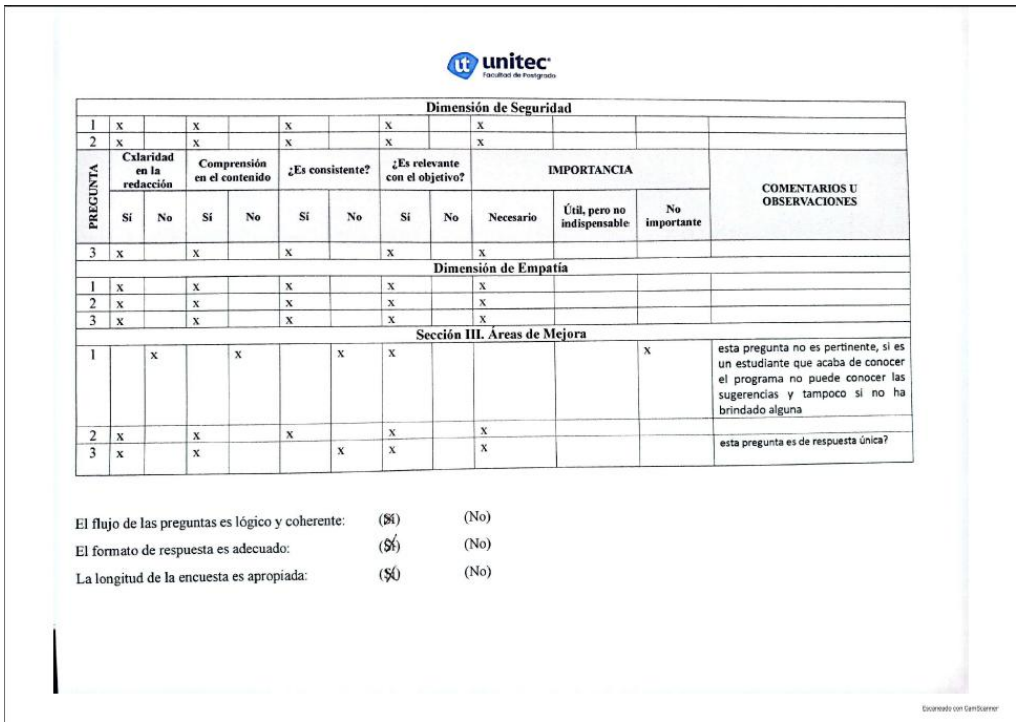
B. JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA

A continuación, le presentamos una tabla con el listado de aspectos o categorías a evaluar de nuestro instrumento **"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS" SEDESOL.** Por lo que solicitamos pueda marcar con una X a cada ítem y alternativa de respuesta según los criterios detallados en la misma.

Ver encuesta en formato digital: https://forms.office.com/r/jC905srsKV

PREGUNTA	Claridad en la redacción		Comprensión en el contenido		¿Es consistente?		¿Es relevante con el objetivo?		IMPORTANCIA			COMENTARIOS U OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Necesario	Útil, pero no indispensable	No importante	
Sección I. Características Sociodemográficas												
1	x		x		x		x		x			
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			
4	x		x		x		x		x			
5	x		x		x		x		x			
6	x		x		x		x		x			
7	x		x			x	x		x			mejorar redacción: para que especifique el nombre de la Universidad en el que realiza sus estudios...
8	x		x			x	x		x			aplicará instrumentos a estudiantes de PhD? Si es así debe agregar
Sección II. Factores de Satisfacción												
Dimensión de Tangibilidad												
1	x		x		x		x		x			
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			
Dimensión de Responsabilidad												
1	x		x		x		x		x			
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			

Escaneado con CamScanner



unitec
Facultad de Postgrado

PREGUNTA	Claridad en la redacción		Comprensión en el contenido		¿Es consistente?		¿Es relevante con el objetivo?		IMPORTANCIA			COMENTARIOS U OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Necesario	Útil, pero no indispensable	No importante	
Dimensión de Seguridad												
1	x		x		x		x		x			
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			
Dimensión de Empatía												
1	x		x		x		x		x			
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			
Sección III. Áreas de Mejora												
1		x		x		x	x				x	esta pregunta no es pertinente, si es un estudiante que acaba de conocer el programa no puede conocer las sugerencias y tampoco si no ha brindado alguna
2	x		x		x		x		x			
3	x		x			x	x		x			esta pregunta es de respuesta única?

El flujo de las preguntas es lógico y coherente: (Sí) (No)

El formato de respuesta es adecuado: (Sí) (No)

La longitud de la encuesta es apropiada: (Sí) (No)

Escaneado con CamScanner

Figura 58 Validación de instrumento #1

Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 4.2 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO #2

unitec
Facultad de Postgrado

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Yacenia Maribel Espinoza Sánchez, Licenciada en Enfermería, Máster en Enfermería con Orientación en Cuidados Críticos y Urgencias

Siendo conocedores de su trayectoria académica, profesional y conocedor del área, nos hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar y validar el contenido de la encuesta que estaremos aplicando a una muestra seleccionada y que tiene como finalidad de **"Evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Becas Solidarias" de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de la aplicación de encuestas estructuradas, para fundamentar un plan de mejora al programa."**

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la demanda potencial, las preferencias de productos, la ubicación ideal y los factores clave de éxito.

A. INFORMACIÓN SOBRE EL EXPERTO

Nombre y apellido:	Yacenia Maribel Espinoza
Profesión o especialidad:	Licenciada en Enfermería, Máster en Enfermería con Orientación en Cuidados Críticos y Urgencias.
Años de experiencia laboral:	7 años.
Fecha de evaluación:	07/05/2025
Firma del experto:	

B. JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA

A continuación, le presentamos una tabla con el listado de aspectos o categorías a evaluar de nuestro instrumento **"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS" SEDESOL.** Por lo que solicitamos pueda marcar con una X a cada ítem y alternativa de respuesta según los criterios detallados en la misma.

Ver encuesta en formato digital: https://forms.office.com/r/jC905srsKV.

PREGUNTA	Claridad en la redacción		Comprensión en el contenido		¿Es consistente?		¿Es relevante con el objetivo?		IMPORTANCIA			COMENTARIOS U OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Necesario	Útil, pero no indispensable	No importante	
Sección I. Características Sociodemográficas												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X				X	
5	X		X		X		X			X		
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X			X		
8	X		x		X		x		X			
Sección II. Factores de Satisfacción												
Dimensión de Tangibilidad												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
Dimensión de Responsabilidad												
1		X	X		X		X		X			Mejorar redacción: ¿Qué tan satisfecho esta usted con la rapidez y eficacia de la respuesta a sus consultas o solicitudes?
2		X	X		X		X		X			Considere separa las preguntas: 1. ¿El personal del programa se encuentra accessible? 2. El personal está dispuesto a ayudar cuando se les solicita asistencia?

PREGUNTA	Claridad en la redacción		Comprensión en el contenido		¿Es consistente?		¿Es relevante con el objetivo?		IMPORTANCIA			COMENTARIOS U OBSERVACIONES
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Necesario	Útil, pero no indispensable	No importante	
3	X		X		X		X		X			
Dimensión de Seguridad												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
Dimensión de Empatía												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
Sección III. Áreas de Mejora												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			Describir si la pregunta es con múltiples opciones de respuesta.

El flujo de las preguntas es lógico y coherente: (Sí) ☒ (No)☐

El formato de respuesta es adecuado: (Sí) ☒ (No)☐

La longitud de la encuesta es apropiada: (Sí) ☒ (No)☐

Figura 59 Validación de instrumento #2

Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 4.3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO #3

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN EL PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS"

Sonia Paola Oyuela Bonilla, Licenciada en Psicología, Máster en Administración de Proyectos

Siendo conocedores de su trayectoria académica, profesional y conocedor del área, nos hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar y validar el contenido de la encuesta que estaremos aplicando a una muestra seleccionada y que tiene como finalidad de "**Evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del Programa de "Becas Solidarias" de la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL), a través de la aplicación de encuestas estructuradas, para fundamentar un plan de mejora al programa.**"

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la demanda potencial, las preferencias de productos, la ubicación ideal y los factores clave de éxito.

A. INFORMACIÓN SOBRE EL EXPERTO

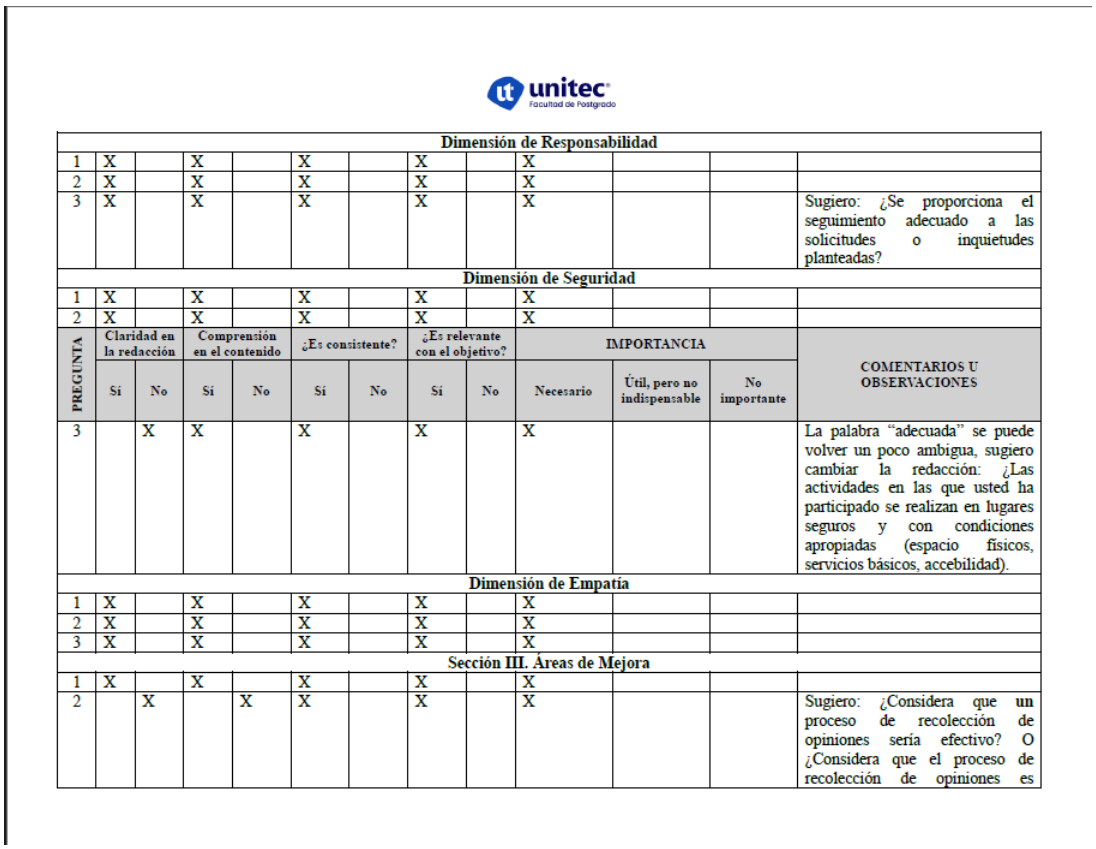
Nombre y apellido:	Sonia Paola Oyuela Bonilla
Profesión o especialidad:	Licenciada en Psicología, Máster en Administración de Proyectos
Años de experiencia laboral:	___9_____ años.
Fecha de evaluación:	__07 de mayo de 2025_____
Firma del experto:	_____

B. JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA

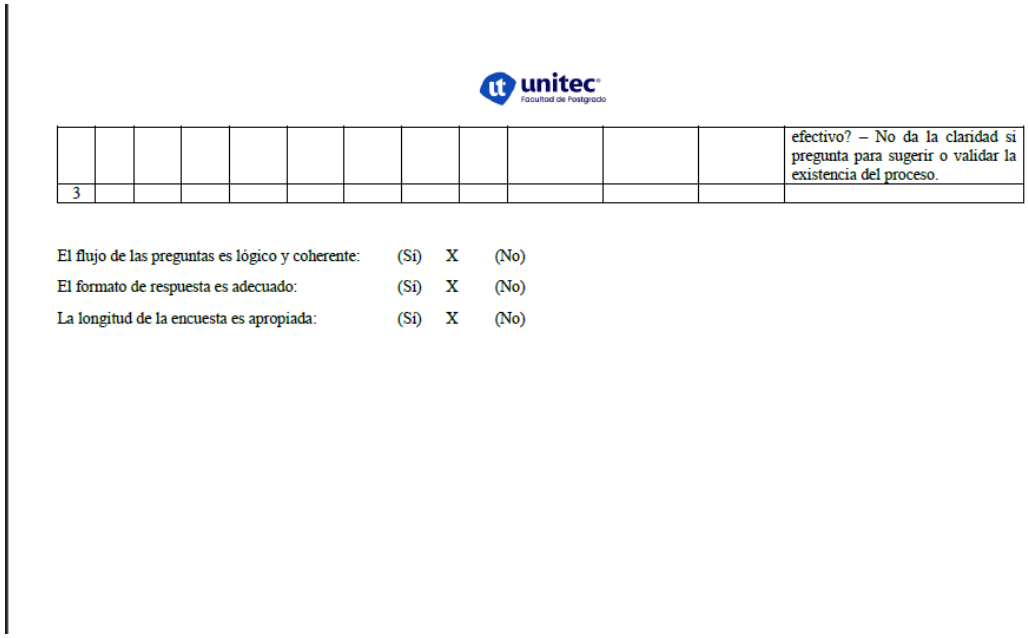
A continuación, le presentamos una tabla con el listado de aspectos o categorías a evaluar de nuestro instrumento **"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: PROGRAMA DE "BECAS SOLIDARIAS" SEDESOL.** Por lo que solicitamos pueda marcar con una X a cada ítem y alternativa de respuesta según los criterios detallados en la misma.

Ver encuesta en formato digital: https://forms.office.com/r/jC905srsKV.

PREGUNTA	Claridad en la redacción		Comprensión en el contenido		¿Es consistente?		¿Es relevante con el objetivo?		IMPORTANCIA			COMENTARIOS U OBSERVACIONES
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Necesario	Útil, pero no indispensable	No importante	
Sección I. Características Sociodemográficas												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			Observo que SEDESOL trabaja también con población LGBTIQA+ considero adecuado dejar otra casilla con OTRO (abierto) y prefiero no responder.
3	X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X			
6	X		X		X		X		X			
7	X		X		X		X		X			
8	X		X		X		X		X			
Sección II. Factores de Satisfacción												
Dimensión de Tangibilidad												
1	X		X		X		X		X			Asociado a percepción
2	X		X		X		X		X			Asociado a percepción
3		X	X		X		X		X			Sugiero: ¿Considera que los canales de comunicación del programa (sitio web, correos electrónicos, redes sociales) son fáciles de entender y de utilizar?



Dimensión de Responsabilidad												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			Sugiero: ¿Se proporciona el seguimiento adecuado a las solicitudes o inquietudes planteadas?
Dimensión de Seguridad												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
PREGUNTA	**Claridad en la redacción**		**Comprensión en el contenido**		**¿Es consistente?**		**¿Es relevante con el objetivo?**		**IMPORTANCIA**			**COMENTARIOS U OBSERVACIONES**
	Sí	**No**	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**	**Necesario**	**Útil, pero no indispensable**	**No importante**	
3		X	X		X		X		X			La palabra "adecuada" se puede volver un poco ambigua, sugiero cambiar la redacción: ¿Las actividades en las que usted ha participado se realizan en lugares seguros y con condiciones apropiadas (espacio físicos, servicios básicos, accebilidad).
Dimensión de Empatía												
1	X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X			
Sección III. Áreas de Mejora												
1	X		X		X		X		X			
2		X		X	X		X		X			Sugiero: ¿Considera que un proceso de recolección de opiniones sería efectivo? O ¿Considera que el proceso de recolección de opiniones es



												efectivo? – No da la claridad si pregunta para sugerir o validar la existencia del proceso.
3												

El flujo de las preguntas es lógico y coherente: (Sí) X (No)

El formato de respuesta es adecuado: (Sí) X (No)

La longitud de la encuesta es apropiada: (Sí) X (No)

Figura 60 Validación de instrumento #3

Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 5 QR DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE “BECAS SOLIDARIAS”

Figura 61 QR de encuesta de satisfacción para la investigación
Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 6 ENLACE DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE “BECAS SOLIDARIAS”

Enlace de encuesta en Microsoft Forms: https://forms.office.com/r/jC905srsKV

Figura 62 Enlace de encuesta de satisfacción para la investigación
Fuente; (Elaboración propia,2025)

ANEXO 7 CAPTURA DE PANTALLA DEL ENVÍO DEL ENLACE DE LA ENCUESTA.

Figura 63 Captura de pantalla del envío de la encuesta.
Fuente: (Elaboración propia,2025)

ANEXO 8 INFORMACIÓN GENERAL DE ENCUESTAS REALIZADAS

Figura 64 Número de respuestas y tiempo promedio de encuestas realizadas
Fuente: (Elaboración propia,2025)