



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018”.

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

AUTOR:

Br. Alonso Maldonado Sánchez

ASESOR:

Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2018


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los once días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las ... 8:00 pm., en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°310-2018/DPG-UCV-FT.**

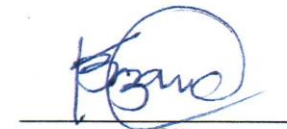
Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Gestión Administrativa de PRONABEC y su Relación con la Satisfacción de Becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por el bachiller **Maldonado Sánchez Alonso**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario : MBA. Enrique Rengifo López
Vocal : Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de..... APROBAR POR MAYORÍA (15) la Sustentación de la Tesis. Siendo las 8:55 pm se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
Mg. Keller Sánchez Dávila


SECRETARIO
MBA. Enrique Rengifo López


VOCAL
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Dedicatoria

Dedico la presente Investigación a mis queridos padres por darme la fuerza moral, a mi esposa e hijo porque me motivan en mi superación profesional, porque mi cariño y amor hacia ellos es y seguirá siendo tan grande que sobrepasará los límites permitidos de tiempo y espacio.

Alonso.

Agradecimiento

A mi familia, que son el motor y la causa de haber persistido en este logro profesional, ellos son los actores y responsables de haberme forjado en el sendero correcto de la vida.

Alonso.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

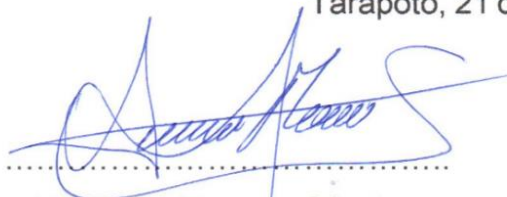
Yo, Alonso Maldonado Sánchez, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41625829, con la tesis titulada: "Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018".

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 ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (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.

Tarapoto, 21 de noviembre del 2018



Alonso Maldonado Sánchez

DNI N° 41625829

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente.

Alonso.

Índice general

N° de página

Acta de sustentación de tesis	iii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación del estudio.....	50
1.6. Hipótesis.....	51
1.7. Objetivos	52
II. MÉTODO	53
2.1. Tipo y diseño de investigación	53
2.2. Variables – Operacionalización.....	54
2.3. Población y muestra.....	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.6. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS.....	67

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación

Índice de tablas

	N° de página
Tabla 1. Nivel de gestión administrativa del PRONABEC.....	61
Tabla 2. Grado de satisfacción de becarios	62
Tabla 3. Prueba de correlación de las variables gestión administrativa y la satisfacción... .	63

Índice de gráficos

	N° de página
Grafico 1. Nivel de gestión administrativa.....	61
Grafico 2. Grado de satisfacción.....	62

RESUMEN

La presente investigación “Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018. El estudio fue no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por los estudiantes becarios pertenecientes a la Región San Martín. Según reporte del PRONABEC son 358 estudiantes. La muestra calculada fue de 186 becarios de la región San Martín. Se utilizó cuestionarios como instrumentos para medir las variables en estudio. Los resultados encontrados fueron: El nivel de gestión administrativa del PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018, se califica como REGULAR, por el 68.8% de los becarios encuestados. El grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018. Lo califica como SATISFECHO, por el 59.7% de los becarios entrevistados, a expensas de las dimensiones relacionadas a la subvención, fiabilidad y salud. Conclusión: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.519. La variable gestión administrativa tiene una influencia en la satisfacción de becarios con un 26.94%.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción de becarios.

ABSTRACT

The present investigation "Administrative Management of PRONABEC and its relation with the satisfaction of scholars in the Unit of Coordination and Regional Cooperation San Martin - 2018", had like objective determine the relation between the administrative management and the satisfaction of scholars in the Unit of Coordination and San Martin Regional Cooperation 2018. The study was not experimental, descriptive correlational. The population was conformed by the scholarship students belonging to the San Martin Region. According to PRONABEC report, there are 358 students. The calculated sample was 186 scholars from the San Martin region. Questionnaires were used as instruments to measure the variables under study. The results found were: The level of administrative management of PRONABEC in the Regional Coordination and Cooperation Unit San Martin 2018, is rated as REGULAR, by 68.8% of the scholarship recipients surveyed. The degree of satisfaction of scholarship holders in the Coordination and Regional Cooperation Unit San Martin 2018. qualifies it as SATISFIED, for 59.7% of the scholarship recipients interviewed, at the expense of the dimensions related to subsidy, reliability and health. Conclusion: There is a positive and significant relationship between administrative management and the satisfaction of scholarship holders in the Coordination and Regional Cooperation Unit San Martin 2018. with a Spearman correlation coefficient of 0.519. The variable administrative management has an influence on the satisfaction of scholars with 26.94%.

Keywords: Administrative Management, satisfaction of fellows.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según el diario Gestión, (2017), del total de becas que otorgó Pronabec anualmente, el 85% lo obtuvieron estudiantes de provincias, mientras que el 15% lo obtuvieron en Lima. Sin embargo, esto empieza a ser un problema porque en la actualidad, el 15% de los becarios de Pronabec abandonan los estudios en los primeros años. Acceder a una beca estudiantil es una gran responsabilidad, porque solo 4 mil son los afortunados que alcanzan una beca dentro de los 18 mil postulantes que año tras año recibe aproximadamente Pronabec. Muchos de los jóvenes que vienen de provincia son de escasos recursos y al sentir el desapego familiar, dejan la carrera, lo cual es un gran indicador que muestra que hay deficiencia en la gestión de Pronabec, al no poder mantener las cifras con mínima deserción de estudiantes, lo cual implica que no hay un acompañamiento pertinente para atender y satisfacer las necesidades de los becarios.

En materia educativa o cualesquiera, que sea la institución o el ámbito en que se desarrolle, la gestión ha de ser la piedra angular para el buen funcionamiento y el logro de los objetivos propuestos por la misma, con los recursos disponibles, involucrando a todos los actores que intervienen en los procesos de cada espacio de gestión. De ahí que la gestión solo tiene sentido siempre y cuando garantice la calidad de lo que se gestiona. Es por ello, que en este estudio se pretende analizar, como se articula la gestión administrativa con la satisfacción de los estudiantes becarios. Partiendo de la idea de que la institución educativa es un sistema de organización, donde se combinan internamente los sub-sistema de gestión administrativa y gestión pedagógica, donde tienen lugar los procesos de planificación, supervisión y acompañamiento al trabajo en el aula. Así como, la organización de los recursos y la evaluación de cada uno de esos procesos, se concibe a la institución como la unidad operativa del sistema educativo, el cual debe funcionar de manera, que esos procesos estén encaminados al logro de los objetivos planteados por la institución. Se hace necesario, que los actores principales que intervienen en ellos se involucren de manera consciente,

activa y espontánea, en el desarrollo de los mismos. (Castañeda, y Vásquez, 2016, p.2).

Como diagnóstico preliminar se puede percibir que la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín, tiene planes estratégicos actualizados, planes operativos y una serie de propuestas para la gestión de los recursos financieros y materiales, los mismos que no son aplicados en su total dimensión.

También se ha observado que los estudiantes becarios, muestran preocupación e insatisfacción en la prestación de los servicios administrativos que recibe, siendo notorio esta preocupación la falta de agilidad rapidez y eficacia en la atención a los diferentes trámites administrativos que realizan, mucha demora en el procesamiento de la información, poca fluidez en los canales de comunicación e información, lo que trae como consecuencia reclamos y quejas.

El desempeño laboral inadecuado del personal administrativo, se debe a la falta de planteamientos teóricos y estrategias sobre satisfacción a los becarios, agregado a ello la falta de aprovechamiento de las experiencias exitosas sobre satisfacción, así como la de adecuación de los procedimientos administrativos aprobados.

La pérdida de los valores institucionales y la falta de educación ciudadana es el más importante de los valores que moldean la pobre calidad de servicios que prestan las empresas e instituciones peruanas. Siendo un problema complejo que involucra el hogar, las instituciones educativas, los medios de comunicación y las instituciones públicas. En tal sentido la formación cívica es determinante. Ello supone actuar apegados a normas, tales como las referidas al buen hablante y oyente, las leyes, reglamentos, ordenanzas y preceptos que regulan la prestación de determinados servicios aunado a la ausencia total de control de las autoridades competentes, que a su vez realizan prácticas negociando con las mismas. El programa Nacional de Becas y créditos financiero es una ventana a dichos problemas porque otorga becas que está dirigida a aquellos profesionales peruanos residentes en el Perú

que hayan obtenido el grado académico de bachiller o el título profesional, o en caso de postulaciones a Doctorado, el título de Maestría; que hayan pertenecido al tercio superior o su equivalente en el orden de prelación de la

promoción de egreso al finalizar los estudios de pregrado o en concordancia con el grado de desempeño académico que otorgan las universidades de países extranjeros, que reflejen su destacado desempeño académico; de insuficientes recursos económicos.

El sistema educativo en el Perú no ha resuelto el problema de cobertura y calidad en la educación básica; observándose en un rendimiento escolar por debajo de lo que el propio currículo establece. Es claro que los recursos asignados a la educación básica son bajos, y parece que el Estado no ha tenido claro su rol para enfrentar de manera efectiva ambos problemas; a todo esto, le sumamos la baja calidad de los maestros peruanos en cuanto a la metodología que emplean para enseñar a sus alumnos. Ante esta problemática, es papel fundamental del Estado realizar reformas educativas para obtener resultados positivos en nuestro país, donde debe orientarse a resolver los problemas estructurales de la educación entre los que se destacan la baja calidad y la desigualdad educativa, la descentralización educativa y la revaloración del rol del maestro; se deben resolver estos problemas para poder iniciar un cambio total del sistema educativo y conseguir el progreso como país y la inserción a un mundo globalizado. Generalmente los estudiantes que abandonan el centro educativo tienen evidencias, actitudes negativas con respecto a su institución educativa y a la educación en general y de esta situación tiene conocimiento de las consecuencias.

En cuanto a la satisfacción general de becarios del Programa Nacional de becas y Crédito Educativo del Perú según estudios realizados, resultó que en Lima existe un nivel de satisfacción medio con el programa (76%), mientras que en provincias el nivel de satisfacción es alto (89%), principalmente en la región Norte (92%). La principal razón de esta satisfacción que mencionan los becarios es que el programa les brinda la

oportunidad de estudiar (51%). Solo un grupo minoritario menciona (13%) razones relacionadas a la gestión de programa tales como la buena atención y el cumplimiento de los beneficios. Por otro lado, quienes mencionaron estar poco satisfechos con el programa mencionaron que les estarían reduciendo la cantidad de beneficios ofrecido inicialmente. (Arellano, 2015, p. 8).

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Arbelda, I. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Eficiencia en la aplicación de la administración estratégica en la organización de comisión federal de electricidad división oriente en el estado de Veracruz*. (Tesis de pregrado). Objetivo: Conocer el grado de aplicación de la Administración Estratégica en la organización de la Comisión Federal de Electricidad División Oriente. Tipo de investigación no experimental y una metodología inductiva y participa. Muestra: 34 trabajadores Obteniendo los siguientes resultados y conclusiones. El modelo de administración es un modelo de administración por sistemas de gestión de la calidad, certificado con normas internacionales, que recientemente ha adoptado de manera institucional la paraestatal, mismo que se combina con otro modelo de administración denominado Institución Inteligente, donde la importancia se centra en el capital humano, siendo su estrategia de proyección a cinco años: "crear y mantener una institución inteligente enfocada hacia el cliente, con equipos de trabajo alrededor de un proceso que atiendan de principio a fin las solicitudes de servicio de los becarios, con criterios de micro negocio en constante desarrollo y con resultados económicos suficientes para asegurar su crecimiento". No obstante, a los nuevos modelos adoptados, la organización de la paraestatal, aún se encuentra en etapas de transición administrativa.

Jaramillo, N. y Gonzales, J. (2010), en su trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda*. (Tesis de pregrado). Objetivo: determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de La

Celia Risaralda. El método utilizado es el realizado por los estudiantes de postgrado quienes diseñaron el instrumento por medio de sustentaciones teóricas. Después de tener en cuenta la prueba piloto realizada en la institución Apostar S.A. por los autores del instrumento; se proporcionó la herramienta para la validación en la alcaldía de La Celia Risaralda. El instrumento consta de 69 preguntas con 21 índices aplicado en una muestra de 25 personas entre empleados de la alcaldía y operarios de las instituciones públicas. Una vez aplicado el instrumento se llegó a la conclusión que los empleados de la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de 3.1, un resultado favorable que ayuda a sustentar el desempeño de los empleados que laboran en este lugar.

Ríos, F. (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de institución eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La población estuvo conformada por personal del área administrativa de la institución eléctrica municipal de Huehuetenango con un total de 28 colaboradores, de los cuales 15 son de género femenino y 13 de género masculino, comprendidos entre las edades de 22 a 52 años, indistintamente de nivel socioeconómico, estado civil y religión que profesan. El estudio de índole descriptivo correlacional. Instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral y la escala de clima organizacional (EDCO). Resultados: Se determinó que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

A nivel nacional

Bonilla, C. y Guerrero, E. (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del programa social “comedores populares” de la municipalidad provincial de Lambayeque. Caso: distrito de Lambayeque. Año 2007 - 2012.* (Tesis de pregrado). Objetivo: evaluar la eficacia del Programa Social “Comedores Populares” en el distrito de Lambayeque. Muestra poblacional: 4752 personas reportadas en la base de datos de SISFOH al año 2011, de las cuales 365 son los beneficiados del comedor popular del distrito de Lambayeque. Llegando a las siguientes conclusiones. Los programas sociales, al carecer de un sistema de evaluación y monitoreo de su funcionamiento, trajeron consigo que el manejo de padrón de beneficiarios, sea limitado. Esto trajo como consecuencia el problema de subcobertura, que para el programa social comedores populares en el distrito de Lambayeque está representado por el 98.75 %. Es importante tratar de solucionar los problemas endémicos de los programas sociales. Solo así los que menos tienen se podrán desarrollar bajo condiciones justas y dignas, lo que no solo les permitirá tener una mejor calidad de vida, sino que contribuirá en el futuro con la productividad del país y por ende con su desarrollo. El distrito de Lambayeque cuenta con una ficha técnica (SISFOH), considerada un instrumento de focalización de beneficios sociales que se basa en la evaluación socioeconómica de las familias que postulan a los programas sociales como son los comedores populares. Desde el año 2007 la ficha técnica ha experimentado un conjunto de modificaciones, de modo de perfeccionar su capacidad para discriminar a las familias según su condición de recursos. El programa social comedores populares actualmente se encuentra con bajos niveles de focalización, siendo uno de los errores más frecuentes la identificación de las necesidades de la población, esto ha traído como consecuencia que el nivel de filtración actual alcance un 33%, porcentaje que es elevado, puesto que muchas personas del programa social comedores populares no deberían ser beneficiarios, es por eso que se requiere perfeccionamiento tanto en el diseño del instrumento como en la recolección de terreno de la información.

Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo- 2015*. (Tesis de maestría). El objetivo de la presente investigación es determinar la existencia de la relación entre gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Pedro Ruiz Gallo. Tipo de investigación: de alcance correccional. Población estuvo representada por 1200 estudiantes entre maestrantes y doctorandos de la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Pedro Ruíz Gallo. La muestra estuvo representada estadísticamente por 114 estudiantes. La metodología que se empleo es mediante las actividades que se desarrollaran en la ejecución de las actividades deben estar relacionadas con la operacionalización de los objetivos específicos. Se Concluye que en cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74 al 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se practica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio. En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangibles, 2, 19 la fiabilidad, 2, 18 la capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2, 11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad. En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. 135 ya que, si bien da como resultado el 2,84 con 71% de satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad. Como conclusión general es que se ha cumplido el objetivo general y se ha rechazado a la hipótesis nula demostrándose la hipótesis de trabajo.

Vargas, R. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque*. (Tesis de pregrado). Objetivo: Identificar el clima laboral y la satisfacción laboral en la I.E. "Sara Antonieta Bullón - Lambayeque". Tipo de investigación: No experimental, descriptiva. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T. y guiándose de la teoría del clima organizacional de Likert; a un total de 87 trabajadores. Conclusión: Existe influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de manera positiva.

León, B. (2011), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región Callao*. (Tesis de maestría). Objetivo: identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de Instituciones Educativas Inclusivas de la Región Callao, y segmentar los resultados según institución, edad y tiempo de servicio. La muestra estuvo conformada por 76 docentes. El diseño fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico. Se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Sonia Palma (1999) para medir la variable satisfacción laboral e indicadores. El instrumento empleado tiene una escala de 36 items y se aplicó a 20 Instituciones Educativas Inclusivas. Los resultados indicaron frecuencias de insatisfacción parcial con una tendencia definida a la satisfacción regular a nivel general. A nivel específico la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Objetivo: es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Tipo de estudio: descriptivo, correlacional.

Población: Trabajadores de 3 Municipalidades, en un total de 3,179. Muestra: 161 trabajadores. Instrumentos: cuestionarios. Resultados: El nivel de satisfacción fue de “Satisfecho”. Conclusión: No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas, con un estadístico Levene de .453 y un nivel de significancia igual a .64 ($p > .05$), con lo que comprueba la igualdad varianzas

A nivel regional/local

Pérez, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la empresa restaurant “Wayo” Tarapoto 2015*. (Tesis de pregrado). Objetivo: analizar la Gestión Administrativa y establecer su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa “Restaurant Wayo” con una población y muestra de 30 trabajadores, realizando toda la investigación en función al problema, a los objetivos e hipótesis planteada en la investigación, posteriormente se efectuó el análisis cualitativo teniendo como horizonte de desarrollo el método de investigación donde se definen los objetivo y propósitos de la investigación respecto al modelo de Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral, teniendo como resultado que en la Gestión Administrativa predomina la organización y la Satisfacción Laboral establece Motivación, obteniendo una relación predominantes entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral, concluyendo que la relación que tiene la Gestión Administrativa es Eficiente por lo que establece estar Satisfecho en el Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa “Restaurant Wayo”.

Reátegui, C. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016*. (Tesis de maestría). Objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad del poder judicial en el módulo penal de Moyobamba, periodo 2016; es así que se plantea como hipótesis la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la productividad del poder judicial caso Modulo Penal de

Moyobamba, periodo 2016. Se tiene que la presente tesis es de tipo no experimental, donde se aplicó cuestionario de preguntas a una muestra de 36 colaboradores. Resultados: Las actividades de gestión administrativas más frecuente en el Poder Judicial: caso Modulo penal de Moyobamba- 2016, es el regular con 58.33%, que significa que la gestión administrativa funciona en condiciones que permiten ver regularidad en la planeación, la organización y la dirección, pero que aún no llega un nivel alto u óptimo. Conclusión: Existe relación entre variables objeto del presente estudio debido a que el $\chi^2(11.81)$ es mayor que el valor tabular $\chi^2_2(9.49)$, es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que dice que La Gestión administrativa y la Productividad del Poder Judicial no son independientes. Es decir, están asociadas.

Salas, A. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2016. Investigación de tipo no experimental con diseño correlacional donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 65 directivos de las I.E. pertenecientes a la UGEL Picota. Resultados: Se evidenció que la gestión administrativa mantiene relación directa con los servicios educativos, pues son aceptables en un 71% por los directivos, ya que no son cumplidas en su totalidad, es decir, en las actividades de planeación, los directivos señalaron que las acciones de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal son realizadas adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos brindados a los directivos, pues el 79% señalo que los servicios educativos mantienen una percepción de nivel medio, por no cumplir adecuadamente con las acciones que ofrece la UGEL de Picota. Conclusión: Se obtuvo una correlación moderada de $r= 0,425$ y se realizó la contrastación de hipótesis que llevo a concluir que existe relación entre las variables objeto de estudio esto debido

a que el Tc: 4.12 es mayor al Tt: 1.671, aceptando de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la nula, es decir “La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión administrativa

Definición:

“Es el conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos de la institución”. (Taylor, 2011, p.23).

Koontz (1990), define:

La gestión administrativa se define como un conjunto de acciones a través de los cuales el directivo hace que se cumpla correctamente el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar para poder alcanzar y evaluar los propósitos de la institución con el adecuado uso y coordinación de los recursos disponibles. (p. 81)

Elementos de la Gestión Administrativa

Según Fayol (2011), define:

El acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la institución, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Desglosando estos elementos: Planeación: Involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él. Organización: Proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la institución y puede

ser dividida en organización material y social. Dirección: Conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales. Coordinación: Armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines y Control: Consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición. (p. 43).

Según Armostrong (2011), refiere:

para conceptualizar a la administración, es necesario utilizar solo cuatro términos que son indispensables para el funcionamiento de la gerencia, las cuales son la planeación, la organización, la dirección y el control, a pesar de que los términos presentados han sido para la investigación, son los más utilizados en cada organización. Por tanto, es útil mencionar que la administración sigue siendo el proceso para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los que participan en la entidad, con el único propósito de alcanzar las metas propuestas por la organización. (p. 89)

Según Chiavenato (2013), indica:

Se utilizan medidas para el control y la evaluación de las acciones de los trabajadores, pero determinar estas normas, forma parte inseparable del proceso de la planificación y es un factor principal para motivar y dirigir a los subordinados. Al momento de aplicar los procesos de administración, las cuatro series de actividades independientes o ligeramente relacionadas no son esenciales, ya que estas funciones actúan de manera interrelacionadas. Estos procesos, la planificación, organización, dirección y control son actos simultáneos e interrelacionados que tienen a los encargados

de la gerencia muy ocupados. Por todo ello, se puede inferir que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y lograr mantener un entorno, donde el trabajo en grupo tenga como finalidad cumplir eficientemente objetivos específicos. (p. 242)

De la misma forma Chiavenato (2013), manifiesta que la gestión administrativa, “es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para poder alcanzar los objetivos establecidos con la ayuda de los recursos humanos y otros recursos”. (p.243)

Según Robbins (2005), define:

Planificar, las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades. El organizar consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones. Por su parte dirigir, consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados, y por último controlar consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieren falta. (p.122).

Escuelas y teorías de la gestión administrativa

El estudio de las escuelas de la teoría administrativa resulta importante y necesario en el ámbito teórico. Debido al aprendizaje y aplicación de la administración y sus distintos enfoques y tendencias. Este conocimiento es el único camino para lograr la visión y el criterio flexible que todo administrador o directivo requiere.

La escuela del proceso administrativo

Según Fayol (1841- 1925), inicia:

La escuela del proceso administrativo, conocida también como Teoría clásica. Postula que la administración se realiza a través de varias etapas. Con el transcurso del tiempo, y la aportación de diversos autores, la Teoría clásica dio origen a la escuela ecléctica, la cual comprende una conjunción de ideas de varias corrientes para la aplicación de la administración.

Teoría de lo Humano-relacionismo

Según Münch (2010), menciona:

El objetivo primordial de este enfoque es lograr una mejor productividad del trabajador a través de la satisfacción de sus necesidades psicológicas y de grupo, basándose en estudios de motivación, participación y equipos de trabajo, entre otros. Diversas escuelas administrativas se basan en esta corriente y su representante más importante es Elton Mayo. La administración que no tiene en cuenta la satisfacción de las necesidades materiales y psicológicas de los trabajadores está condenada al fracaso. (p. 144)

Escuela de la Teoría de las decisiones

Según Münch (2010), menciona:

Una de las mayores aportaciones de esta escuela es la investigación de operaciones; tiene gran importancia en el campo de la administración ya que fomenta el pensamiento ordenado, la metodología lógica y el reconocimiento de restricciones; proporciona poderosas herramientas en la solución de problemas complejos; es de gran utilidad cuando se aplica a inventarios, control de producción, logística, teoría de colas y asignación de recursos, entre otros. (p. 145)

Neohumano-relacionismo

Según Robbins (2005), tienen:

Como sus representantes más conspicuos a Maslow, Herzberg, McGregor y Likert.

Según esta teoría, las personas que no satisfacen sus necesidades en el trabajo se conducen con pasividad, indolencia y falta de responsabilidad, y con un escaso rendimiento productivo. Para modificar estas actitudes y la multitud de problemas que originan propone la administración por objetivos, la cual trata de eliminar criterios de la administración tradicional, cuyo principio básico consiste en considerar que la autoridad es el medio esencial e indispensable para lograrla eficiencia administrativa. (p. 156)

Escuela sistémica

Según Robbins (2005), sostiene:

La empresa es un sistema construido por el hombre; sus elementos internos trabajan juntos para alcanzar objetivos, y sus elementos externos trabajan para lograrla interacción con el ambiente. La administración de sistemas se apoya en el uso de la informática; a través del procesamiento de datos se determinan las relaciones entre los diversos componentes. Implica el análisis de la organización como un todo, así como el de la interrelación entre todos sus componentes. Los autores más connotados de este enfoque son Norbert Wiener, March, Murdick, Ross, Churchman y Bertalanffy. (p. 159)

Escuela estructuralista

Según Münch (2010), sostiene:

El estructuralismo tiene como precursor a Max Weber, quien postula los principios de la estructura burocrática. Esta escuela pretende equilibrar las funciones de la organización prestando

atención tanto a su estructura como al recurso humano, y poniendo énfasis en los aspectos de autoridad y comunicación. El estructuralismo considera que existen cuatro elementos comunes en todas las organizaciones: Autoridad, comunicación, comportamiento y estructura. (p. 149)

Escuela neoclásica o ecléctica

Según Münch (2010), sostiene:

Esta corriente es la más utilizada y postula que las tareas administrativas deben ser ejecutadas y consideradas en la forma sugerida por el pasado reciente, la costumbre o la tradición y utilizando el proceso administrativo. Su objetivo es evitar errores basándose en situaciones pasadas. Se practican sistemas de otras empresas y se comparan eventos administrativos pasados con las situaciones actuales. La Escuela ecléctica integra conocimientos y postulados de diversas corrientes, y trata de agruparlos en un pensamiento universal a través de la aplicación del proceso administrativo. (p. 150)

Dimensiones de la gestión administrativa

Fayol (2011), conceptualiza:

Planificación

Se considera a los elementos como: la filosofía, misión, visión, valores, estrategias, políticas, programas, presupuestos, describiéndolos así:

Filosofía: Como el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la organización y representan su compromiso ante la sociedad. La filosofía organizacional es imprescindible para darle sentido y finalidad a todas las acciones de la institución.

Misión y visión: Es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente. La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la institución estimulando acciones concretas en el presente.

Documentos de gestión: Se refiere a los lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones. Son las guías para orientar la acción. Son los cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos. En ellos se detallan el conjunto de actividades, responsables y tiempos necesarios para llevar a cabo las estrategias.

Recursos disponibles: Son indispensables al planear, ya que a través de estos se proyectan, en forma cuantificada, los recursos que requiere la organización para cumplir con sus objetivos. Su principal finalidad consiste en determinar la mejor forma de utilización y asignación de los recursos que permiten controlar las actividades de la organización en términos financieros.

Organización

Se dará con un propósito de simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En esta etapa se define las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. Este proceso está constituido por las siguientes etapas:

Estructura orgánica y autoridad: Para dividir el trabajo se necesita llevar a cabo una secuencia que abarca las siguientes etapas:

Describir los procesos es el primer paso para llevar a cabo la organización; es la descripción de los procesos básicos, macro procesos o funciones principales que se desempeñan en la

organización. Como ya se mencionó, un proceso es la secuencia de etapas para realizar una actividad

Clasificar y agrupar funciones de acuerdo con los macro procesos.

Establecer líneas de comunicación e interrelación.

Definir los micros procesos; una vez que se han definido los macro procesos se procede a organizar los procesos de los departamentos o áreas de la institución.

Área Jerárquica: En la departamentalización se logra la división orgánica que permite a la institución desempeñar con eficiencia sus diversas actividades; siendo conveniente seguir la siguiente secuencia: definir procesos, listar todas las funciones, clasificar de acuerdo con su similitud, ordenar en relación con su jerarquía, asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas (departamentos o áreas funcionales), especificar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las funciones y los puestos, establecer líneas de comunicación e interrelación entre departamentos.

Funciones, procesos y efectividad: El tamaño, la existencia y el tipo de organiza de un área deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la institución. En la descripción de actividades, cuando se han definido los niveles jerárquicos y departamentos de la institución, se requiere definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada uno de las unidades de trabajo o puestos de los distintos departamentos o áreas de la organización. Esta etapa de la división del trabajo consiste en determinar y clasificar todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera un trabajo.

Dirección

Lo determina de la siguiente manera; en esta etapa se realiza todo lo planeado y se ejecutan todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. Así en inglés se utiliza el término management para referirse indistintamente a la dirección o la administración. De hecho, al dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier institución se deriva en gran parte de una acertada dirección.

Poder: Es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la institución en cuanto a las utilidades, el producto, el personal y externas ya que influye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc. Las decisiones poseen un efecto multiplicador que a su vez origina efecto no solo en las áreas de la organización sino en diferentes segmentos del entorno tales como los clientes, el personal y la sociedad. En este contexto, es imprescindible que la toma de decisiones se fundamente en un proceso lógico y racional y en una serie de técnicas que permitan evaluar objetivamente el entorno. Además, se plantea requisitos para la toma de decisiones que son los siguientes: primero se define el problema, segundo plantea las alternativas, tercero se analiza repercusiones y cuarto se evalúa el costo-beneficio.

Liderazgo: En su acepción más sencilla motivar significa mover o conducir, impulsar a la acción. Es una de las labores más importantes de la dirección y la más compleja, pues por medio de esta se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado de acuerdo con los estándares establecidos.

Autoridad: Se puede definir como el proceso a través del cual se transmite y recibe información; Comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados.

Las comunicaciones deben ser eficaces ya que cualquier comunicación confusa origina errores, que disminuyen el rendimiento en el trabajo y van en detrimento del logro de los objetivos. Dentro de las comunicaciones hay tres elementos básicos que son el emisor, el transmisor, y receptor haciendo posible el fluido de la información.

El liderazgo: se define como la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión. Todas las personas que no se distinguen por ser líderes natos y tengan responsabilidad de dirigir un negocio deberán aprender a desarrollar ciertas calidades y conocimientos que conforman el perfil del líder: conocimientos tecnológicos: es indispensable un amplio conocimiento del área de las funciones, el producto y/o el servicio de la institución a dirigir, ya que difícilmente se podría delegar autoridad o conseguir el respeto y motivación del personal si no se domina el ámbito de trabajo en el que se desarrolla la función directiva.

Conocimientos administrativos: La aplicación del proceso administrativo es primordial para afrontar la globalización. Ishikawa, padre de la calidad total, opina que “la calidad empieza con educación y termina con educación”. Obviamente la preparación administrativa incluye también conocimientos de tipo humanístico para establecer el clima organizacional más adecuado, trabajar en equipo y relacionarse con el personal.

Competencias personales: a partir de resultados de diversas investigaciones al respecto, se ha concluido que las cualidades más sobresalientes del líder son:

Visión: Los grandes líderes están apasionados y comprometidos con una visión que confiere sentido y dirección a sus seguidores.
Guiar, impulsar y alcanzar.

Autocontrol: Consiste en el control de los impulsos, en mantener la serenidad, en actuar con objetividad para inspirar confianza a los subordinados.

Seguridad en sí mismo: La confianza en sí mismo nace de la certeza del dominio propio y del conocimiento del área y de las situaciones que se van a dirigir.

Creatividad e iniciativa: Una característica primordial en el líder es la iniciativa. Tomar decisiones acertadas, resolver conflictos, establecer un clima de trabajo que motive a la gente.

Sentido común: Si algo necesita un ejecutivo es sentido común para delegar y ejecutar correctamente, para adaptarse al cambio, para tratar a su gente como le gustaría que le trataran a él, para entender a los clientes para establecer estructuras sencillas y realiza todas las funciones del dirigente.

Actitud positiva: El optimismo va de la mano con una actitud positiva, lo que se traduce en alegría, gentileza y amabilidad para con los demás. Un jefe déspota y pesimista raramente conseguirá el apoyo de su gente. Uno de los factores motivadores más sencillos y absolutamente gratuitos es la sonrisa, que constituye el mejor ingrediente para realizar bien el trabajo y establecer un ambiente de cordialidad y confianza. - Sinceridad, justicia y lealtad: Si la lealtad, la confianza y la sinceridad de los empleados son valores indispensables para el éxito de la institución, es obvio que dichos valores deben ser ejercidos por el líder en su actitud y comportamiento hacia la organización, los proveedores y los clientes internos y externos. Una conducta sincera y justa engendra en el personal compromiso y lealtad hacia la institución.

Control

Lo define como algo importante ligado a la planeación en la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso. El control es de vital importancia dado que sirve para comprobar la efectividad de la gestión, promueve el aseguramiento de la calidad, protección de los activos de la institución, garantiza el cumplimiento de los planes, establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo, a través del control se detectan y analizan la causas que originan las desviaciones, para evitar que se repitan, es el fundamento para el proceso de planeación.

El proceso de control se divide de la siguiente manera:

Estándares de calidad: Implica verificar los resultados estén de acuerdo a lo planeado, para lo cual se requiere establecer indicadores o unidades de medición de resultados.

Corregir errores, agregar estrategias.: Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo esta función se utilizan primordialmente los sistemas de información, por tanto, la efectividad de la medición dependerá directamente de la fiabilidad y exactitud de la información, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta), válida, que mida realmente el fenómeno que intenta medir con unidades de medida apropiadas, y fluida (que se canalice por los canales de comunicación adecuados).

Agregar nuevas metodologías y conocimiento: Antes de iniciar la acción correctiva, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa, con la finalidad de que las medidas establecidas resuelvan el problema. Un ejemplo frecuente de esta situación sucede cuando existe una disminución en las ventas que indica que no se han logrado los objetivos. Antes de implantar una

medida correctiva es conveniente analizar si esta disminución se debe a la escasa calidad en el producto o a deficientes procesos mercadológicos. La corrección es la acción y aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades con relación a los estándares o indicadores:

Satisfacción del becario

Definición:

Pérez (2006), presenta:

A esta variable como una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la organización. En esta definición el clima es determinado por la percepción de los miembros del grupo, y sólo a partir de allí se podrán diagnosticar las características del mismo. (p. 65)

Flores et al. (2015), manifiesta:

La satisfacción laboral es el ambiente humano en el que se desarrollan su actividad los trabajadores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influye directamente en su conducta. Se dice que existe un buen clima laboral en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable (tiene sentimientos de bienestar y felicidad) y por tanto aporta puede portar sus conocimientos y habilidades. Al contrario, puede ocurrir que un trabajador este insatisfecho por carencias en el trabajo. (p. 13).

Un análisis del clima laboral permite:

Descubrir las demandas legítimas de los trabajadores, aclarar problemas que surgen muchas veces por malentendidos o falta de información.

Percibir de forma clara y directa la opinión de los trabajadores. En ocasiones la dirección tiene una opinión equivocada de los piensan sus empleados. A veces la dirección y los trabajadores viven instituciones distintas, tienen apreciaciones diferentes.

Quitarse el temor ante la opción de los trabajadores y utilizar la información de forma positiva, constructivamente, el autor da a conocer que la ciudadanía es la encargada de fiscalizar los procesos o decisiones que se tomen en la gestión pública y que puede intervenir para que se prioricen necesidades o que se hagan cumplir conforme lo establecido en el acuerdo o en el plan operativo a ejecutar.

Flores et al. (2015), menciona:

Es conocido que muchas personas no ocupan en las instituciones el puesto adecuado para ellas. A través de encuestas se sabe que un altísimo porcentaje de trabajadores no trabajan en el puesto que le correspondería según su preparación y deseo. Las causas por la que un empleado puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo puede ser:

Grado de instrucción: De acuerdo con este indicador evaluaremos si la persona cuenta con las habilidades que requiere el puesto de trabajo. Evaluaremos el nivel de conocimiento, especializaciones, experiencia, ente otros.

Condiciones ambientales: este indicador evaluara en qué condiciones laboral de la persona, tendremos en cuanta las condiciones adversas como: ruido polvo, calor, frio, falta de seguridad, falta de ergonomía.

Adaptación laboral: Con este indicador pretendemos evaluar si el colaborar con sus habilidades y destrezas, puede adaptarse y aprender rápido las funciones y actividades que realiza, haciendo que este trabajo no sea estresante para él. (p. 37)

Maristany (2009), menciona:

Las actitudes son muy importantes, tanto en los representantes de la institución como en los demás individuos, porque afectan las percepciones. Cuando una máquina se para, el operario de actitud negativa la pateará, insultará a mantenimiento, hará una escena sobre lo mal que andan las cosas, con lo cual perderá una cantidad importante de tiempo y hará subir su presión arterial y la de su entorno; cuando en esa misma situación el operario tenga una actitud positiva verá si puede arreglarla, si no se ha parado por una cuestión menor y si, hechas las pruebas de los botones correspondientes, nada sucede, llamará a mantenimiento, sin causar repercusiones negativas. Esto ocurre con los administrativos al igual que con los gerentes, los clientes y los proveedores. Hay gente difícil y gente con la que da gusto trabajar. Los primeros entorpecen la operación, los segundos la posibilitan; los primeros dificultan el logro de los objetivos, los segundos lo facilitan.

Brunet (2011), menciona:

La medida perceptiva de los atributos individuales define el clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la institución le puede satisfacer. El clima de una institución puede ser percibido por un individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen, es así como resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características de la institución.

Méndez (2006), considera:

La satisfacción laboral ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico

como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la institución.

Elementos de la satisfacción laboral

Pérez (2006), establece:

La satisfacción laboral es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. Esta definición enfatiza en las características descriptoras de la organización, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo, en los estudios del clima organizacional es recomendable tomar como enfoque al integrado, por cuanto permite abarcar una mayor cantidad de información sobre la organización. Se justifica también su empleo, al considerar que las organizaciones son el producto de visiones, ideas, normas y creencias, generadas o establecidas por personas. Su modelo y su estructura son mucho más frágiles y menos estables que la estructura material de un organismo cualquiera. Por esto, la calidad de vida de las organizaciones depende, fundamentalmente, de la forma en que la gerencia organiza y dirige su actividad y, en especial, en la forma como promueve la acción creativa de su gente, en la cual se observa lo siguiente:

Imagen gerencial: se refiere a la percepción que tiene el personal de la conducta y la gestión de quienes dirigen la organización. Sus variables descriptoras son las siguientes: confianza en la gerencia,

supervisión, competencia de jefes y supervisores, estilo de dirección y liderazgo.

Calidad del ambiente: es la percepción que se tiene sobre la organización en cuanto y tanto ésta facilita y promueve el sentido de compromiso de las personas con su trabajo, así como de su valoración y protección. Sus variables descriptoras son: estabilidad, identificación y pertenencia, presión, valorización de la familia del trabajador y condiciones de trabajo.

Integración organizacional: se define como la percepción sobre la comunicación y cooperación de las áreas entre sí, para alcanzar metas y objetivos. Sus variables descriptoras son: ambiente de cooperación, comunicación en general, comunicación interna y comunicación integral.

Vitalidad organizacional: se define como la percepción que hace el personal, en cuanto al dinamismo de la institución, su audacia para alcanzar metas, grado de innovación en decisiones y planes, rapidez para responder a los cambios del mercado y las oportunidades que presenta para la superación de su gente. Esta dimensión es, al mismo tiempo, una variable.

Funciones de la satisfacción laboral

Desvinculación. - Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.

Obstaculización. - Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.

Intimidad. - Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento. - Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus trabajadores.

Empuje. - Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración. - Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura. - Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

Responsabilidad. - El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa. - El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Cordialidad. -El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Cornell (1955), menciona:

El concepto de satisfacción laboral se define como una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la institución. En esta definición el clima es determinado por la percepción de los miembros del grupo, y sólo a partir de allí se podrán diagnosticar las características del mismo

Satisfacción del individuo

Pérez (2010), menciona:

La satisfacción del individuo es la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. Esto se convierte luego en la actitud global hacia el servicio recibido. A partir de las experiencias de satisfacción con varios encuentros de servicio, se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo sobre la calidad de servicio recibido.

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción.

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del individuo.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del individuo.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del individuo. Dependiendo del nivel de satisfacción del individuo, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o institución, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad

condicionada por la misma institución). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las instituciones inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer sólo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Para darle una aplicación práctica a todo lo anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula: Rendimiento percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción.

Para aplicarla, se necesita primero obtener, mediante una investigación de mercado:

- El rendimiento percibido
- Las expectativas que tenía el cliente antes de la compra.

Martínez (2009), menciona:

Los estudios de la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios. La psicología ha venido haciendo contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios. Es claro que fenómenos tan complejos son abordados también desde otras disciplinas, como la economía, la sociología, la filosofía, la historia, etc. Aunque en este libro se consideran en bastantes ocasiones estas perspectivas, su enfoque es eminentemente psicosocial. Interesa investigar los

mecanismos psicológicos y sociales que, en interacción, proporcionan un acercamiento de especial riqueza para entender los temas que se estudian. Asimismo, permite el desarrollo de propuestas de intervención.

Keller (2010), menciona:

Aunque las instituciones centradas en el cliente intentan generar un nivel de satisfacción alto, no es su objetivo primordial. Si la institución aumenta la satisfacción del individuo reduciendo el precio o aumentando los servicios, los beneficios podrían descender. Las instituciones pueden aumentar su rentabilidad con otros medios diferentes al aumento de la satisfacción. Asimismo, los grupos que participan en un negocio son diversos: empleados, distribuidores, proveedores y accionistas. Una mayor inversión en la satisfacción del individuo podría suponer desviar fondos dirigidos a la satisfacción de los demás "socios". En último término, la institución debe tener una filosofía encaminada a generar alto nivel de satisfacción para los clientes, propiciando niveles de satisfacción adecuados para el resto de los participantes en el negocio. En función de sus recursos totales.

Gosso (2010), menciona:

La satisfacción del individuo es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del área de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las instituciones exitosas. Existen diversos beneficios que toda institución u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del individuo

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar, por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, por tanto, la institución obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. En síntesis, toda institución que logre la satisfacción del individuo obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del individuo (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado.

La satisfacción del individuo está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del individuo, no de la institución.

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.

Está basado en las percepciones del individuo, no necesariamente en la realidad.

Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

Depende del estado de ánimo del individuo y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: o Promesas que hace la misma institución acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. O Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. O Promesas que ofrecen los competidores. En la parte que depende de la institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del individuo no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del individuo situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

Si están dentro de lo que la institución puede proporcionarles.

Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: o Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del individuo.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del individuo.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del individuo.

Pelaes (2011). Menciona:

La satisfacción del individuo es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del individuo como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

La importancia de la satisfacción del individuo en el mundo institucional reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la institución. Por el

contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado. Aunque la satisfacción del individuo es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos.

Los estudios al respecto de la satisfacción del individuo suelen enfocarse desde dos ópticas bien diferenciadas, o bien desde la perspectiva del individuo o bien desde la perspectiva de la organización que realiza el estudio. Por supuesto, existen entre estos dos extremos infinitas posibilidades para abarcar el modelado de la satisfacción del individuo. Pueden desprenderse las características de una organización del modelo de la satisfacción del individuo que haya seleccionado está a la hora de realizar su estudio. Por ejemplo, las sociedades que operan en régimen de monopolio tienden a modelar la satisfacción del individuo enfocándola desde su perspectiva, generando su modelo sin tener en cuenta la visión del individuo. Se puede concluir, que el modelo elegido tiene consecuencias a la hora de definir qué es la satisfacción del individuo. Por ejemplo, si la organización posee una visión donde el cliente se entiende como una entidad que tiene sus propias necesidades, motivaciones y creencias, entonces la satisfacción del individuo se interpretará basándose en los pensamientos del individuo al respecto de estos aspectos.

Dimensiones de la satisfacción el becario

Lovelock (2011), dice:

Los investigadores argumentan que la naturaleza de los servicios exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza intangible y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con la de un bien. Debido a que con frecuencia los consumidores participan en la producción de un servicio, es necesario hacer una distinción entre el proceso de la prestación de este y la salida real del servicio, lo que el autor denomina calidad técnica. Otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es un resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio y resultado, con sus expectativas.

Se identificaron criterios que utilizan los consumidores para evaluar la calidad de servicio. En una investigación posterior encontraron una correlación muy alta entre algunas de esas variables, por las que conjuntaron en 3 dimensiones generales. Subvención, Fiabilidad y Salud.

Subvención

La capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud. Como ejemplo están los representantes de servicios al becario que responden en el tiempo prometido, seguir las indicaciones del becario de cuenta sin errores y hacer las reparaciones en forma correcta la primera vez. Se evalúa el desempeño de los trabajadores, la puntualidad y la seguridad del becario. Se considera a:

Capacidad de pagos oportunos: se considera que la institución debe de responder adecuadamente y a tiempo a los pagos sugeridos a los becarios para costear gastos universitarios.

Fiabilidad

Se tiene actuar con rapidez para solucionar problemas, acreditar con prontitud la mercancía devuelta y reemplazar pronto los productos defectuosos Dentro de la capacidad de Respuesta se evalúa la prontitud de resolución de problemas, y la capacidad del trabajador para resolver los problemas.

Capacidad para Ejecutar el servicio de atención: La disposición para ayudar a los consumidores y prestarles un servicio oportuno.

Salud

Grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los Becarios. Algunos ejemplos podrían ser la disposición de programar las entregas a conveniencia del individuo, explicar el lenguaje técnico utilizando palabras más apropiada para dirigirse a las personas. Se evalúa la comunicación de los trabajadores con el cliente y la cortesía.

Tratamiento psicológico Un tratamiento psicológico es una intervención realizada por un profesional, basada en técnicas y teorías psicológicas

Satisfacción de atención médica. Los becarios deben de estar atendidos especialmente con una buena satisfacción de salud ya que la mayoría se encuentra fuera del seno familiar

Alimentación saludable: Se diversifica la alimentación para los becarios a cabo de los especialistas para que se desarrolle efectivamente los planes pactados del programa hacia los estudiantes.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa del PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018?

¿Cuál es el grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia

La investigación fue conveniente por que se estudió dos variables que marcaron la pauta como problema en la institución Pronabec “Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín” Moyobamba. Estos resultados sirvió para una adecuada toma de decisiones en relación a los hallazgos encontrados, sobre todo a la insatisfacción de los becarios hacia la gestión administrativa que desarrolla la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín.

Relevancia social

El estudio realizado es trascendental para la sociedad por que se conoció el comportamiento de las variables estudiadas y su relación que guardan entre sí. Los beneficiarios serán los estudiantes becarios, ya que los cambios o mejoras que desarrolle la institución Pronabec se verá expresado en los estudiantes satisfechos con los procesos administrativos que se realicen. De igual manera esto repercutirá en la población en general ya que los prestadores de servicio pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares administrativos y traten a los clientes internos y externos como desean ser tratados.

Implicancia práctica

La contribución de este trabajo de investigación es fundamental, porque nos ayudó a resolver el problema de la insatisfacción que existe en los estudiantes becarios y a la solución de problemas prácticos que existen en la institución, que deberá desarrollar estrategias necesarias para brindar una atención y proximidad hacia los becarios que considere no solo los aspectos cognoscitivos, sino también, los psicológicos, sociales y socioafectivos al mismo tiempo que se promueve el respeto, el tiempo, la tolerancia, la equidad e igualdad.

Valor teórico

La investigación nos permitió llenar un vacío en el conocimiento del comportamiento de las variables estudiadas. Los resultados obtenidos servirán como sustento para nuevas investigaciones afines, los mismos que servirán para apoyar teorías referidas. Se conoció con más profundidad el comportamiento de las variables y situaciones que no se conocieron antes.

Utilidad metodológica

La presente investigación, se realizó bajo el enfoque cuantitativo, la cual nos permitió construir un nuevo instrumento para medir las variables. Asimismo, se definieron nuevas dimensiones e indicadores que nos permitió definir con precisión las variables.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

Hipótesis específicas

H₁: El nivel de la gestión administrativa del PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018, es regular.

H₂: El grado Satisfacción del becario en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018 es satisfecho.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

Objetivos específicos

Conocer el nivel de gestión administrativa del Pronabec en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

Conocer el grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo no experimental. Pues se analizó las variables en su contexto natural sin manipular ninguna de ellas. (Hernández, R, 2014).

Diseño de investigación

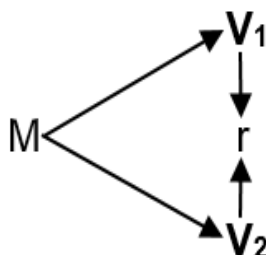
Descriptivo, Correlacional

Descriptivo porque se analizó y describió cada una de las variables en su contexto amplio desde la definición hasta sus dimensiones,

Correlacional, porque se orientó a determinar la relación existente entre las variables estudiadas.

Esquema:

El esquema fue el siguiente.



Dónde:

M: 186 becarios de la unidad de Coordinación y Cooperación regional San Martín

V1: Gestión administrativa.

V2: Satisfacción de becarios

r: Relación de variables de estudio

2.2. Variables – Operacionalización

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Identificación de las variables

Variable 1: Gestión Administrativa.

Variable 2: Satisfacción del becario

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	El acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la institución, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales (Fayol 2011)	Desarrollo de procesos administrativos para lograr un objetivo, calificados como deficiente, regular y eficiente	Planificación	Visión y Misión	Ordinal
				Objetivos	
			Organización	Estructura orgánica y autoridad	
				Área jerárquica	
			Dirección	Poder	
				Liderazgo	
			Control	Estándares de calidad	
				Corregir errores, agregar estrategias.	
Satisfacción del Becario	El concepto de satisfacción se define como una mezcla de interpretaciones o percepciones, que tienen las personas sobre su trabajo o roles, o en relación a los otros miembros de la institución. En esta definición el clima es determinado por la percepción de los miembros del grupo, y sólo a partir de allí se podrán diagnosticar las características del mismo. (Cornell, O. 2013)	Juicio de valor calificado como insatisfecho, satisfecho, muy insatisfecho	Subvención	Capacidad de pagos oportunos	Ordinal
			Fiabilidad	Capacidad para Ejecutar el servicio de atención.	
			Salud	Tratamiento psicológico	
				Satisfacción de atención médica.	

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los estudiantes becarios pertenecientes a la Región San Martín. Según reporte del PRONABEC son 358 estudiantes en el periodo enero – junio 2018.

Muestra

Para el siguiente estudio, la muestra estuvo comprendida por los becarios de la región San Martín calculada por la siguiente fórmula:

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

Donde:

N= 358

Z= 95% =1.96

P= 0.5

Q= 0.5

E= 5%

$$n = \frac{(1.96^2) * (0.5) * (0.5) * (358)}{(0.05^2) * (358-1) + (1.96^2) * (0.5) * (0.5)}$$

n = 186

La muestra calculada fue de 186 becarios de la región San Martín.

Muestreo

Se utilizó en esta investigación el muestreo no Probabilístico por conveniencia, donde los sujetos fueron seleccionados dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad de estos con respecto al investigador. (Hernández, R, 2004)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta según las dimensiones de cada variable.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó para el recojo y registro de los datos obtenidos fue el cuestionario, el cual contó con ítems dirigidos hacia los indicadores de cada variable que se detalla a continuación:

Para la variable la gestión administrativa

Para esta variable se ha elaborado un instrumento de medición con 4 dimensiones y 30 ítems, calificados según los niveles y rangos siguientes:

Nivel	Rango
Deficiente	30 – 50
Regular	51 – 70
Eficiente	71 – 90

Las puntuaciones para valorar los ítems en el cuestionario fueron:

Escala	Puntuación
Deficiente	1
Regular	2
Eficiente	3

Para la variable: Satisfacción del Becario

Para medir la variable se utilizó 3 dimensiones con un total de 22 ítems que recibieron los siguientes niveles y rangos:

Nivel	Rango
Insatisfecho (1)	22 – 58
Satisfecho (2)	59 – 93
Muy satisfecho (3)	94 - 110

Las puntuaciones para valorar los ítems en el cuestionario fueron:

Escala	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Validez

La validez de los instrumentos se realizó aplicando el Juicio de Expertos, el mismo que estuvo a cargo de profesionales con grado de maestro registrados en SUNEDU, los mismos que emitieron una valoración en cuanto a la pertinencia y congruencia del instrumento con los objetivos propuestos en la investigación, que en el informe de tesis fueron tabulados con los puntajes correspondientes.

Confiabilidad

A través de del estadístico de coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, se determinó la confiabilidad de los datos recogidos, teniendo así la certeza de que no han sido manipulados y determinando la veracidad de la información.

El porcentaje de aceptación previsto fue $>$ a 0.70 y cuyos resultados para la primera variable son los siguientes:

Para la variable gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	186	100.0
	Excluido a	0	0.0
	Total	186	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.880	0.856	30

Para la variable Satisfacción del Becario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	186	100.0
	Excluido a	0	0.0
	Total	186	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.900	0.890	22

Para las dos variables.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	186	100.0
	Excluido a	0	0.0
	Total	186	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.898	0.879	52

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó el análisis de datos mediante su procesamiento a través de los programas estadísticos SPSS y Excel y posteriormente se presentaron en tablas y gráficos con sus respectivos análisis e interpretaciones.

Para establecer la correlación de las variables se utilizó el estadístico de Rho de Spearman, que es una prueba no paramétrica que permite medir la asociación entre dos variables cuando se trabaja con variables numéricas con distribución normal.

La ecuación utilizada en este procedimiento, cuando en el ordenamiento de los rangos de las observaciones no hay datos empatados o ligados, es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

r_s = coeficiente de correlación de Spearman.

d^2 = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado.

n = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables.

S = sumatoria.

Los resultados se presentaron en tablas de contingencia, tabla cruzada y gráficos según los objetivos.

2.6. Aspectos éticos

La información de otros autores que se presentan en este trabajo fueron debidamente citadas respetando el derecho de autor y propiedad intelectual, según las normas establecidas por la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados en función de los objetivos propuestos, desde lo específico al general.

3.1. Nivel de gestión administrativa del PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa.

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30 – 50	47	25.3%
Regular	51 – 70	128	68.8%
Eficiente	71 – 90	11	5.9%
Total		186	100%

Fuente: SPSS. V.24 – Elaboración propia – 2018.

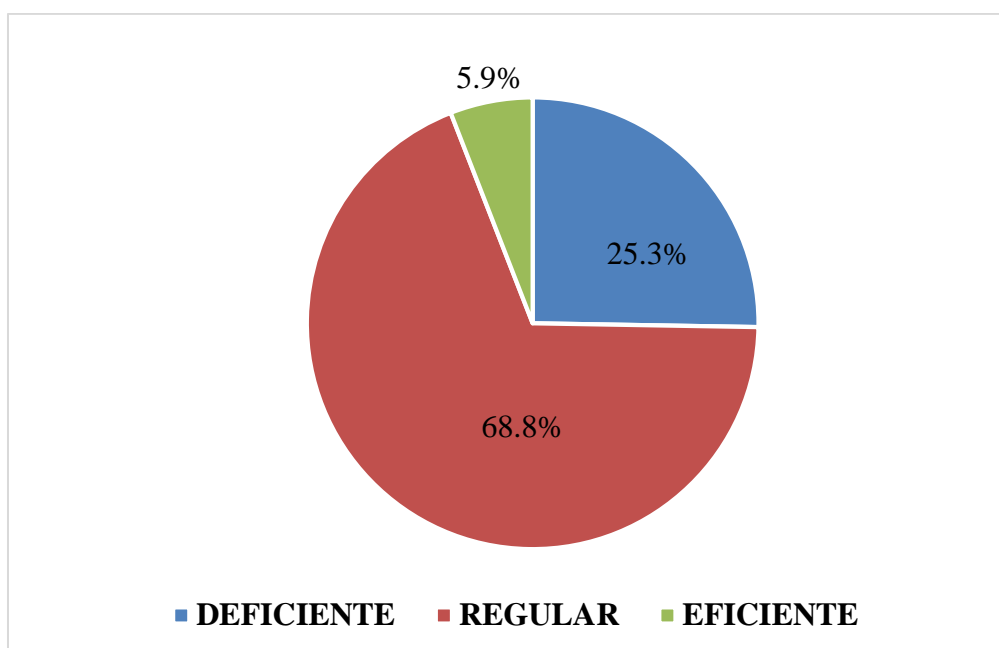


Gráfico 1. *Nivel de gestión administrativa.*

Fuente: SPSS. V.24 – Elaboración propia – 2018.

Interpretación

Observamos que el 68.8% de los entrevistados califican como “Regular” la gestión administrativa del PRONABEC, mientras que un 25.3% considera que es deficiente y solo un 5.9% la considera como eficiente.

3.2. Grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

Tabla 1.
Grado de satisfacción de becarios.

Grado	Intervalo	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	22 - 58	75	40.3%
Satisfecho	59 - 93	111	59.7%
Muy satisfecho	94 - 110	0	0.0%
Total		186	100%

Fuente: SPSS. V.24 – Elaboración propia – 2018.

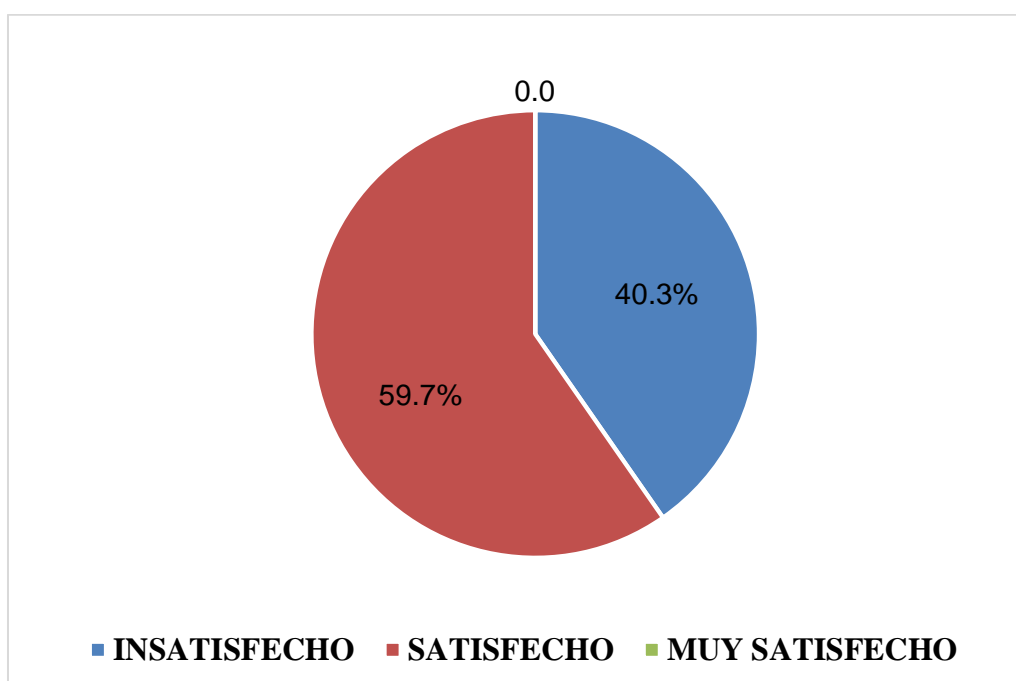


Gráfico 2. *Grado de satisfacción de becarios.*

Fuente: SPSS. V.24 – Elaboración propia – 2018.

Interpretación

El 59.7% (111) becarios entrevistados, respecto a las interrogantes planteadas para las dimensiones subvención, fiabilidad y salud; califican el grado de satisfacción de los becarios como “Satisfecho”, sin embargo, un 40.3% de los becarios se siente “Insatisfecho” en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

3.3. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.

Tabla 2.

Prueba de correlación de las variables gestión administrativa y la satisfacción de becarios.

			Gestión Administrativa	Satisfacción del Becario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
Rho de Spearman	Satisfacción del Becario	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS. V.24 – Elaboración propia – 2018.

Interpretación

En la tabla de resultados de la correlación de Spearman, expresa que existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y satisfacción del becario, puesto que el valor “p” obtenido (0.000) es menor a 0.05 frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$. Asimismo, el coeficiente de correlación (valor “r” es de 0.519); la cual califica que dicha correlación es significativa. Estos resultados obtenidos evidencian que el grado de satisfacción de los becarios, según los resultados obtenidos de 186 entrevistados, varía en relación al nivel de gestión administrativa.

Coefficiente determinante

$$r : \text{Correlación de Spearman} = 0,519$$

$$r^2 : \text{Coeficiente determinante} = (0,519)^2$$

$$r^2 : 0.269361 = 26.94\%$$

Se llega a inferir que la variable gestión administrativa tiene una influencia en la satisfacción de becarios en un 26.94% aceptando la hipótesis Alternativa (H_i).

IV. DISCUSIÓN

Considerando la importancia que reviste la presente investigación y a la luz del análisis de los resultados de acuerdo a la información contenida en los cuestionarios, según la muestra de estudio de 186 elementos (encuestados), se presenta a continuación trabajos previos que sirven de discusión de la presente investigación.

Se encontró que el nivel de gestión administrativa del PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018, se califica como “Regular”, por el 68.8% (128) becarios encuestados, cifras similares a lo encontrado por Arbelda, I. (2015), quien en su estudio refiere que la gestión administrativa obedece al modelo de administración por sistemas de gestión de la calidad, el mismo que se combina con otro modelo de administración denominado Institución Inteligente, donde la importancia se centra en el capital humano. Asimismo, Castañeda, Y. del P., y Vásquez, J.M. (2016), en su estudio sobre la gestión administrativa, encontró que el 74.79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indicó que se practica un poder coercitivo y el 64% se practica un liderazgo burocrático. En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativa como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. 135 ya que, si bien da como resultado el 2,84 con 71% de satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad.

El grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018. Lo califica como “Satisfecho”, por el 59.7% (111) de los becarios encuestados, a expensas de las dimensiones relacionadas a la subvención, fiabilidad y salud, cifras similares a lo encontrado por Jaramillo, N. J. & Gonzales, J. E. (2010) encontró en su tesis “Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda”. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia, encontró que los empleados de la alcaldía se encuentran en un nivel de satisfacción laboral de 3.1%, un resultado favorable que ayuda a sustentar el desempeño de los empleados que laboran en este lugar.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.519, puesto que el valor “p” obtenido (0.000) es menor a 0.05. Así mismo mediante el Coeficiente de determinación se llega a inferir que la variable gestión administrativa tiene una influencia en la satisfacción de becarios con un 26.94%.
- 5.2.** El nivel de gestión administrativa del PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018, se califica como “Regular”, por el 68.8% de los becarios encuestadas.
- 5.3.** El grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018. lo califica como “Satisfecho”, por el 59.7% de los becarios entrevistados.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - Pronabec, implementar un plan de mejora de la gestión administrativa con la aplicación del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control) para obtener un mejor resultado considerando los elementos de calidad, ya que el nivel de gestión administrativa encontrado fue “Regular”.
- 6.2.** Al jefe de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín, fortalecer las competencias de los funcionarios que laboran en las diferentes áreas de la institución, para mejorar el desempeño en sus funciones que realiza cada uno de ellos. Esto hará sostenible el nivel de satisfacción de los usuarios (becarios), calificado en el estudio como “satisfecho”.
- 6.3.** A los funcionarios, especialistas y gestores de PRONABEC, optimizar las acciones y atenciones pertinentes en favor de los becarios, tomando en cuenta el plan de implementación de mejora de la gestión administrativa, lo cual conlleva a una mejor proximidad con el becario, para evidenciar el trato digno, humanizado y empático hacia los estudiantes becarios de la región San Martín.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima.
- Armostrong, M. (2011). Gerencia de Recursos Humanos. Inglaterra: Legis.
- Arbelda, I. (2015). Eficiencia en la aplicación de la administración estratégica en la organización de comisión federal de electricidad división oriente en el estado de Veracruz. Universidad Veracruzana. México.
- Arellano, M. (2015). Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del programa Beca 18. Ministerio de Educación - PRONABEC.
- Bonilla, C., & Guerrero, E. (2014). Evaluación del programa social “comedores populares de la municipalidad provincial de Lambayeque. Caso: distrito de Lambayeque. Año 2007 - 2012”. Perteneciente a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Brunet, F. (2011). Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior.
- Castañeda Malca, Y. del P., y Vásquez Gamonal, J.M. (2016). La gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional pedro Ruiz Gallo- 2015. Chiclayo. Perú.
- Chiavenato, I (2013). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc GrawHill.
- Cornell, O. (2013). Satisfacción de los usuarios. Buenos Aires: Norma.
- Fayol, E. (2011). Gerencia administrativa en las instituciones. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Flores Ortiz, M.V., Vega López, A., & Chávez Moreno, E. (2015). El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana. Revista Internacional Administración & Finanzas.

- Gosso, F. (2010). *Hipersatisfacción del cliente*. España: Panorama.
- Jaramillo, N. J. & Gonzales, J. E. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda*. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Keller, K. (2010). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Koontz, H. (1990). *Administración, Una perspectiva global y empresarial*. Edit. Mc Graw Hill. Decimocuarta edición. Kotler, P. (2013). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson Educación.
- León Taza, B.A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Lovelock, C. (2011). *Marketing de Servicios*. México: Pearson Educación.
- Maristany, J. (2009). *Tutoría y orientación educativa*. Ministerio de Educación.
- Martínez, L. (2009). *Calidad de servicio y Satisfacción del cliente*. México: Pearson Educación.
- Méndez, E. (2006). *Evaluación del clima organizacional del personal docente de las Instituciones de Educación Superior*. Facultad de Ingeniería Industrial – UNMSM.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México.
- Pelaes, L. (2011). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente: En una empresa de servicios telefónicos*. España: EAE.
- Pérez, C. (2006). *Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria*. Edit Mc. Graw Hill.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. España: Ideas propias.

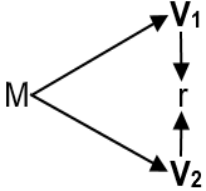
- Pérez Ushiñahua, Critian M. (2015). Gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de la empresa restaurant “Wayo” Tarapoto 2015. Universidad César Vallejo – Tarapoto – Perú.
- Plasencia, E. (2013). Beca de la Amistad. Perú – Ecuador.
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC (2014). “Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del Programa Beca 18”. Ministerio de educación.
- Reátegui Soria, C. (2016). La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016. Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Ríos Agustín, F.R. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de institución eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Robbins, S. (2005). Administración. (8ª ed.). México: Person Educación.
- Sander, B. (1996). Gestión Educativa en América Latina. Construcción y Reconstrucción del Conocimiento. Buenos Aires-Argentina, Editorial Troquel.
- Salas Sánchez, A. (2016). La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martin – 2016.
- Taylor, R. (2011). Principios de la administración científica. (3ª ed.) Mc Graw Hill.
- Vargas Pardo, R.M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta bullón” – Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín – 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa del Pronabec en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer el nivel de gestión administrativa del Pronabec en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018. .</p> <p>Conocer el grado de satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de la gestión administrativa del Pronabec de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018, es regular.</p> <p>H2: El grado de Satisfacción del becario en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín 2018 es satisfecho.</p>	<p>Técnica</p> <p>Para esta investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta formulada para ambas variables de estudio, siendo la variable gestión administrativa y la variable satisfacción del becario. Encuesta: a 186 becarios de la unidad de Coordinación y Cooperación regional San Martín.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Se aplicó un cuestionario para la variable gestión administrativa y otro para la variable satisfacción del becario.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Se empleó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M: 186 becarios de la unidad de Coordinación y Cooperación regional San Martín.</p> <p>V1: Gestión administrativa</p> <p>V2: satisfacción de becarios</p> <p>r: Relación entre las variables de estudio</p>	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por los estudiantes becarios pertenecientes a la Región San Martín. Según reporte del Pronabec son 358 estudiantes.</p> <p>Muestra</p> <p>En base al nivel de confianza del 95% y a un nivel de error del 5% se obtiene que los participantes evaluados serán 186 becarios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1167 300 1377 357">Variables</th> <th data-bbox="1377 300 1700 357">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1167 357 1377 584" rowspan="4">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1377 357 1700 411">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 411 1700 469">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 469 1700 526">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 526 1700 584">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 584 1377 756" rowspan="3">Satisfacción de becarios</td> <td data-bbox="1377 584 1700 641">Subvención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 641 1700 699">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 699 1700 756">Salud</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción de becarios	Subvención	Fiabilidad	Salud
Variables	Dimensiones												
Gestión administrativa	Planificación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Satisfacción de becarios	Subvención												
	Fiabilidad												
	Salud												

Instrumentos de recojo de información

INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado becario, la presente encuesta tiene como objetivo principal conseguir información acerca de la Gestión Administrativa, por lo que se solicita responder a cada pregunta de forma objetiva, dado que, es anónima Agradecer por su atención y cooperación.

Se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) en el casillero perteneciente a cada pregunta que represente su elección.

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado.

DEFICIENTE (1)	REGULAR (2)	EFICIENTE (3)
----------------	-------------	---------------

DIMENSIONES				
Planificación		1	2	3
1	Como califica el grado de desarrollo de planes a favor de la organización y becarios por parte de PRONABEC?			
2	Como califica el nivel de control de las políticas de delegación de funciones por parte de PRONABEC?			
3	¿Como califica el nivel de implementación de las políticas para el desarrollo personal de los becarios?			
4	¿Como califica el nivel de control que se realiza con respecto al conocimiento acerca de la misión y visión de la Institución?			
5	¿Como califica el grado de conocimiento del personal que con respecto al propósito de la Institución?			
6	¿Como califica el nivel de claridad con la que se plantean los objetivos de la Institución?			
7	¿Como califica el grado de cumplimiento de objetivos previstos por parte de la institución?			
8	¿Cómo califica el nivel de contenido de los documentos de gestión y planificación?			
9	¿Como califica el grado del cumplimiento de las metas establecidos por la Institución?			
Organización		1	2	3
10	¿Como califica el nivel de desarrollo de las funciones que se realizan dentro de cada área?			
11	¿Como califica el nivel de análisis del puesto que realiza la gerencia?			
12	¿Como califica el grado de coordinación que se realiza entre las diferentes áreas?			
13	¿Como califica la estructura que tiene la institución?			

14	¿Como califica el nivel de coordinación entre jefe y colaboradores dentro de cada una de las áreas?			
15	¿Como califica el trabajo conjunto entre cada área?			
16	¿Como califica el nivel de productividad de las diferentes áreas?			
Dirección		1	2	3
17	¿Como califica el nivel de motivación que reciben por parte de la institución?			
18	¿Como califica el nivel de implementación de nuevos beneficios laborales como parte de los estímulos y motivación?			
19	¿Como califica el grado de desempeño de los colaboradores?			
20	¿Como califica el grado de desarrollo de las actividades para el cumplimiento de las metas?			
21	¿Como califica el nivel de liderazgo de los jefes al guiar de a su personal?			
22	¿Como califica usted el nivel de comunicación dentro de la institución?			
23	¿Como califica la toma de decisiones de PRONABEC en inversión de acuerdo a la necesidad de sus becarios?			
24	¿Como califica las decisiones de los colaboradores?			
Control		1	2	3
25	¿Como califica usted la evaluación de las políticas que se desarrollaron e implementaron?			
26	¿Como califica el nivel de productividad en función a sus resultados obtenidos?			
27	¿Como califica la evaluación del personal en cuanto a las tareas asignadas a cada uno?			
28	¿Como califica los estándares de desempeño planteados?			
29	¿Como califica las acciones correctivas para mejorar las deficiencias en los puestos de gerencia?			
30	¿Como califica las acciones para alcanzar las metas y objetivos planteados?			

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE BECARIOS –
PRONABEC – 2018**

Estimado becario, la presente encuesta tiene como objetivo principal recoger información acerca de la satisfacción de becarios, por lo que se solicita responder a cada pregunta de forma objetiva, dado que, es anónima. Agradeceré por su atención y cooperación.

Se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) en el casillero perteneciente a cada pregunta que represente su elección.

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado.

1=NUNCA	2=CASI NUNCA	3= A VECES	4= CASI SIEMPRE	5=SIEMPRE
---------	--------------	------------	-----------------	-----------

DIMENSIONES						
Subvención						
Nº	Indicador : Capacidad de pagos oportunos	1	2	3	4	5
1	¿La gerencia solicita oportunamente la autorización para efectuar pagos a becarios?					
2	¿Los trabajadores especialistas cumplen con su función en el periodo de pagos?					
3	¿Los encargados de la atención atienden de manera oportuna a sus becarios?					
4	¿Usted vio llegar a algún colaborador de la gerencia tarde a su área de trabajo en fechas de pagos?					
5	¿Se respetan los horarios de atención en la oficina?					
6	¿Existen tiempos límites de atención para los becarios en la institución en periodo de pagos?					
7	¿Se cumple oportunamente los pagos de subvención según cronograma establecido?					
8	¿Cuentas con apoyo personalizado del especialista para solucionar problemas inherentes a los pagos?					
9	¿Recibes oportunamente tus subvenciones mensuales?					
10	¿Reciben alguna notificación sobre sus pagos mensuales?					
Fiabilidad						
Nº	Indicador: Capacidad para ejecutar el servicio de atención.	1	2	3	4	5
11	¿Ha notado algún tipo de problema que no pudo ser resuelta sin la intervención del especialista en becas?					
12	¿El colaborador o trabajador muestra total seguridad para solucionar problemas?					
13	¿Ha notado algún requerimiento que te soliciten para poder solucionar un problema dentro de la institución?					

14	¿Ha percibido algún tipo de demora en la atención en la institución?					
15	¿El colaborador o especialista soluciona los problemas en la brevedad posible?					
16	¿Demoró el tiempo de atención ante un reclamo?					
17	¿Te sientes protegido por el personal de seguridad en el interior de la Institución?					
Salud						
N°	Indicador 9: Tratamiento médico y psicológico	1	2	3	4	5
18	¿Existe atención oportuna ante los problemas de salud?					
19	¿Recibes charlas que te orienten a llevar una vida saludable?					
20	¿Tienes conocimiento sobre planificación familiar?					
21	¿Participas en las campañas médicas organizadas por la institución?					
22	¿El servicio del seguro médico con la que cuentas es deseable?					

Fichas de validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO AL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Kieffer Segundo Bazán Vargas.
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba
 Escuela de Posgrado de la UCV.
 Especialidad : Magister en Administración de Servicios de Salud.
 Instrumento de evaluación : Validación del cuestionario para medir el nivel
 de gestión administrativa.
 Autor del instrumento : Alonso Maldonado Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Gestión Administrativa				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Reúne los requisitos para ser utilizada en la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.


Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO AL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE BECARIOS.

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Kieffer Segundo Bazán Vargas.
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba
 Escuela de Posgrado de la UCV.
 Especialidad : Magister en Administración de Servicios de Salud.
 Instrumento de evaluación : Validación del cuestionario para medir el grado de satisfacción de becarios.
 Autor del instrumento : Alonso Maldonado Sánchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción de becarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de becarios.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: satisfacción de becarios, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de becarios.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Reúne los requisitos para ser utilizada en la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.


Kieffer Segundo Bazán Vargas
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA
 DNI N° 06796264

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ordoñez Ruiz Karina Milagros
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Maestra en ciencias con mención en Gestión Ambiental
 Instrumento de evaluación : Validación de cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Alonso Maldonado Sánchez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento reúne los requisitos para la investigación.

Tarapoto, 05 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42


 Ordoñez Ruiz Karina Milagros
 Maestría en Ciencias
 con Mención en Gestión Ambiental
 DMI N° 41007923

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ordoñez Ruiz Karina Milagros
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Maestra en ciencias con mención en Gestión Ambiental
 Instrumento de evaluación : Validación de cuestionario para medir el grado de satisfacción de becarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Alonso Maldonado Sánchez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de becarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de becarios				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de becarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de becarios				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento reúne los requisitos para la investigación

Tarapoto, 05 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42



Ordoñez Ruiz Karina Milagros
 Maestría Ciencias
 con Mención en Gestión Ambiental
 DNI N° 41907923

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sandoval Zamora Hildebrando
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba
 Especialidad : Magister en Salud Pública
 Instrumento de evaluación : Validación de cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Alonso Maldonado Sánchez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación es válido, puede ser aplicado.

Tarapoto, 05 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42


 MG. HILDEBRANDO SANDOVAL ZAMORA
 DNI. 00225105

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sandoval Zamora Hildebrando
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba
 Especialidad : Magister en Salud Pública
 Instrumento de evaluación : Validación de cuestionario para medir el grado de satisfacción de becarios
 Autor (s) del instrumento (s) : Alonso Maldonado Sánchez

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de becarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de becarios				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de becarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de becarios				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación es válido, puede ser aplicado.

Tarapoto, 05 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42


 M.G. HILDEBRANDO SANDOVAL ZAMORA
 DNI. 00825100

Índice de confiabilidad de los instrumentos

ALFA DE CRONBACH PARA LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL BECARIO

Para la variable gestión administrativa

Nº	ITEM	Alfa de Cronbach
1	Como califica el grado de desarrollo de planes a favor de la organización y becarios por parte de PRONABEC?	0.866
2	Como califica el nivel de control de las políticas de delegación de funciones por parte de PRONABEC?	0.879
3	Como califica el nivel de implementación de las políticas para el desarrollo personal de los becarios?	0.871
4	Como califica el nivel de control que se realiza con respecto al conocimiento acerca de la misión y visión de la Institución?	0.875
5	Como califica el grado de conocimiento del personal que con respecto al propósito de la Institución?	0.882
6	Como califica el nivel de claridad con la que se plantean los objetivos de la Institución?	0.882
7	Como califica el grado de cumplimiento de objetivos previstos por parte de la institución?	0.879
8	Cómo califica el nivel de contenido de los documentos de gestión y planificación?	0.879
9	Como califica el grado del cumplimiento de las metas establecidos por la Institución?	0.886
10	Como califica el nivel de desarrollo de las funciones que se realizan dentro de cada área?.	0.873
11	Como califica el nivel de análisis del puesto que realiza la gerencia?	0.883
12	Como califica el grado de coordinación que se realiza entre las diferentes áreas?	0.879
13	Como califica la estructura que tiene la institución?	0.863
14	Como califica el nivel de coordinación entre jefe y colaboradores dentro de cada una de las áreas?	0.878
15	Como califica el trabajo conjunto entre cada área?	0.872
16	Como califica el nivel de productividad de la diferentes áreas?	0.881
17	Como califica el nivel de motivación que reciben por parte de la institución?.	0.884
18	Como califica el nivel de implementación de nuevos beneficios laborales como parte de los estímulos y motivación?	0.871
19	Como califica el grado de desempeño de los colaboradores?	0.882

20	Como califica el grado de desarrollo de las actividades para el cumplimiento de las metas?	0.866
21	Como califica el nivel de liderazgo de los jefes al guiar de a su personal?	0.883
22	Como califica usted el nivel de comunicación dentro de la institución?	0.867
23	Como califica la toma de decisiones de PRONABEC en inversión de acuerdo a la necesidad de sus becarios?.	0.875
24	Como califica la decisiones de los colaboradores?	0.872
25	Como califica usted la evaluación de las políticas que se desarrollaron e implementaron?.	0.876
26	Como califica el nivel de productividad en función a sus resultados obtenidos?	0.882
27	Como califica la evaluación del personal en cuanto a las tareas asignadas a cada uno?	0.888
28	Como califica los estándares de desempeño planteados?.	0.872
29	Como califica las acciones correctivas para mejorar las deficiencias en los puesto de gerencia?	0.869
30	Como califica las acciones para alcanzar las metas y objetivos planteados?	0.875

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.880	0.856	30

Para la variable Satisfacción del Becario

N°	ITEM	Alfa de Cronbach
1	¿La gerencia solicita oportunamente la autorización para efectuar pagos a becarios?	0.887
2	¿Los trabajadores especialistas cumplen con su función en el periodo de pagos?	0.892
3	¿Los encargados de la atención atienden de manera oportuna a sus becarios?	0.899
4	¿Usted vio llegar a algún colaborador de la gerencia tarde a su área de trabajo en fechas de pagos?	0.896
5	¿Se respetan los horarios de atención en la oficina?	0.896
6	¿Existen tiempos límites de atención para los becarios en la institución en periodo de pagos?	0.901
7	¿Se cumple oportunamente los pagos de subvención según cronograma establecido?	0.896
8	¿Cuentas con apoyo personalizado del especialista para solucionar problemas inherentes a los pagos?	0.886

9	¿Recibes oportunamente tus subvenciones mensuales?	0.890
10	¿Reciben alguna notificación sobre sus pagos mensuales?	0.901
11	¿Ha notado algún tipo de problema que no pudo ser resuelta sin la intervención del especialista en becas?	0.882
12	¿El colaborador o trabajador muestra total seguridad para solucionar problemas?	0.888
13	¿Ha notado algún requerimiento que te soliciten para poder solucionar un problema dentro de la institución?	0.888
14	¿Ha percibido algún tipo de demora en la atención en la institución?	0.902
15	¿El colaborador o especialista soluciona los problemas en la brevedad posible?	0.895
16	¿Demoró el tiempo de atención ante un reclamo?	0.907
17	¿Te sientes protegido por el personal de seguridad en el interior de la Institución?	0.898
18	¿Existe atención oportuna ante los problemas de salud?	0.899
19	¿Recibes charlas que te orienten a llevar una vida saludable?	0.908
20	¿Tienes conocimiento sobre planificación familiar?	0.888
21	¿Participas en las campañas médicas organizadas por la institución?	0.894
22	¿El servicio del seguro médico con la que cuentas es deseable?	0.904

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.900	0.890	22

Para las dos variables

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.898	0.879	52

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

UCSS



Nueva Cajamarca, 16 de julio de 2018.

OFICIO Nº 243-2018-DACA-UCSS-NC

Estimado:
Prof. ALONSO MALDONADO SANCHEZ.
Ciudad.-

REF: SOLICITUD.

ASUNTO: AUTORIZA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

De mi especial consideración.-

Es grato dirigirme a Usted, saludándole cordialmente a nombre de nuestras autoridades académicas de la Universidad Católica Sedes Sapientiae

Sirva la presente para comunicarle que en atención al documento de la referencia, confirmamos la autorización para realizar la aplicación de instrumentos de investigación, para la elaboración de la tesis titulada "Gestión Administrativa de Pronabec y su Relación con la Satisfacción de Becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de San Martín - 2018".

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



Joseph Cristian Gutiérrez Mejía
Joseph Cristian Gutiérrez Mejía
DIRECTOR ACADEMICO

www.ucss.edu.pe

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Maldonado Sanchez Alonso.

D.N.I. : 41625829

Domicilio : Santo Toribio N° 655

Teléfono : Fijo :

Móvil :942011277

E-mail : alonso220682@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión Pública.

Mención : Maestría en Gestión Pública.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Maldonado Sanchez Alonso.

Título de la tesis:

"Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha: 23 de diciembre 2018

Informe de originalidad



"Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Alonso Maldonado Sánchez

ASESOR

Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Resumen de coincidencias

18 %

< >

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- | | | | |
|---|----------------------------|-----|---|
| 1 | revistasinvestigacion.u... | 1 % | > |
| 2 | highperformancedirecti... | 1 % | > |
| 3 | cybertesis.uach.cl | 1 % | > |
| 4 | www.eumed.net | 1 % | > |
| 5 | file.doccache.com | 1 % | > |
| 6 | biblioteca.itson.mx | 1 % | > |

18

↓

⊘

↓

i

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. **KIEFFER SEGUNDO BAZAN VARGAS**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **MALDONADO SANCHEZ ALONSO** titulada “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PRONABEC Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE BECARIOS EN LA UNIDAD DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL SAN MARTÍN - 2018**” constató que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 29 de setiembre de 2018



.....
Dr. **KIEFFER SEGUNDO BAZAN VARGAS**
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Alonso Maldonado Sánchez

INFORME TÍTULADO:


“Gestión Administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO