



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y la satisfacción de los estudiantes
de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la
Universidad Nacional Jorge Basadre
Grohmann- Tacna 2016**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

BR. Sandra Diana Monasterio Pazos

ASESOR:

DR. DANIEL ALCIDES HERRERA FLORES

SECCION

GESTION PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ – 2016

DR. VELÁSQUEZ REJAS, WALTER OSWALDO
PRESIDENTE

DR. CALDERÓN URRIOLA, NICOLÁS FIDEL
SECRETARIO

DR. TEJADA MONROY, GREGORIO PEDRO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgencita de Copacabana, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el tiempo de estudio.

A mi padre Eulogio Monasterio y a mi madre; la estrella que desde el cielo me ilumina; Gladys Pazos de Monasterio, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Papá y Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes.

A Mis hermanas, Kattia y Leyla, por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho.

¡Gracias Totales!

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por darme la oportunidad de estudiar.

También me gustaría agradecer a mis profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena a mi formación.

De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y de Tesis de Grado, Dr. Daniel Alcides Herrera Flores por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, BR.SANDRA DIANA MONASTERIO PAZOS, identificada con DNI N° 00496994, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **Gestión administrativa y los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna 2016.**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tacna, 22 de octubre del 2016.



BR. SANDRA DIANA MONASTERIO PAZOS

DNI. 00496994

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna 2016”., elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperamos la valoración que corresponda a la presente investigación, así como nos disponemos a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que a su vez, redundará en beneficio de los estudiantes y de los usuarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Tacna, 22 de octubre del 2016.

BR. SANDRA DIANA MONASTERIO PAZOS

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
RESUMEN	
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Problema	33
1.2 Hipótesis	34
1.2.1 Hipótesis General	34
1.2.2 Hipótesis específica	35
1.3 Objetivos	35
1.3.1 Objetivo General	35
1.3.2 Objetivos específicos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	37
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	43
2.4 Tipos de estudio	43
2.5 Diseño de la investigación	43
2.6 Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Validación y Confiabilidad del instrumento	47
2.9 Método de análisis de datos	48
III. RESULTADOS	
3.1 Presentación	50

3.2	Análisis e interpretación de resultados	50
3.3	Constatación de Hipótesis	56
IV.	DISCUSIÓN	64
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	67
VII.	REFERENCIAS	68
VIII.	APENDICE	78

ÍNDICE TABLAS

TABLA	DESCRIPCION	PAG.
Tabla 07	Gestión Administrativa	50
Tabla 08	Satisfacción de los estudiantes	51
Tabla 09	Planificación	52
Tabla 10	Organización	53
Tabla 11	Ejecución	54
Tabla 12	Control	55

ÍNDICE GRÁFICOS

FIGURA	DESCRIPCION	PAG.
Gráfico 1	Gestión Administrativa	51
Gráfico 2	Satisfacción de los estudiantes	52
Gráfico 3	Planificación	53
Gráfico 4	Organización	54
Gráfico 5	Ejecución	55
Gráfico 6	Control	56

RESUMEN

El estudio, de naturaleza correlacional, cuyo enfoque es cuantitativo, busca determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Para ello, se elaboró dos cuestionarios distribuidos en base a las dimensiones. Para la variable 1, cuenta con 30 ítems distribuidos en base a las dimensiones: planificación, organización y control. La variable 2 con 30 ítems, distribuidos en las dimensiones: infraestructura, relaciones interpersonales, calidad técnica y accesibilidad. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, por el coeficiente de Pearson y sometida a la prueba de confiabilidad por Alpha de Cronbach.

Los resultados de la aplicación de los instrumentos a 77 estudiantes del quinto año de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, puntualizan que la gestión administrativa existe algunas en 37.7 % y en un 39% se siente satisfecho algunas veces.

Asimismo, se demostró que la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2016 se relaciona significativamente con la gestión administrativa, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,804 y el pvalor es 0,01 menor que el nivel de significancia que es 0,05.

Se concluye que la gestión administrativa en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann pocas veces satisface a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras (37,7%), lo que significa que planifican, organizan, ejecutan y controlan de forma regular la gestión.

Palabras claves: planificación, organización, ejecución y control.

ABSTRACT

The study, correlational nature, whose approach is quantitative, seeks to determine how the administration is related to the satisfaction of the students of the School of Accounting and Finance of the National University Jorge Basadre Grohmann.

To this end, two questionnaires distributed based on the dimensions was developed. For the variable 1 it has 30 items distributed based on the dimensions: planning, organization and control. Variable 2 with 30 items, distributed in dimensions: infrastructure, interpersonal relations, technical quality and accessibility. The instruments were validated by expert judgment by the Pearson coefficient and subjected to the test of reliability by Alpha Cronbach.

The results of the application of instruments to 77 students in the fifth year of the School of Accounting and Finance of the National University Jorge Basadre Grohmann, point out that the administration exists rarely in 37.7% and 39% some feel satisfied times.

It also showed that student satisfaction of the School of Accounting and Finance of the National Jorge Basadre Grohmann Tacna 2016 University is significantly related to administrative management, because the Pearson product-moment correlation coefficient is 0.804 and pvalor is 0.01 less than the significance level is 0.05.

It concludes that the administrative management at the National University Jorge Basadre Grohmann rarely satisfies students of the School of Accounting and Finance (37,7%), which means that plan, organize, execute and control management regularly.

Keywords: planning, organization, execution and control.