UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE PRONABEC DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL DE MOQUEGUA, 2024.

PRESENTADA POR:

BACH. LESLIE LUCERO ZELA CHIRINOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

MOQUEGUA – PERÚ

2025

Folio N°: 061

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución Decanal N° 055 - 2025 - D - FACCS - UNAM
Fecha: 30 de octubre 2025

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:

Gestión Administrativa y satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la unidad de coordinación y cooperación Regional de Moquegua, 2024

Bachiller: Leslie Lucero Zela Chirinos
Asesor Principal: Oscar Ivan Mamani Mamani
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: dieciseis (16) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 12:33 horas, del 31 de octubre del año 2025 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
Dra. Florencia Beatriz Herrera Córdova

PRIMER MIEMBRO
Mg. German Wilbor Machicado Lea

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Daniel Alberto García Rodríguez

TESISTA
Bach. Leslie Lucero Zela Chirinos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, quien ha sido mi guía constante en todo este trayecto de mi carrera. Gracias por iluminarme en cada decisión, por nunca haberme hecho sentir que he estado sola y por poner siempre a las personas correctas en cada etapa de mi vida.

A mi familia, el pilar fundamental de mi existencia. De manera especial a mis queridos abuelitos, mi mamita Aurora Valdez y mi papito Hilario Chirinos, quienes desde mi llegada a este mundo han sido el refugio y la fortaleza no solo para su hija, mi mamá, sino también para mí, convirtiéndose en mis segundos padres, brindándome ese hogar lleno de calor y protección. Gracias por cada abrazo, por cada consejo y por ser esa base sólida que me dio la seguridad para soñar en grande.

Mi más profundo amor y gratitud a las dos mujeres extraordinarias que me moldearon: mi mamá Marleni Chirinos Valdez y mi tía Judith Chirinos Valdez. Gracias por su amor incondicional, por cada sacrificio silencioso y por todo el esfuerzo que pusieron para formarme en la mujer que hoy soy. Sus cuidados, sus palabras de aliento y sus enseñanzas no solo están escritas en mi mente, sino grabadas en mi corazón.

A Gelio, que ha sido como un padre desde el momento que llegó a mi vida, gracias por abrirme las puertas no solo de tu corazón, sino también de tu hermosa familia de Tacna, quienes me acogieron con los brazos abiertos y me hicieron sentir como una nieta, sobrina y prima más con su cariño genuino y la calidez con la que me recibieron. A mis hermanas menores Gabriela y Kristel, quienes son la motivación que me impulsa a ser mejor cada día para ser un buen referente que las inspire a alcanzar sus propios sueños y metas.

Este logro es de todos nosotros, porque en cada página de esta tesis está plasmado el amor de una familia que nunca dejó de creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento al Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo por haber confiado en mi potencial y haberme brindado esta invaluable oportunidad de ser una de sus becarias; todo el acompañamiento y apoyo que se me ha brindado desde el primer día ha sido clave para la culminación exitosa de mi carrera.

A la Universidad Nacional de Moquegua, institución que me acogió y me formó por 5 años dentro de sus instalaciones, y por las oportunidades que me han ofrecido, especialmente por haberme permitido vivir la experiencia enriquecedora del intercambio internacional en mi octavo ciclo, la cual amplió mis horizontes dentro de mi vida académica y personal.

Asimismo, mi afectuoso agradecimiento al Dr. Oscar Iván Mamani Mamani, mi estimado asesor de tesis, que, gracias a sus conocimientos en materia de la investigación, su dedicación y compromiso guio cada parte de esta investigación, lo cual tuvo como resultado la culminación exitosa de este trabajo.

De igual forma, agradezco el valioso aporte de mis miembros de jurado evaluador: Dra. Florencia Beatriz Herrera Córdova; Dr. German Machicado Lea; y Dr. Daniel Alberto García Rodríguez, quienes en cada encuentro me brindaron sus valiosos aportes y observaciones precisas a mejorar, para que mi investigación logré pulirse y fortalecerse significativamente, en conjunto con mi formación como investigadora.

Y finalmente, reconociendo que no hay logro académico sin un sólido soporte emocional, mi más emotivo agradecimiento a Erick J., quien ha compartido conmigo todo el proceso que me ha tomado esta investigación, siendo testigo de cada desafío que se me ha presentado, cada desvelo que he tenido y cada pequeña victoria que para mí y para él me acercaba más a mi titulación. Gracias por tu apoyo incondicional

A todos ustedes, que forman parte de esta historia, les estaré eternamente agradecida.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua durante el año 2024. La metodología empleada se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 55 becarios que son la totalidad de los beneficiarios del programa en la región de Moquegua, y la muestra fue de tipo censal dado el tamaño reducido de la población objetivo. Los instrumentos de recopilación de datos, fueron validados por un juicio de expertos, los cuáles mostraron un Alfa de Cronbach de 0,69 para la gestión administrativa y 0,912 para la satisfacción de los beneficiarios, indicando una alta confiabilidad en los instrumentos para su aplicación. Los resultados mostraron un p-valor = 0,000 y una correlación de Rho de Spearman = 0,893, lo que evidencia una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios. En conclusión, la adecuada gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC en Moquegua, confirmando la relación entre ambas variables.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción de los beneficiarios y becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between administrative management and the satisfaction of PRONABEC beneficiaries in the Regional Coordination and Cooperation Unit of Moquegua during the year 2024. The methodology used was quantitative, correlational, and non-experimental cross-sectional in design. The population consisted of 55 scholarship recipients, who are all beneficiaries of the program in the Moquegua region, and the sample was census-based given the small size of the target population. The data collection instruments were validated by expert judgment, which showed a Cronbach's alpha of 0.969 for administrative management and 0.912 for beneficiary satisfaction, indicating high reliability in the instruments for their application. The results showed a p-value = 0.000 and a Spearman's Rho correlation = 0.893, which shows a very strong and statistically significant positive correlation between administrative management and beneficiary satisfaction. In conclusion, adequate administrative management has a positive influence on the satisfaction of PRONABEC beneficiaries in Moquegua, confirming the relationship between the two variables.

Keywords: Administrative management, beneficiary satisfaction and scholarship recipients of the National Scholarship and Educational Credit Program

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **II**

AGRADECIMIENTO ..... **III**

RESUMEN ..... **IV**

ABSTRACT ..... **V**

INTRODUCCIÓN **11**

I. Planteamiento del problema 13

1.1. Descripción del problema 13

1.2. Formulación del problema de investigación 16

1.2.1. Interrogante general 16

1.2.2. Interrogantes específicas 16

1.3. Objetivos 17

1.3.1. Objetivo general 17

1.3.2. Objetivos específicos 17

1.4. Justificación e importancia 17

1.4.1. Justificación teórica 17

1.4.2. Justificación social 18

1.4.3. Justificación pragmática 18

1.4.4. Importancia 19

1.5. Hipótesis 19

1.5.1. Hipótesis general 19

1.5.2. Hipótesis específicas 19

1.6. Variables 20

II. Marco teórico 23

2.1. Antecedentes 23

2.1.1. Antecedentes internacionales 23

2.1.2. Antecedentes nacionales 26

2.1.3. Antecedentes locales 28

2.2. Bases teóricas 31
2.2.1. Gestión administrativa 31
2.2.2. Teoría de la gestión administrativa 32
2.2.3. Dimensiones de la gestión administrativa 33
2.2.4. Satisfacción de los beneficiarios 37
2.2.5. Teoría de la satisfacción del beneficiario 38
2.2.6. Dimensiones de la satisfacción del beneficiario 39
2.2.7. La eficiencia en el sector público 40
2.3. Definición de términos 41
III. Metodología 45
3.1. Tipo y nivel de investigación 45
3.2. Ámbito temporal y espacial 46
3.3. Población y muestra 46
3.3.1. Población 46
3.3.2. Muestra 47
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 48
3.4.1. Técnica a emplear 48
3.4.2. Instrumento 48
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos 49
3.5.1. Validación 49
3.5.2. Confiabilidad 49
3.6. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos 50
3.6.1. Método hipotético-deductivo 50
3.6.2. Método descriptivo 51
3.6.2. Método inferencial 51
3.6.3. Técnicas para la presentación de resultados 51
IV. Resultados y discusión 53
4.1. Resultados 53
4.1.1. Resultados descriptivos por tipo de beca 53

4.1.2. Resultados descriptivos por variables y sus dimensiones 56
4.1.3. Prueba de normalidad 68
4.1.4. Resultados inferenciales 70
4.2. Discusión 74
V. Conclusiones 77
VI. Recomendaciones 79
VII. Referencias bibliográficas 81
Anexos 88
Anexo 1: *Matriz de consistencia* 89
Anexo 2: *Cuestionario* 90
Anexo 3: *Juicio de expertos* 94
Anexo 4: *Análisis de confiabilidad* 100
Anexo 5: *Información de la población* 101
Anexo 6: *Base de datos* 111
Anexo 7: *Panel fotográfico de aplicación de encuestas* 118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Gestión administrativa* 21
Tabla 2 *Satisfacción de los beneficiarios* 22
Tabla 3 *Población de estudio* 46
Tabla 4 *Confiabilidad del instrumento de gestión administrativa* 50
Tabla 5 *Confiabilidad de instrumento de satisfacción de los beneficiarios* 50
Tabla 6 *Distribución de beneficiarios por tipo de beca* 54
Tabla 7 *Baremos de la variable Gestión Administrativa* 56
Tabla 8 *Baremos de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa* 56
Tabla 9 *Baremos de la variable Satisfacción de los Beneficiarios* 57
Tabla 10 *Baremos de las dimensiones de la variable Satisfacción de los Beneficiarios* 57
Tabla 11 *Niveles de respuesta de gestión administrativa* 58
Tabla 12 *Niveles de respuesta de planificación* 59
Tabla 13 *Niveles de respuesta de organización* 60
Tabla 14 *Niveles de respuesta de dirección* 61
Tabla 15 *Niveles de respuestas de control* 62
Tabla 16 *Niveles de respuesta de satisfacción de los beneficiarios* 63
Tabla 17 *Niveles de respuesta de subvención* 65
Tabla 18 *Niveles de respuesta de fiabilidad* 66
Tabla 19 *Niveles de respuesta de salud* 67
Tabla 20 *Prueba de normalidad* 68
Tabla 21 *Puntuaciones del grado de correlación Rho de Spearman* 69
Tabla 22 *Correlación de gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios* 70
Tabla 23 *Correlación de gestión administrativa y subvención de los beneficiarios* 71
Tabla 24 *Correlación de gestión administrativa y fiabilidad de los beneficiarios* 72
Tabla 25 *Correlación de gestión administrativa y salud de los beneficiarios* 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Nivel correlacional* 45
Figura 2 *Distribución de beneficiarios por tipo de beca* 55
Figura 3 *Niveles de respuesta de gestión administrativa* 58
Figura 4 *Niveles de respuesta de planificación* 59
Figura 5 *Niveles de respuesta de organización* 60
Figura 6 *Niveles de respuesta de dirección* 61
Figura 7 *Niveles de respuestas de control* 63
Figura 8 *Niveles de respuesta de satisfacción de los beneficiarios* 64
Figura 9 *Niveles de respuesta de subvención* 65
Figura 10 *Niveles de respuesta de fiabilidad* 66
Figura 11 *Niveles de respuesta de salud* 67

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua durante el año 2024. Este estudio surge a partir de la importancia de mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los programas sociales, especialmente en aquellos que aportan a la educación superior de los jóvenes en condición de vulnerabilidad social. La gestión eficiente y transparente en el manejo de recursos y servicios contribuye significativamente a elevar la calidad del servicio ofrecido y, en consecuencia, a fortalecer la percepción de satisfacción entre los beneficiarios.

Las variables principales del estudio son la Gestión administrativa y la Satisfacción de los Beneficiarios. La primera variable dependiente, gestionada según Peña et al. (2022), la cual refleja la capacidad de supervisar y organizar las actividades de manera efectiva para lograr los objetivos institucionales y está compuesta por cuatro dimensiones esenciales: planificación, organización, dirección y control; por otro lado, tenemos la variable independiente que viene a ser la satisfacción de los beneficiarios, basada en el trabajo de investigación de Ipanaque (2020), se divide en tres dimensiones: subvención, fiabilidad y salud. Estas dimensiones permiten evaluar el nivel de bienestar y percepción positiva que experimentan los beneficiarios respecto a los servicios que reciben a través del programa. La elección de estas variables y dimensiones responde a la necesidad de comprender cómo la gestión interna impacta la percepción y experiencia de los beneficiarios.

El informe de esta tesis se estructura en seis capítulos que se detallan a continuación:

En el capítulo I, Planteamiento del Problema, se formularon las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación, la importancia del estudio y las hipótesis correspondientes.

El capítulo II, Marco Teórico, se presenta los antecedentes relevantes, el sustento teórico de cada variable y las definiciones de los términos más utilizados en el estudio.

En el capítulo III, Metodología, se detallan el tipo, nivel y diseño de la investigación, además del enfoque, la población, la muestra, las técnicas y los instrumentos empleados para recopilar los datos.

En el capítulo IV se expone los resultados obtenidos, incluyendo análisis descriptivos, pruebas de normalidad y la comprobación de las hipótesis planteadas, además de una discusión comparativa con otros estudios similares.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones generales y específicas derivadas del análisis.

En el capítulo VI, se ofrecen las recomendaciones pertinentes tanto a nivel general como específico.

Finalmente, se incorporan las referencias bibliográficas y los documentos sustentatorios que respaldan todo el proceso investigativo.

I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

Desde 1990, la globalización y un modelo económico que considera el conocimiento como un recurso nacional fundamental para el crecimiento económico, la innovación, la prosperidad y la competitividad internacional han motivado a los gobiernos de todo el mundo a prestar atención a la educación superior. Se destaca las conexiones entre las políticas gubernamentales de innovación y los cambios que se han dado en la formación dentro de los sistemas de educación superior. El ímpetu predominante para la reforma de la educación superior utilizado por los gobiernos son los incentivos monetarios (Nerad, 2020).

Las becas internacionales desempeñan un papel crucial en la mejora del desarrollo social, cultural e intelectual, al tiempo que refuerzan las capacidades de la fuerza laboral nacional. También promueven una imagen nacional positiva, promueven los intereses de la política exterior y fomentan la cooperación internacional. Estos programas, como la Beca Rey Abdullah de Arabia Saudita, las Becas del Gobierno del Estado de Rivers de Nigeria y las Becas Bolashak de Kazajstán, tienen como objetivo proporcionar a los ciudadanos acceso a una educación de mayor calidad. Asignan importantes fondos públicos a un grupo selecto de personas, lo que refleja sus ambiciosos objetivos.

Los diferentes países establecen sus parámetros para realizar programas de becas para su población, y los mismos buscan investigar los efectos de dichos programas. Los programas de becas no siempre tienen un efecto positivo, ya que algunos terminan siendo un fracaso, como es el caso del programa Endeavour que tuvo un costo superior a los 500 millones de dólares para el público australiano, y que al final fue un fracaso que terminó por cerrarse. Es por ello, que los programas gubernamentales no pueden sostenerse sin rendición de cuentas (Barker, 2022).

En Europa, Martí y Ródenas (2022) evalúa la eficacia de la política de becas y precios públicos en el sistema universitario español. Ante lo cual se señala que, si bien la amplia distribución de los campus universitarios públicos facilita el acceso a la educación superior, la política no es totalmente eficaz para abordar las barreras financieras. El estudio destaca que, si bien las exenciones de tasas de matrícula están disponibles para una amplia gama de estudiantes, otras ayudas financieras esenciales no llegan a todos los hogares que las necesitan. Además,

los umbrales de ingresos actuales para la elegibilidad de las becas pueden no reflejar adecuadamente las realidades económicas de muchas familias, lo que podría dejar a algunos estudiantes sin el apoyo financiero suficiente.

En el contexto de Latinoamérica, Hoyos et al. (2024) explica que se realizó una evaluación del programa de becas en México, Programa de Becas Educación Media Superior (PROBEMS), que fue diseñado para mejorar las tasas de graduación y los puntajes resultantes de los exámenes entre los estudiantes de secundaria superior de entornos económicamente desfavorecidos. Los hallazgos indican que, en promedio, el programa no tuvo un impacto significativo ni en las tasas de graduación ni en los puntajes de los exámenes de matemáticas y español.

Por lo tanto, se pone en evidencia que a escala internacional los gobiernos aspiran en incrementar el número de profesionales, pero no siempre se concreta de forma eficiente. Esto se podría deberse a diversas causas, entre ellas la que más destaca es la calidad de gestión administrativa implementadas por los organismos gubernamentales. Hill (2022) señala la importancia de la gestión administrativa que reside en su capacidad para facilitar la navegación de las organizaciones a través de situaciones complejas, descubrir opciones favorables y contrarrestar peligros potenciales, garantizando así que la organización siga siendo receptiva, adaptable y mantenga su éxito en un entorno dinámico.

En toda institución, y más aún en las educativas, la gestión administrativa juega un rol crucial, pues asegura que los recursos se aprovechen al máximo para lograr lo que la organización busca. Además, la gestión integra las funciones administrativas y pedagógicas, supervisando la planificación, organización, dirección y control de los recursos e involucrando a los participantes clave en estos procesos, lo que la hace esencial para la satisfacción y el éxito de las partes interesadas. (Maldonado, 2018).

A nivel nacional, el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (2024) ofrece diversas becas y créditos educativos a estudiantes talentosos de condición socioeconómica baja, garantizando su acceso a una educación superior de calidad y bajo un modelo integral de acompañamiento a lo largo de su trayectoria académica, defendiendo valores de servicio, compromiso, innovación, integridad y excelencia, asimismo, aplicando una estricta política de integridad y antisoborno, promoviendo la honestidad, la transparencia y la tolerancia cero ante

la corrupción. El Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) está comprometido con el cumplimiento de las leyes nacionales, fomentando una cultura de integridad orientado a la mejora continua y la rendición de cuentas.

Según lo reportado en estudios previos, los alumnos que acceden a becas suelen expresar su descontento con la atención administrativa brindada por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, señalando retrasos, procesos poco ágiles y fallas en la comunicación, este malestar se atribuye a la carencia de estrategias orientadas a elevar la satisfacción del estudiante y la falta de adaptación de los procedimientos administrativos. Cabe destacar que el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), únicamente respalda a jóvenes peruanos con alto rendimiento académico, pero que provienen de entornos con limitaciones económicas. (Maldonado, 2018).

De esta manera, surge la necesidad de llevar a cabo estudios dirigidos a examinar la gestión administrativa desde el punto de vista de los becarios y su vínculo con la satisfacción como favorecidos por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Moquegua durante el año 2024, lo cual fue resaltado por la continua insatisfacción manifestada por los alumnos en los últimos años reciente, las cuales evidenciarían la carencia en los procedimientos administrativos poniendo en relieve una brecha significativa en las estrategias de gestión actual, demostrando que no han logrado abordar adecuadamente la satisfacción de los estudiantes ni adaptar los procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades cambiantes de los beneficiarios.

Dada la importancia del rol fundamental del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la promoción del empoderamiento de los estudiantes peruanos académicamente talentosos, pero económicamente desfavorecidos, estos retos en la prestación de apoyo y acompañamiento no pueden pasarse por alto. Es por ello que evaluar la gestión administrativa desde la perspectiva de los beneficiarios de las diversas becas existentes es fundamental para poder identificar las causas de su insatisfacción en toda su amplitud y desarrollar estrategias concretas que contribuyan a mejorar la prestación de servicios. A partir del conocimiento de las áreas específicas en las que se producen ineficiencias administrativas y fallas de comunicación, la presente investigación puede contribuir el desarrollo de prácticas de gestión más receptivas, transparentes con una orientación centrada en los beneficiarios del

propio programa. Por último, mejorar la calidad de los servicios administrativos contribuirá no solo a generar un aumento en la satisfacción de los beneficiarios del PRONABEC, sino que además reforzará la capacidad de la misma para cumplir su misión de contribuir a la equidad educativa y el apoyar el desarrollo de jóvenes estudiantes destacados.

En el contexto de la región Moquegua, la cual es una de las áreas con mayor crecimiento económico en el Perú debido a la minería, pero con desigualdades en el acceso a la educación superior de calidad, el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) contribuye en buena medida a la formación de capital humano. No obstante, en los últimos años, los becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional (UCCR) Moquegua han mostrado un descontento con los servicios administrativos, lo que ha llevado a que ellos den a conocer las prolongaciones en realizar trámites, la poca claridad en la información que ofrece, y sobre la rigidez en procedimientos que es de índole del PRONABEC responder.

Esta problemática afecta directamente la experiencia de los beneficiarios, quienes, pese a contar con apoyo económico, enfrentan obstáculos administrativos que podrían limitar su rendimiento académico y su percepción sobre el programa. Dado que la satisfacción del becario está vinculada a la eficiencia de la gestión administrativa, surge la necesidad de analizar cómo estas variables se relacionan en el caso específico de PRONABEC Moquegua en 2024.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Interrogante general

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024?

1.2.2. Interrogantes específicas

I.E.1. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024?

I.E.2. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024?

I.E.3. ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

O.E.2. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

O.E.3. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación teórica

Teóricamente, este estudio se basa en la investigación de cómo las prácticas de gestión administrativa afectan la satisfacción de los beneficiarios en los programas educativos públicos, especialmente en lo que respecta al proyecto Beca Perú del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la zona de Moquegua. Al esclarecer la dinámica entre la eficiencia organizacional

y la satisfacción de los usuarios en proyectos educativos estatales, comprender esta relación facilita el diálogo más amplio en la administración pública y la gestión educativa. Investigaciones previas han destacado la importancia de los métodos administrativos para influir en las experiencias y los resultados de los beneficiarios en entornos comparables (Guzmán, 2024). Este estudio tiene como objetivo ofrecer datos reales por medio de conexiones que puedan perfeccionar el marco teórico actual sobre la influencia de los procedimientos administrativos en los resultados de satisfacción de los beneficiarios del PRONABEC. Este conocimiento se requiere para crear planes de gestión más eficientes, que garanticen tanto el éxito como la sostenibilidad de iniciativas como la del PRONABEC.

1.4.2. Justificación social

La justificación social de esta investigación reside en el potencial que tiene para elevar la calidad, la eficiencia de los servicios de acompañamiento y soporte educativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en Moquegua; comprender de qué modo la gestión administrativa afecta en la satisfacción de los beneficiarios resulta primordial existiendo evidencias de que el PRONABEC desempeña un papel clave para facilitar el acceso a la educación superior a estudiantes que tienen bajos recursos. En líneas generales, a niveles más elevados de satisfacción, mejores resultados académicos y mayor tasa de retención (Ñiquen et al., 2024). La investigación puede orientar los planes para aumentar la influencia general del PRONABEC mediante la mejora de la gestión administrativa, apoyando así el objetivo general con el cual se busca ayudar a disminuir la brecha educativa y fomentar la equidad social en el Perú.

1.4.3. Justificación pragmática

En la práctica, este estudio proporciona un análisis profundo para mejorar gestión administrativa y la prestación de los servicios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en Moquegua. Los resultados aportan información de gran relevancia para legisladores y administradores sobre la efectividad de las actuales estrategias utilizadas, esta información también ayuda a comprender el efecto de las mismas en la satisfacción de los beneficiarios. La toma de una decisión informada va a mejorar la eficiencia operativa del programa, además va a mejorar la satisfacción de los beneficiarios lo que podría contribuir al funcionamiento óptimo del programa, lo que se traduciría en un mejor rendimiento académico y un aumento en las tasas de finalización de los becarios. En síntesis,

este estudio garantiza que el PRONABEC siga siendo un instrumento importante para la promoción del desarrollo social y el acceso a la educación en Moquegua, al orientar a una mejora continua.

1.4.4. Importancia

La importancia de la investigación se fundamenta porque permite analizar cómo la eficacia y calidad de los procesos administrativos impactan directamente en el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa. Esta relación es importante para asegurar que los recursos y servicios ofrecidos cumplan con las expectativas y necesidades de los estudiantes becarios, contribuyendo así a la mejora continua del programa en conjunto con el éxito en la permanencia y culminación de sus estudios. Además, identificar áreas de mejora en la gestión administrativa fortalece la transparencia, la eficiencia y la confianza en la institución, aspectos clave para el cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en beneficio de su población objetivo. Estudios anteriores muestran que existe una relación significativa entre una buena gestión administrativa y la satisfacción de los becarios, lo que justifica la pertinencia de esta investigación para la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

H.E.2. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

H.E.3. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

1.6. Variables

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa consiste en la capacidad para supervisar y organizar las actividades necesarias para anticipar dificultades, lograr objetivos y evaluar resultados, todo ello haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles (Peña et al., 2022). Esta variable se compone de cuatro dimensiones principales:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2: Satisfacción de los beneficiaros

La satisfacción de los beneficiarios se refiere al nivel de bienestar y satisfacción que experimentan los becarios de un programa de becas respecto a los servicios recibidos, principalmente motivada porque el programa les brinda la oportunidad de estudiar. (Ipanaque 2020). Esta variable se compone de tres dimensiones principales:

- Subvención
- Fiabilidad
- Salud

Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 1

Gestión administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Peña et al. (2022). Es el proceso de planificación, organización, dirección, y control de las actividades dentro de una organización. Abarca funciones administrativas en todas las áreas, que implican tareas esenciales.	Desarrollo de procesos administrativos para lograr un objetivo, calificados como muy deficiente, deficiente, regular, eficiente y muy eficiente.	D1. Planificación	Visión y Misión Objetivos	Ordinal Escala de Likert 1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Eficiente 5. Muy eficiente
			D2. Organización	Estructura orgánica y autoridad Área jerárquica	
			D3. Dirección	Poder Liderazgo	
			D4. Control	Estándares de calidad Corregir errores, agregar estrategias	

Variable 2: Satisfacción de los beneficiarios

Tabla 2

Satisfacción de los beneficiarios

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción de los beneficiarios	Ipanaque (2020). Es la combinación de percepciones que tienen los individuos sobre sus funciones y sus interacciones dentro de la institución, asimismo, Lovelock (2011, como se citó en Maldonado, 2018) identifica varios criterios utilizados para evaluar la calidad del servicio y las cuales se agrupan en tres dimensiones generales: subsidio, fiabilidad y salud.	Juicio de valor calificado como nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.	D1. Subvención	Capacidad de pagos oportunos	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			D2. Fiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio de atención.	
			D3. Salud	Tratamiento médico y psicológico	

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Fikriah et al. (2025) realizaron una investigación titulada “The Relationship Between Organizational Culture and Administrative Management Performance in the Public Service Sector in Labuhanbatu Regency” en Indonesia. El propósito de este trabajo es investigar la relación entre el desempeño de la gestión administrativa y la cultura organizacional en el sector de servicios públicos de la Regencia de Labuhanbatu. Se recopilaron datos de 120 funcionarios de diversas organizaciones gubernamentales locales mediante cuestionarios estructurados y un método estadístico correlacional. El estudio mostró una correlación positiva significativa entre la cultura organizacional y el desempeño administrativo ($r = 0,643$, $p < 0,01$). Si bien las culturas de adhocracia y jerarquía no mostraron significancia estadística en el modelo de regresión, las culturas de clan y de mercado resultaron ser los predictores más relevantes.

Erwin et al. (2024) realizaron una investigación titulada “The role of education management in managing the scholarship programme and its impact on student achievement” en Indonesia. Este estudio tiene por objetivo investigar cómo la gestión educativa influye en la administración de los programas de becas y sus efectos en el éxito de los estudiantes. Subraya el papel central de la gestión administrativa eficaz para que garanticen una forma transparente, justa y eficiente de trabajar. La gestión educativa es responsable de supervisar un riguroso proceso de selección, administrar los fondos de manera adecuada y ofrecer apoyo adicional ya sea para orientación académica y tutoría. La investigación concluye que los estudiantes que reciben becas tienden se sienten más motivados y experimentan menos estrés financiero, lo que conlleva a un mejor rendimiento académico.

Guerra (2024) realizó una investigación titulada “A project management plan for the development of a scholarship management program in Belize”, cuyo objetivo principal de la investigación fue desarrollar un plan de gestión de proyectos para desarrollar el programa de becas de la Junta de Seguridad Social de Belice. Asimismo, esta investigación presenta un plan de gestión de proyectos detallado creado para implementar una solución de software eficiente para el programa de becas de la Junta de Seguridad Social de Belice. El plan es el

resultado de un uso estratégico de varias metodologías de investigación, incluidos enfoques: cualitativos y cuantitativos, los cuales van a permitir al investigador brindar una investigación exhaustiva de los desafíos dentro del programa de becas y la formulación de soluciones prácticas. La investigación culmina en un plan de gestión de proyectos integral que abarca elementos críticos como: integración, alcance, tiempo, coste, calidad, recursos, comunicación, gestión de riesgos, adquisiciones y desarrollo sostenible.

Gonzalez (2023) realizó una investigación titulada “Procesos de gestión administrativa para la curricularización de las prácticas sociales educativas en el marco de los proyectos PROFAE (Programa de Fortalecimiento a las Actividades de Extensión) de la Universidad Nacional de Misiones” en Argentina, donde el objetivo general fue indagar en el desarrollo de un modelo de gestión administrativa y sistematización de la información para apoyar la integración de las Prácticas Sociales Educativas (PSE) en el currículo de la Universidad Nacional de Misiones (UNaM), en el marco de los Proyectos PROFAE. A través de un enfoque de métodos mixtos, se examina la implementación del Programa de Curricularización de las PSE, con la participación activa de los investigadores en la elaboración de normativas y sistemas administrativos. El estudio analiza los proyectos aprobados en el marco del Programa de Fortalecimiento de la Extensión Educativa (PROFAE), en particular los de 2018 y 2019-2020, donde las PSE se convirtieron en un elemento requerido para la aprobación de los proyectos. Los resultados indican que la curricularización ha facilitado la integración de las actividades de docencia, investigación y extensión, favoreciendo una mayor colaboración de las autoridades universitarias con el profesorado y poniendo de relieve el papel de la participación comunitaria en el desarrollo profesional. Por otra parte, la puesta en práctica del sistema SASPI ha subsanado los problemas de descentralización y de falta de seguimiento y ha contribuido a la mejora de la gestión y del diseño de políticas institucionales. Además, se ha producido un cambio en las prácticas de enseñanza, con una mayor participación de los estudiantes en proyectos de educación y formación profesional, aunque la investigación detecta la necesidad de incorporar mejores prácticas de evaluación. En este sentido, los estudiantes han podido obtener un complemento del diploma universitario que acredite su actividad en proyectos de educación y formación profesional, lo que supuso un avance en la curricularización de estas prácticas, el informe subraya también la necesidad de contar con las normativas adecuadas para garantizar estas actividades y los esfuerzos continuos que son necesarios

para llevar a cabo la curricularización del trabajo de extensión en los sistemas académicos y administrativos de la universidad.

Haramain (2023) realizó una investigación titulada “Administration of academic support system and achievement of desired outcomes of student affairs and services in higher education: a correlational inquiry”. Este estudio tiene como objetivo investigar la relación entre la administración de sistemas de apoyo académico centrados en el estudiante y el logro de los resultados deseados en los asuntos y servicios estudiantiles dentro de las instituciones de educación superior en Filipinas. Utilizando un diseño de investigación cuantitativa correlacional no experimental, se seleccionó aleatoriamente una muestra de trescientos cincuenta estudiantes universitarios de diversas disciplinas académicas como participantes. Los hallazgos demuestran una fuerte correlación positiva entre la administración de sistemas de apoyo académico centrados en el estudiante y el logro de los resultados deseados en asuntos y servicios estudiantiles. Como resultado, se rechazó la hipótesis nula con base en el análisis estadístico empleando la Correlación de Pearson (r). Estos hallazgos resaltan el impacto significativo que la administración del sistema de apoyo académico centrado en el aprendiz tiene en la realización de objetivos en asuntos y servicios estudiantiles dentro del entorno contemporáneo de la educación superior. Para garantizar las mejores prácticas sostenidas en el desarrollo estudiantil, es imperativo que la administración fomente la colaboración con las partes interesadas internas y los socios externos.

Álvarez y Becerra (2020) realizaron una investigación titulada “La aplicación de los estándares de calidad y su incidencia en la gestión administrativa del área de Becas y Ayudas Económicas de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador”. Esta investigación tuvo por objetivo valorar el desarrollo de los estándares de calidad y sus efectos en la gestión administrativa del área de Becas y Ayudas Económicas de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Asimismo, la investigación se basó en un enfoque mixto, ya que cuenta con información cualitativa y cuantitativa, empleando un plan organizado de la recolección de datos, incluida la encuesta aleatoria y las entrevistas al personal de la Unidad de Bienestar Estudiantil. Los resultados encontraron, aunque el sistema de la calidad de la gestión en el Área de Becas y Ayudas Económicas es conocido, por el personal y algunos estudiantes los procesos de seguimiento de la eficiencia, la

eficacia y la calidad no son del todo conocido y aplicados de forma habitual por el personal del área debido a la falta de información. La investigación concluyó que la mayoría del personal consideran que hace falta realizar una auditoría de la gestión de la calidad para garantizar que los procesos se sigan correctamente de acuerdo con las normas legales, lo que contribuirá a lograr los resultados deseados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Supo et al. (2023) realizaron una investigación titulada “Horizontes de acceso y satisfacción de los estudiantes beneficiarios a la Beca Permanencia del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo en el sur del Perú”. Este estudio tiene por objetivo investigar el nivel de acceso y satisfacción con los servicios del PRONABEC entre los estudiantes beneficiarios de la Universidad Nacional del Altiplano en Puno, Perú, durante el año 2023. La investigación emplea un enfoque cuantitativo basado en un método hipotético-deductivo, que implica formular y probar hipótesis frente a datos del mundo real. Es de naturaleza descriptiva y utiliza encuestas, junto con análisis documental y de contenido, para recopilar información. La muestra consta de 210 estudiantes beneficiarios de varias escuelas profesionales, seleccionados de manera no probabilística por conveniencia y distribuidos en campos como Ingeniería, Ciencias Sociales, Ciencias Biomédicas y Económico-Empresarial. Los hallazgos revelan que la satisfacción de los estudiantes y el acceso a los servicios del PRONABEC varían en función de factores como la residencia, el origen y el género. En general, la mayoría de los estudiantes están satisfechos con los servicios brindados por la Beca de Permanencia UNA-Puno, aunque una mayor investigación en áreas de menor satisfacción podría mejorar la efectividad del programa.

Castillo (2022) realizaron una investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima – 2022”. Este estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios prestados por la oficina de bienestar social. Empleando un enfoque cuantitativo, la investigación fue de naturaleza aplicada, utilizando un diseño transversal no experimental y siguió un método hipotético-deductivo. La recolección de datos se realizó mediante el uso de un cuestionario. Los hallazgos del estudio revelaron una fuerte correlación positiva entre las variables de gestión administrativa y la calidad del servicio, indicada por

un valor Rho de Spearman de ρ = 0,845 y un valor p de 0,000, que es estadísticamente significativo al nivel de 0,01. Estos resultados confirman la hipótesis, estableciendo una conexión significativa entre la gestión administrativa efectiva y la calidad de los servicios prestados por la oficina de bienestar social.

Silvera (2022) realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022”. El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Municipio de Andahuaylas en el año 2022. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo aplicado con un diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. El estudio involucró a una población de 120, que también constituyó el tamaño de la muestra. Los datos se recolectaron a través de encuestas utilizando un cuestionario como instrumento. Los hallazgos revelaron que el 73,40 % de los encuestados percibió la gestión administrativa como baja, y de manera similar, el 72,5 % calificó la calidad del servicio en el municipio como baja. El análisis inferencial arrojó un valor de correlación de 0,757 con un nivel de significancia inferior a 0,05 entre las dos variables, lo que indica una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El estudio concluye que mejorar la planificación y ejecución de las actividades municipales es crucial para mejorar la satisfacción ciudadana.

Bobadilla (2022) realizó una investigación titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de beca continuidad del PRONABEC – Lambayeque, 2020”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la correlación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de la Beca de Continuidad del PRONABEC en Lambayeque en el año 2020. La investigación empleó un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios aplicados a una muestra de 301 beneficiarios de la Beca de Continuidad. El análisis de los datos mediante SPSS reveló un coeficiente de correlación de Rho = 0,729 y un nivel de significancia de Sig = 0,001, lo que confirma la hipótesis de que existe una correlación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios en este contexto.

Ramos (2021) realizaron una investigación titulada “Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019”. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la correlación entre la

implementación del gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios en PRONABEC - Lambayeque en 2019. El estudio empleó una metodología descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. La población estuvo constituida por 323 beneficiarios, con un tamaño de muestra de 175. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios desarrollados por Montesinos (2017): uno que evalúa el gobierno electrónico desde la perspectiva de los beneficiarios y el otro que evalúa su satisfacción. Los hallazgos revelaron una fuerte correlación positiva (0,761) y una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 dentro de PRONABEC - Lambayeque.

2.1.3. Antecedentes locales

Paye y Zuñiga (2024) realizaron una investigación titulada “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Samegua, Moquegua - 2023”. El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto del control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Samegua, Moquegua, durante el año 2023. Este estudio siguió un enfoque de investigación aplicada con un nivel hipotético-deductivo, utilizando un diseño no experimental, explicativo. La población estuvo constituida por 77 empleados de la municipalidad, y los datos se recolectaron a través de encuestas como técnica principal, teniendo como instrumento un cuestionario para cada variable. Los resultados revelaron un nivel de significancia de 0,031 para la variable control interno y 0,059 para la variable gestión administrativa. El coeficiente de determinación de Nagelkerke indicó que aproximadamente el 94 % de la variación del control interno se explica por la gestión administrativa dentro de la municipalidad distrital. Así, se concluyó que la gestión administrativa tuvo un impacto del 94 % en el control interno durante el período estudiado, demostrando que el control interno incide significativamente en cada dimensión de la gestión administrativa de la entidad.

Espinoza y Llanos (2024) realizaron una investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del Gobierno Regional Moquegua, 2023”. El estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibida por el personal involucrado en el programa regional de mantenimiento de infraestructura pública del Gobierno Regional de Moquegua en el año 2023. Se adoptó un enfoque de

investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 42 participantes asociados al programa, y no se aplicó ninguna técnica de muestreo ya que se encuestó a toda la población. Se utilizaron como instrumentos de evaluación cuestionarios estructurados, compuestos por 20 y 29 ítems para evaluar la gestión administrativa y la satisfacción laboral, respectivamente. Los hallazgos indicaron que el 52 % de los encuestados percibió la gestión administrativa del programa de mantenimiento como eficiente, mientras que la satisfacción laboral fue calificada como moderada por el 48 % de los participantes. La prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación de 0,945, con un nivel de significancia de 0,000. Estos resultados llevaron a la conclusión de que la gestión administrativa tiene una fuerte relación positiva con la satisfacción laboral dentro del programa.

Delgado (2022) realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y la recaudación tributaria ofertada en épocas de Covid-19 de la Municipalidad de Moquegua, 2021”. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria ofrecida durante el periodo Covid-19 por la Municipalidad de Moquegua en el año 2021. El estudio sigue un diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 19,023 contribuyentes de la Municipalidad de Moquegua, con una muestra de 167 seleccionados mediante una técnica de muestreo no probabilístico, con base en una fórmula poblacional conocida. La recolección de datos involucró dos instrumentos, específicamente cuestionarios diseñados para evaluar las variables en estudio. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los contribuyentes calificó la gestión administrativa de la Municipalidad de Moquegua como regular (77,84 %), y de igual manera, la recaudación tributaria también fue considerada regular (91,62 %). El estudio concluyó que existe una correlación positiva significativa entre las variables (Rho = ,316), confirmando así la hipótesis de que existe una relación entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria ofrecida por la Municipalidad de Moquegua durante el periodo Covid-19.

Ccuno (2022) realizó una tesis titulada “Planeamiento estratégico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Salud Moquegua, 2021”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Salud de Moquegua en el año 2021. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, utilizando un método hipotético-deductivo. Se clasificó en aplicado en cuanto a su finalidad,

correlacional en cuanto a su nivel y transversal en cuanto a su marco temporal. Se empleó un diseño no experimental, pues se identificaron y describieron las dimensiones de las variables para proponer cambios en la realidad problemática. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario en escala Likert aplicado al personal administrativo de la Dirección Regional de Salud. La población estuvo conformada por 154 individuos, con una muestra de 110 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Los datos fueron analizados mediante el software estadístico Excel e IBM SPSS 25 para calcular el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados, presentados en tablas y figuras estadísticas, indicaron que la planificación estratégica tiene una correlación altamente significativa ($p<0,05$) y un nivel de asociación moderado ($r=0,580$) con la gestión administrativa en la Dirección Regional de Salud de Moquegua en el año 2021.

Quiñonez (2022) realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y ejecución presupuestal en la Sub Gerencia de Estudios y Proyectos del Gobierno Regional de Moquegua, 2021”. La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la “Gestión Administrativa” y la “Ejecución Presupuestal” dentro de esta subdirección. La hipótesis principal plantea que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. El estudio empleó un diseño de investigación aplicada, con un enfoque no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se hizo uso de dos cuestionarios, uno por cada variable, el cual fue validado mediante juicio de expertos y Alfa de Cronbach, arrojando puntajes de confiabilidad de 0,950 y 0,903, lo que indica una excelente confiabilidad. Los resultados, procesados con SPSS v. 27, indicaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,547 lo que indican que existe una relación directa y significativa entre las variables, esta correlación se encuentra dentro del rango positivo considerable, motivo por el cual, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. El estudio concluye que una gestión administrativa adecuada es fundamental para llegar a obtener mayores niveles de ejecución presupuestaria.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Según Roobins y Coulter (2005, como se citó en Intriago et al., 2021) la gestión administrativa es básicamente, el proceso de coordinar las actividades dentro del trabajo para garantizar que se cumpla de forma eficiente, lo cual es el principal objetivo de todos los esfuerzos que se realicen. Asimismo, la administración es un conjunto de procesos que ayudan a las instituciones a ejecutar sus tareas diarias con un mayor control y orientado a la eficiencia en todas sus áreas operativas. Según Chiavenato (2004, como se citó en Intriago et al., 2021), dice que la gestión administrativa varía según si la empresa es grande, mediana o pequeña, si es del gobierno o privada, y si vende cosas o servicios. Pero a pesar de estas diferencias, todas las empresas tienen que buscar ideas nuevas para no quedarse atrás. La gestión administrativa emplea un enfoque sistemático para lograr objetivos a través de la planificación, la organización, la dirección y el control, asimismo cabe mencionar que la innovación es un aspecto fundamental de la gestión administrativa porque implica realizar cambios para mejorar el funcionamiento de la empresa y ser más eficientes, destacando así en el mercado. (Intriago et al., 2021).

La gestión administrativa del sector público, comprende las actividades que el gobierno realiza para encarar y dar solución a problemáticas compartidas. Este concepto está vinculada a la política, la cual abarca los principios generales que guían la elaboración de leyes, decisiones administrativas y medidas gubernamentales tanto dentro como fuera del país. A diferencia de la doctrina o la ideología, que son un conjunto de ideas que dan influyen en la creación y el desarrollo de políticas, la política actúa como la vía mediante por la cual se persiguen objetivos específicos. El análisis de la Administración Pública también implica revisar sus funciones básicas: gestionar, organizar, distribuir e implementar recursos y acciones (Canel, 2018, como se citó en Rivera y Proaño, 2022).

La gestión administrativa comprende las actividades involucradas en supervisar las acciones operaciones de una empresa, lo que comprende gestionar los recursos, los esfuerzos y las tareas asignadas para lograr los objetivos organizacionales y con ello llegar a prevenir posibles problemas (Ramírez, 2016, como se citó en Peña et al., 2023). La gestión en la administración pública es vista

como una representación de las entidades públicas según aspectos como son la gestión de recursos humanos, mecanismos de control, planificación estratégica, servicio al cliente, costos y tecnología (Hernandez et al., 2016, como se citó en Peña et al., 2023). Un principio básico se basa en que la organización debe actuar de manera transparente, proporcionando información clara y precisa respecto a sus políticas y actividades, y a los impactos que tienen sobre la sociedad.

La gestión administrativa también determina los roles que adoptan las personas dentro de las instituciones (ya sea de índole público o privado), con el objetivo de alcanzar el bienestar social o metas específicas de producción (Espejel, 2017, como se citó en Peña et al., 2023). Los gobiernos se esfuerzan por definir las funciones y la legitimidad de la administración pública, influidos por los marcos jurídicos y los valores políticos del Estado. Las funciones básicas de la administración —planificación, organización, dirección y control— sirven como procesos fundacionales para las entidades públicas, orientando sus operaciones hacia el bien común. La planificación implica establecer objetivos y estrategias, la organización organiza la estructura de trabajo, la dirección implica trabajar con las personas para alcanzar objetivos y el control monitorea el desempeño (Peña et al., 2023).

Así pues, Murillo et al. (2019) explica que, la gestión administrativa comprende un conjunto de actividades destinadas a dirigir una organización mediante un enfoque sistemático de tareas, recursos y esfuerzos. Al gestionar y coordinar eficazmente los distintos roles y acciones dentro de la organización, facilita la identificación de problemas y ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2.2. Teoría de la gestión administrativa

La teoría que sustenta tanto la gestión administrativa como la nueva gestión pública enfatiza la importancia de externalizar los servicios públicos al sector privado, potenciar la especialización de los funcionarios públicos y fortalecer el papel regulador del Estado. Este enfoque pretende equilibrar la influencia del sector privado mediante la implementación de regulaciones que aseguren la libre competencia y la entrega eficiente de bienes y servicios a la comunidad (Massey, 2019).

Se añade que, diversos académicos han contribuido a la conceptualización de la nueva gestión pública, entre ellos Hood (1991, como se citó en Luciano et al., 2021), quien identificó siete elementos clave que deberían guiar la gestión pública. Entre estos elementos se incluyen la necesidad de una gestión profesional, la forma de establecer estándares y medidas de desempeño, un mayor control sobre los resultados, la desagregación de unidades, la promoción de la competencia, la introducción de prácticas del sector privado y una mayor disciplina y frugalidad en el uso de los recursos públicos. Por tal motivo, la gestión pública se entiende como la aplicación de un conglomerado de poderes laborales para controlar y organizar de manera sistemática las actividades en consonancia con las metas y objetivos de la institución (Funck & Karlsson, 2020).

Por su parte, Huancas (2020) argumenta que la gestión administrativa financiera se sustenta en diversas teorías del desarrollo. De acuerdo a Plascencia (2018, como se citó en Huancas, 2020), en su investigación se incluyen las teorías de procesos, la gestión orientada a resultados y las teorías enfocadas en la sostenibilidad territorial. La teoría de procesos enfatiza que las acciones de una entidad deben centrarse en las tareas y actividades que ha de llevar a cabo, muchas veces con objetivos inmediatos y a corto plazo. Sin embargo, la gestión orientada a resultados entiende que las actividades deben alinearse con los resultados y objetivos esperados, asegurando que las acciones administrativas financieras sean viables en todos estos ámbitos. (Huancas, 2020).

2.2.3. Dimensiones de la gestión administrativa

Pérez et al. (2023) señala en su investigación que la gestión administrativa se compone con los procesos de planificación, organización, dirección y control.

Planificación

La planificación implica la programación ordenada y metódica de las tareas a llevar a cabo, así como la definición y la identificación de los principales problemas que podrían requerir atención a futuro, asimismo es la base para definir la dirección estratégica de un proyecto, la asignación de recursos y la definición de los objetivos, así como una buena planificación que garantice que todas las partes interesadas conozcan los resultados previstos y los medios necesarios para lograrlos. (Pérez et al., 2023).

La planificación es uno de los elementos esenciales de la administración que se considera frecuentemente un proceso metódico reflexivo que permite pasar de un estado actual a un estado futuro deseado. Ramírez (2017, como se citó en Ticse, 2024) explica en su investigación que la planificación garantiza la relación entre las condiciones actuales y los objetivos futuros por medio de una toma de decisiones reflexivas para identificar las acciones que van a guiar a la organización hacia el logro de sus objetivos. Una vez más en esta línea, Chiavenato (2012, como se citó en Ticse, 2024) subraya que la planificación estratégica regula los objetivos institucionales adelantándose a los elementos internos y externos, como su clima organizacional, la disponibilidad de recursos y las contingencias ambientales. Para ello se propone crear planes prácticos que mejoren la eficiencia y la adaptabilidad mediante un análisis sistemático de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA).

David (2013, como se citó en Ticse, 2024) ahonda enormemente en el carácter proactivo de la planificación, haciendo énfasis que esta ayuda a reducir la incertidumbre y optimizar la asignación de recursos para poder alcanzar los objetivos institucionales. Koontz, Weihrich y Cannice (2012, como se citó en Ticse, 2024) indicaron que la buena planificación también presenta el establecimiento conjunto de objetivos, el proceso de tomar decisiones con las partes interesadas y la evaluación continua del desempeño con la finalidad de asegurar que se cumpla con los objetivos que se tiene a largo plazo.

Asimismo, se puede decir que la planificación es una herramienta dinámica que permite a las empresas y a las instituciones públicas como PRONABEC, gestionar la complejidad, prever los obstáculos y trazar caminos en la misión de buscar el éxito sostenible. La planificación, asimismo, transforma los sueños intangibles en resultados cuantificables al incluir la previsión y la alineación estratégica; garantizando así la resiliencia institucional y la excelencia operativa.

Finalmente, Ticse (2024) detalla que la planificación es uno de los aspectos más importantes de la administración, aplica un enfoque sistemático para la organización sea altamente eficiente. Para definir objetivos irrefutables, se deben determinar jerárquicamente, asimismo, ser transparentes, e ir de acuerdo a las normas, procedimientos y límites presupuestarios institucionales para dirigir tanto las actividades de gestión como las operativas como primer paso (Chiavenato, 2012). Para el desarrollo de premisas, debe existir un acuerdo institucional; las predicciones y los estudios del entorno conforman los

fundamentos sobre los que se desarrolla la planificación, asegurando que los involucrados compartan un entendimiento sobre las condiciones futuras (Koontz y Weihrich, 2013). La tercera fase consiste en buscar otras vías de acción; las posibles estrategias se analizan utilizando métodos analíticos a través de modelos matemáticos y evaluaciones preliminares para descubrir las opciones más viables (David, 2013, como se citó en Ticse, 2024). La evaluación posterior exige un estudio minucioso de sus ventajas y desventajas, asimismo, de las consecuencias para los recursos y de la viabilidad de las soluciones potenciales, de manera habitual utilizando procedimientos de toma de decisiones que permitan la elección de la mejor solución (Koontz et al., 2012, como se citó en Ticse, 2024). En consecuencia, la elaboración de planes derivados garantiza que la estrategia financiera y la estrategia logística estén alineadas con la estrategia institucional ya que permite dar forma práctica a las estrategias elegidas en el marco de presupuestos y de programas operativos (Ramírez, 2020). En conjunto, todas estas acciones pueden proporcionar una metodología de planificación que ayude a las organizaciones a que puedan planificar de una manera ordenada la forma de llegar a sus objetivos en un tiempo concreto, minimizando el grado de incertidumbre de los resultados y aplicando los recursos que se consideren necesarios estratégicamente.

La organización

La organización implica establecer un orden lógico de actividades, así como asignar responsabilidades y elaborar un marco coherente por el cual se ejecutará el proyecto. Esta función comprende la coordinación de recursos humanos, materiales y financieros, así como la definición de roles, niveles jerárquicos y flujos de trabajo que dirigirán las operaciones (Pérez et al., 2023). Según Guaranda (2023) explica que la organización implica la distribución de los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información mediante una estructura establecida para satisfacer las necesidades de la entidad, con el objetivo de realizar sus funciones y lograr sus objetivos.

Gómez y Yoza (2024) en su investigación manifestaron que un entorno laboral meticulosamente administrado fomenta la motivación y el compromiso entre los trabajadores. De acuerdo con Pacherres (2021), señala también que las políticas a favor del equilibrio en la vida laboral, posibilidades de desarrollo profesional y cultura organizacional inclusiva contribuyen de forma significativa a la satisfacción laboral y, consecuentemente, a un rendimiento superior.

La dirección

La dirección no se limita a la simple tarea de dar órdenes, también se trata de inspirar y guiar a los miembros del equipo, dar la ayuda necesaria, propiciar la comunicación y gestionando las disputas interpersonales o de procedimiento que puedan surgir en la práctica. En esta situación, la dirección resulta fundamental para que compaginen los esfuerzos personales y grupales con los objetivos propuestos y así crear un ambiente de trabajo cooperativo y eficiente (Pérez et al., 2023). En el contexto de la gestión administrativa, la dirección se refiere a la coordinación integral de las organizaciones, garantizando que las acciones implementadas se ejecutan de forma puntual, para permitir que los trabajadores logren la máxima productividad cuando sea necesario. (Anchundia & Morejón, 2024).

La dirección, un componente fundamental de la gestión, es importante para lograr el máximo rendimiento organizacional. Distintos autores tienen definiciones diferentes: Henri Fayol la define como gestionar y supervisar a las personas para alcanzar los objetivos corporativos trazados, pero Leonard J. Kazmie hace incapie en la relación de influencia e inspiración de los equipos de trabajo hacia objetivos comunes (Euroinnova Business School, 2023). Si bien las definiciones de Robert B. Buchele y Burt K. Scalan no son específicas, el consenso subraya la importancia de la dirección para guiar adecuadamente a los equipos y alcanzar los resultados deseados. Se recomiendan estudios especializados en gestión empresarial o dirección estratégica para ampliar los conocimientos (Velez, 2024).

El control

El control es el proceso continuo de seguimiento y evaluación de las actividades del proyecto mediante indicadores de rendimiento y puntos de referencia específicos. Garantiza que el progreso real coincida con los objetivos previstos, lo que permite intervenciones y medidas correctivas rápidas en caso de discrepancias. Mantener la responsabilidad, garantizar la calidad y alcanzar los resultados previstos dentro del plazo y los recursos asignados dependen de los sistemas de control (Pérez et al., 2023). Anchundia y Morejón (2024) destaca que el control evalúa el rendimiento laboral, en consonancia con sus estándares de calidad, a través de la implementación apropiada de los elementos fundamentales y procesos administrativos, verificando su acatamiento y ejecutando medidas de mejora.

2.2.4. Satisfacción de los beneficiarios

Ipanaque (2020) explica que el concepto de satisfacción, que deriva del término latino “satisfactio”, se relaciona históricamente con el acto de satisfacer acciones o necesidades necesarias. El interés por la satisfacción se remonta a civilizaciones antiguas, como la egipcia y la romana, las cuales prestaban especial atención al hecho de satisfacer las necesidades de su pueblo para poder ejercer el poder y evitar que hubiera disturbios. En términos contemporáneos, la satisfacción se entiende como el equilibrio entre las influencias positivas y negativas que se experimentan a través de las acciones cotidianas. Asimismo, entendería como la frecuencia e intensidad con la que los individuos se enfrentan a impactos positivos o negativos, los cuales podrían afectar significativamente su bienestar general.

De acuerdo con Gurtler et al. (2000, como se citó en Valdivia, 2022), la satisfacción puede ser conceptualizada como como la búsqueda de la satisfacción de necesidades por parte de poblaciones, grupos sociales o familias y es un concepto que tiene que ver con las condiciones socioeconómicas y que incide en la calidad de vida También resalta la importancia de contar con sistemas bien estructurados, que incluyen leyes, políticas, servicios y organizaciones sociales que pretenden mejorar la satisfacción personal y familiar, y por tanto maximizar su bienestar en sus respectivos entornos.

La satisfacción de los beneficiarios refleja un proceso cognitivo en el que las personas evalúan sus expectativas con el desempeño del apoyo prestado y puede estar determinada por las expectativas, los valores ético-culturales, necesidades de las personas o por la estructura organizativa de atención sanitaria. En consecuencia, la satisfacción puede variar ampliamente entre individuos y también puede cambiar para la misma persona en distintas circunstancias (Flores, 2021).

Renteria (2022) en su investigación también examina la satisfacción de los beneficiarios, la cual se refleja en la medida en que el servicio prestado cumple con los estándares de calidad establecidos, abordando sus necesidades y expectativas de los mismos. Según Konopaske et al. (1990, como se citó en Renteria, 2022), la satisfacción está influenciada por el grado en que los servicios prestados se alinean con las necesidades de los usuarios, como se describe en la norma ISO 9001 (2015). Esta norma enfatiza la importancia de monitorear las

evaluaciones de los usuarios para medir la efectividad de la cobertura del servicio. Sin embargo, los niveles de satisfacción pueden variar entre usuarios, incluso dentro del mismo entorno de servicio (Montalvo et al., 2020).

La satisfacción se logra cuando un servicio supera las expectativas del usuario, lo que se puede medir por el porcentaje de individuos cuyas experiencias superan los umbrales de satisfacción. Quijada (2017, como se citó en Renteria, 2022) describe la satisfacción como un estado cognitivo resultante de la comparación de los estímulos recibidos con las expectativas de uno. Implica evaluar un servicio o producto para determinar si cumple con los estándares anticipados, reflejando la respuesta emocional de los usuarios en función de sus experiencias con proyectos sociales en relación con sus expectativas iniciales.

2.2.5. Teoría de la satisfacción del beneficiario

Según Eslava (2022) las teorías que sostienen la satisfacción del beneficiario con la teoría de la satisfacción del cliente, la teoría de la satisfacción ciudadana y la teoría de Maslow. La teoría de la satisfacción del cliente, que comenzó a explorar el comportamiento del consumidor y el marketing en la década de 1970 con el trabajo fundacional de Fornell en 1989, ganó un amplio reconocimiento entre los gobiernos y las empresas a mediados de la década de 1990. A pesar de esto, sigue siendo difícil encontrar un método formal para medir la satisfacción del cliente. La teoría identifica tres aspectos principales: confirmación o desconfirmación, comparación de productos y niveles de satisfacción acumulativos (Hernández et al., 2022).

En cambio, la teoría de la satisfacción ciudadana se desarrolló en la primera parte de la década de los 80, enfocándose principalmente en la calidad de los servicios o productos que brindan las organizaciones ya sean públicas o privadas, y sustentando que la calidad de vida general de los ciudadanos depende de la calidad de los mismos. fundamenta la satisfacción utilizando la tradicional escala de satisfacción al evaluar tanto la calidad del servicio como los niveles de satisfacción, para ello se recurre a diferentes indicadores e índices de satisfacción(Chavez, 2023).

Además, la teoría de Maslow establece que la satisfacción se obtiene mediante la satisfacción de una jerarquía de necesidades, comenzando desde la base, es decir, por las necesidades fisiológicas como la alimentación, que son las que dan paso al cumplimiento de necesidades de orden superior, como son la

seguridad, la pertenencia, la autoestima, la autorrealización, entre otras. (Rodas & Pérez, 2021).

2.2.6. Dimensiones de la satisfacción del beneficiario

Lovelock (2011, como se citó en Maldonado, 2018) sugiere que, debido a la naturaleza intangible y multifacética de los servicios, evaluar su calidad requiere un enfoque distinto al de los bienes. La calidad del servicio es más difícil de medir porque los consumidores a menudo participan en el proceso de producción del servicio. Se hace una distinción clave entre el proceso de entrega y el resultado real del servicio, conocido como calidad técnica. Los investigadores han descubierto que la calidad percibida del servicio está determinada por una evaluación en la que los clientes comparan sus expectativas de servicio con la entrega real. Se identificaron varios criterios utilizados por los consumidores para evaluar la calidad del servicio y luego se agruparon en tres dimensiones generales: subsidio, fiabilidad y salud.

Subvención

Según Lovelock (2011) una subvención puede ser definido como cualquier asistencia o incentivo gubernamental dirigido a promover el acceso y la participación en actividades consideradas de interés público o social. En el contexto de una beca de estudios, la subvención se entiende como una ayuda financiera otorgada generalmente por organismos públicos o privados para apoyar a estudiantes en la continuidad de su educación, especialmente cuando no cuentan con recursos económicos suficientes.

Fiabilidad

La fiabilidad tal como plantea Luko S. (2020) es la probabilidad de que un componente, un dispositivo, un producto, un proceso o un sistema, sea capaz de funcionar o cumplir con una determinada función tras un tiempo determinado de duración o de uso, en condiciones especificadas. En cuanto a los programas de becas, la fiabilidad implica una especial consideración a cómo el sistema de asignación y distribución logre mantener el funcionamiento efectivo y estable en el tiempo. Esto significa que la tensión que se puede establecer entre los mecanismos de selección, evaluación y otorgamiento de becas, debe contar con estabilidad y predictibilidad en su aplicación, tal como puede aplicarse a los criterios que se establezcan, pero también contar con una estructura que permita

asegurar la inercia del apoyo económico a los becados en el periodo académico señalado.

Salud

La salud es el nivel de atención y cuidado prestado a las personas. Esto implica la atención que se les da, incluido el soporte psicológico, y la supervisión preventiva como por ejemplo brindar dietas adecuadamente implementadas por especialistas que aseguran una mejor calidad de vida con una alimentación saludable; todo ello utilizando un lenguaje que les resulte accesible. (Maldonado, 2018).

2.2.7. La eficiencia en el sector público

La eficiencia se debe considerar como uno de los principios que rigen la prestación de servicios públicos, y esto debe ir más allá de unas simples consideraciones de tipo económico, e incluir valores que trasciendan a este ámbito específico. La gestión pública no solo debe alcanzar objetivos operativos, sino también buscar un desarrollo justo, capaz de garantizar una correcta asignación de los recursos y de oportunidades a toda la sociedad. Como consecuencia de lo anteriormente expresado, el concepto de eficiencia adquiere un significado más extenso: engloba la racionalidad, pero también reconoce el ámbito económico. (Rodríguez, 2014, como se citó en Álvarez, 2024). Las acciones administrativas tendrán que figurar atendiendo al interés público, y los resultados no podrán ser evaluados sólo desde un punto de vista económico. La eficiencia del sector público implicará enfrentar la gestión pública en tres dimensiones: i) prestación eficaz de servicios, ii) ejecución responsable y iii) gobernanza sólida.

Los servicios públicos de calidad son aquellos que son capaces de responder a las necesidades de la ciudadanía con precisión, puntualidad y eficacia, garantizando la accesibilidad y la preparación para responder a las demandas públicas así, de igual modo, los servicios públicos deben ir reflejando también en todo momento una mejora continua en la calidad y el rendimiento de los servicios, a la vez que aumentan la productividad mediante el desarrollo del personal y la actualización de las técnicas operativas (Rodríguez, 2014, como se citó en Álvarez, 2024). La ejecución responsable demuestra esfuerzos administrativos eficientes que tienen relación con los objetivos de una sociedad democrática, eligiendo objetivos que mejoren los procesos políticos. (Rodríguez, 2014).

En definitiva, la gobernanza eficaz combina la potestad con su respectiva legitimidad, lo que requiere líderes administrativos competentes para gestionar las responsabilidades públicas con eficiencia Un liderazgo adecuado asegura la gobernanza práctica de los procesos gubernamentales, de manera que contribuye a la integridad institucional y, por tanto, a la credibilidad de la ciudadanía (Rodríguez, 2014, como se citó en Álvarez, 2024).

2.3. Definición de términos

- **Gestión administrativa**

De acuerdo con Casco et al., (2017)) se entiende como el desarrollo de un conjunto de actividades interrelacionadas para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y esfuerzos de una organización, con el fin de alcanzar de forma eficiente los objetivos previstos.

- **Planificación**

Según Castro Tacuri et al., (2018)), la planificación es un proceso sistemático de establecer objetivos, determinar estrategias y actividades, que tienen como finalidad alcanzar los objetivos establecidos, de un modo que garantice un uso eficiente de los recursos disponibles.

- **Organización**

Según Chiavenato (2012, como se citó en Ticse, 2024) se considera a la función de la administración que consiste en estructurar y distribuir las tareas, los recursos y las responsabilidades de una entidad en el propósito de alcanzar los resultados previstos de forma ordenada y coordinada.

- **Dirección**

La dirección administrativa, para Yamith O. (2018) es el proceso de conducción y elaboración de decisiones que asegura la implementación de los planes de organización mediante la coordinación, la motivación y el control del talento humano para conseguir las metas propuestas.

- **Control**

Según Yamith O. (2018) el control es la función administrativa que verifica y evalúa si se están cumpliendo las actividades según lo que se ha planificado, lo que permite adecuar cosas a tiempo y cumplir eficientemente objetivos.

- **Satisfacción de los beneficiarios:**

Según García P. (2020) la satisfacción de los beneficiarios es el grado en que las personas que han sido destinatarios de un servicio o programa consideran que sus expectativas y necesidades han sido satisfechas, lo que influye en la aceptación y efectividad del servicio.

- **Subvención**

Según López & Martínez (2021) la subvención es una ayuda económica otorgada por una entidad pública o privada para apoyar proyectos o actividades de interés social, facilitando el acceso a recursos para su realización.

- **Fiabilidad**

Según Ramírez (2019) es la capacidad de brindar de manera consistente y eficaz la atención o el servicio prometido para producir resultados consistentes bajo condiciones establecidas durante un período determinado.

- **Salud**

Según OMS (1948) la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia, según la definición de la Organización Mundial de la Salud.

- **Beca 18**

Según PRONABEC (2025) es un programa dirigido a estudiantes con alto rendimiento académico y en situación de pobreza o extrema pobreza, para financiar estudios superiores y de formación técnica y artística.

- **Beca Alianza del Pacífico**

Según PRONABEC (2025) busca apoyar a estudiantes de países miembros de la Alianza del Pacífico para realizar estudios superiores en Perú, promoviendo la integración y colaboración regional.

- **Beca Continuidad de Estudios**

Según PRONABEC (2025) está dirigida a estudiantes universitarios de alto rendimiento que ha tenido que dejar su carrera por alguna situación adversa, y demuestra que necesitan apoyo económico para continuar sus estudios.

- **Beca Excelencia Académica Hijos de Docentes**

Según PRONABEC (2025) es otorgada a los hijos de docentes de básica regular que hayan demostrado alto rendimiento académico para estudiar en institutos o universidades.

- **Beca Inclusión para Carreras Universitarias**

Según PRONABEC (2025) apoya a estudiantes que presentan alguna discapacidad y se encuentran en situación de vulnerabilidad para que pueda acceder y permanecer en una carrera universitaria.

- **Beca Permanencia**

Según PRONABEC (2025) está dirigida a estudiantes que requieren apoyo económico para evitar la deserción y continuar con su formación universitaria.

- **Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua**

Es la instancia vinculada al Gobierno Regional de Moquegua que participa en la articulación, coordinación y seguimiento de políticas y acciones públicas en la región, esta unidad busca impulsar la gestión integrada y concertada entre diferentes actores públicos y privados en Moquegua, facilitando la cooperación interinstitucional y el desarrollo regional.

- **Incentivo monetario**

Según García & Patjane (2005) son mecanismos organizacionales diseñados para gratificar a quienes alcanzan ciertos objetivos deseados, usualmente bajo la forma de compensaciones económicas flexibles relacionadas al desempeño o resultados alcanzados. Estos incentivos buscan motivar comportamientos específicos y están orientados a lograr metas concretas dentro de una organización.

- **Capital humano**

Según Becker (1975) se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, competencias y atributos que poseen las personas, que en conjunto contribuyen a su capacidad productiva en el ámbito económico y social. Asimismo, el capital humano es considerado un recurso fundamental que influye en el desarrollo económico y social de una sociedad, ya que el nivel de formación de las personas repercute directamente en su productividad.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

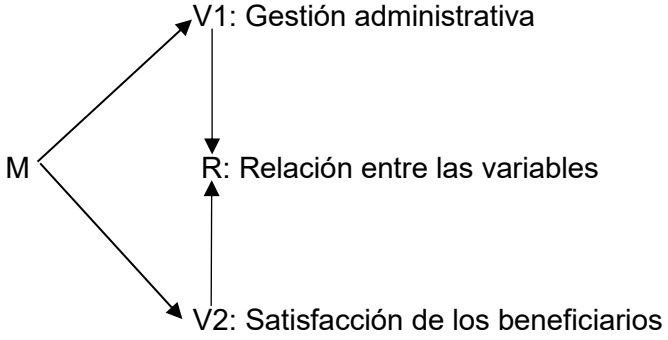
Este estudio realizado es de tipo investigación básica, es decir, su objetivo principal es contribuir al conocimiento teórico sin una aplicación práctica inmediata (Ñaupas et al., 2018). Al centrarse en la comprensión del vínculo entre las prácticas de gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios, la investigación amplia el cuerpo académico de conocimientos sobre la administración pública y la eficacia de los programas educativos.

En cuanto a su nivel, la investigación fue correlacional. Este tipo de estudio busca determinar si existe una relación entre las variables, en este caso, la gestión administrativa del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) y los niveles de satisfacción de sus beneficiarios. No se establece causalidad, sino identifica la naturaleza y fuerza entre dichas variables (Valderrama & Jaimes, 2019). Comprender esta correlación ayuda a mejorar las estrategias de gestión al destacar los aspectos de los procesos administrativos que más afectan la satisfacción de los beneficiarios.

La investigación, asimismo, adopta un enfoque cuantitativo, el cual resulta ideal para medir variables numéricamente y analizar los datos mediante herramientas estadísticas. Este enfoque permite una evaluación objetiva, asegurando que las relaciones entre variables como la gestión administrativa y los niveles de satisfacción se cuantifiquen e interpreten a través de medios estadísticos (Baena, 2017). La metodología cuantitativa fue adecuada para examinar tendencias, patrones y correlaciones, proporcionando datos concretos para apoyar y refutar hipótesis.

Figura 1

Nivel correlacional



3.2. Ámbito temporal y espacial

El ámbito temporal de la investigación, corresponde al año 2024, periodo durante el cual se recopila y analiza los datos para evaluar las prácticas de gestión administrativa y su impacto en la satisfacción de los beneficiarios.

Por otro lado, el ámbito espacial se circunscribe a la región de Moquegua, donde se desarrolla el estudio y se obtiene la información relevante que permitió conocer la realidad administrativa y la percepción de los beneficiarios en dicha localidad.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está constituida por los beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) correspondientes a la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua del año 2024. Esta población comprende un total de 55 estudiantes becarios activos, cifra que fue oficialmente proporcionada por PRONABEC mediante el OFICIO N° 238-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-DICONCI-SUCCOR MOQUEGUA (ver anexo N°5).

Tabla 3

Población de estudio

Región de estudio	Provincia de estudio	Beca	N° de becarios
		Beca 18	14
		Beca Alianza del Pacífico	1
		Beca continuidad de estudios	5

Moquegua	Mariscal Nieto	Beca excelencia académica hijos de docentes	4
		Beca inclusión para carreras universitarias	1
		Beca Permanencia	30
		Total	55

Nota. Información obtenida por el OFICIO N° 238-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-DICONCI-SUCCOR MOQUEGUA

3.3.2. Muestra

Dado el tamaño reducido de la población objetivo, se decidió trabajar con la totalidad de los elementos que la integraban, aplicando un muestreo censal o censo a los 55 beneficiarios en condición activo al 2024. Esta decisión metodológica se basa en la factibilidad de acceder a todos los beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la región Moquegua, lo que permitió eliminar el error de muestreo y obtener resultados más precisos y representativos. El muestreo censal garantiza la inclusión de todos los sujetos de estudio en la investigación, incrementando la validez interna del estudio y proporcionando conclusiones con mayor grado de confiabilidad, sin necesidad de inferencia estadística para generalizar los resultados a la población total.

La muestra censal incluye a todos los beneficiarios activos del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo al año 2024, que se encuentran desde el primer hasta el último ciclo de su carrera, independientemente del año en que hayan obtenido la beca. Además, se ha considerado como criterio de inclusión que el ingreso de estos beneficiarios haya sido a partir del año 2020 en adelante, asegurando así que la muestra refleje la población actual y vigente de estudiantes apoyados por el programa.

De acuerdo con el OFICIO N° 238-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-DICONCI-SUCCOR MOQUEGUA, se indica que la región de Moquegua cuenta

con 56 becarios activos en el año 2024. Sin embargo, como criterio de exclusión, se decidió excluir a un becario, quien corresponde a mi persona, por lo que el análisis y trabajo se realiza finalmente sobre una muestra de 55 becarios. Esta medida garantiza la objetividad y la imparcialidad en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

En la presente investigación se empleó como técnica la encuesta, la cual se fundamenta en un conjunto de preguntas que se preparan con el fin de poder recolectar información (Bernal, 2010), se dirigió a 55 becarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) correspondientes a la provincia de Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua, 2024.

3.4.2. Instrumento

Asimismo, se toma como instrumento a el cuestionario, el cual se constituye por un conjunto de preguntas estructuradas con el propósito de obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados en la investigación (Bernal, 2010). Este instrumento se fundamenta en preguntas cerradas, las cuales se utilizaron para recopilar datos relacionados con las dimensiones consideradas en las variables de estudio: gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua. Para ello, se aplicó dos cuestionarios específicos, uno por cada variable, según se describe a continuación:

- Cuestionario sobre gestión administrativa.
- Cuestionario sobre satisfacción de los beneficiarios.

Para evaluar las variables, se diseñó un cuestionario individual para cada una, utilizando una escala tipo Likert. Esta escala permitió asignar distintos valores a cada ítem, que en el caso de la variable gestión administrativa, los valores asignados fueron: (1) Muy deficiente, (2) Deficiente, (3) Regular, (4) Eficiente y (5) Muy eficiente. En la variable satisfacción del beneficiario fueron: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.5.1. Validación

El instrumento aplicado en la presente investigación fue un cuestionario anónimo basado en la escala de Likert, para obtener información sobre la gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024, el cual fue validado por juicio de expertos, conforme el siguiente detalle:

(1) Dr. Félix Manuel Asque Cori
(2) Mgr. Guido Rojas Ramos
(3) Mgr. Marilí Ruth Mamani Laura

Los mismos que cuentan con conocimientos y experiencias en materia de Gestión Administrativa y de Educación.

3.5.2. Confiabilidad

Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto, donde se crea una base de datos en un programa estadístico sobre la gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los beneficiarios. El objetivo fue evaluar la consistencia interna del instrumento mediante el uso del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, para ello se aplicó los cuestionarios a 21 ex becarios en condición de egresados en Moquegua en el año 2024. Este procedimiento se basó en la investigación realizada por Tuapanta et al. (2017), quienes detallan las escalas de valoración para los diferentes niveles de confiabilidad al aplicar el alfa de Cronbach, señalando que:

- Coeficiente alfa mayor a 0,9 = excelente
- Coeficiente alfa entre 0,7 y 0,9 = muy bueno
- Coeficiente alfa entre 0,5 y 0,7 = bueno
- Coeficiente alfa entre 0,3 y 0,5 = regular
- Coeficiente alfa menor a 0,3 = deficiente

Para el cuestionario de gestión administrativa (20 ítems), se realizó el análisis de coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual indica el resultado en la siguiente tabla.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	20

Nota. Procesamiento utilizando un software estadístico.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,969, en el cual se concluye que el nivel de confiabilidad de los Ítems del cuestionario de gestión administrativa fue excelente.

Para el cuestionario de satisfacción de los beneficiarios (20 Ítems), el coeficiente de Alda de Cronbach fue:

Tabla 5

Confiabilidad de instrumento de satisfacción de los beneficiarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

Nota. Procesamiento utilizando un software estadístico.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,912, en el cual se concluye que el nivel de confiabilidad de los ítems del cuestionario de satisfacción de los beneficiarios fue excelente.

3.6. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

3.6.1. Método hipotético-deductivo

La investigación sigue un método hipotético-deductivo. Este método comienza con la formulación de hipótesis basadas en teorías o conocimientos existentes. Luego, las hipótesis se ponen a prueba mediante una investigación

empírica (Talia, 2019). En esta investigación se desarrollan hipótesis sobre la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción, seguidas de la recopilación y el análisis de datos, los cuáles nos permiten sustentar y refutar dichas hipótesis. Este proceso permite un enfoque sistemático para probar supuestos teóricos y, en última instancia, contribuye a refinar y ajustar las teorías relacionadas con la administración pública y la satisfacción de los beneficiarios.

3.6.2. Método descriptivo

La investigación descriptiva permite la recopilación de información y la identificación de las características más importantes del tema de estudio, con el fin de realizar una descripción detallada (Bernal, 2010). En este estudio, los instrumentos empleados fueron cuestionarios aplicados para cada variable, tanto para la gestión administrativa como para la satisfacción de los beneficiarios, dirigidos a los 55 becarios de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

3.6.2. Método inferencial

La investigación inferencial ayuda al investigador a determinar la significancia y validez de los resultados obtenidos en su estudio (Ñaupas, 2014). Para este propósito, se lleva a cabo el procesamiento y análisis de los datos, empleando hojas de cálculo para evaluar los indicadores y el software SPSS para examinar la evaluación entre las dos variables.

3.6.3. Técnicas para la presentación de resultados

En esta investigación se aplicó el instrumento a los beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional Moquegua. Los datos obtenidos de estos instrumentos se compilan en una hoja de cálculo Excel para asegurar su correcta organización y almacenamiento. Posteriormente, los datos son procesados mediante el software estadístico SPSS, donde se aplica una escala que permitió la presentación de resultados descriptivos, como frecuencia y porcentajes, lo que permite tener una visión general de las respuestas obtenidas.

Para los resultados inferenciales, se realiza una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos. De acuerdo con el resultado obtenido, se aplicó una prueba de correlación para determinar la relación entre las variables en

estudio, utilizándose la prueba Rho de Spearman debido a que los datos no siguieron una distribución normal. Este análisis permitió cuantificar la fuerza y dirección de la relación entre la gestión administrativa del PRONABEC y la satisfacción de sus beneficiarios.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos por tipo de beca

Dentro del apartado de resultados descriptivos por tipo de beca, se presenta la distribución de los beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) pertenecientes a la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua durante el año 2024. El cuadro siguiente muestra la frecuencia y el porcentaje correspondiente a cada modalidad de beca, permitiendo identificar cuáles son las más solicitadas y otorgadas en la región de Moquegua. Esta información resulta clave para analizar el alcance de la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los becarios en función del tipo de apoyo que reciben.

Tabla 6

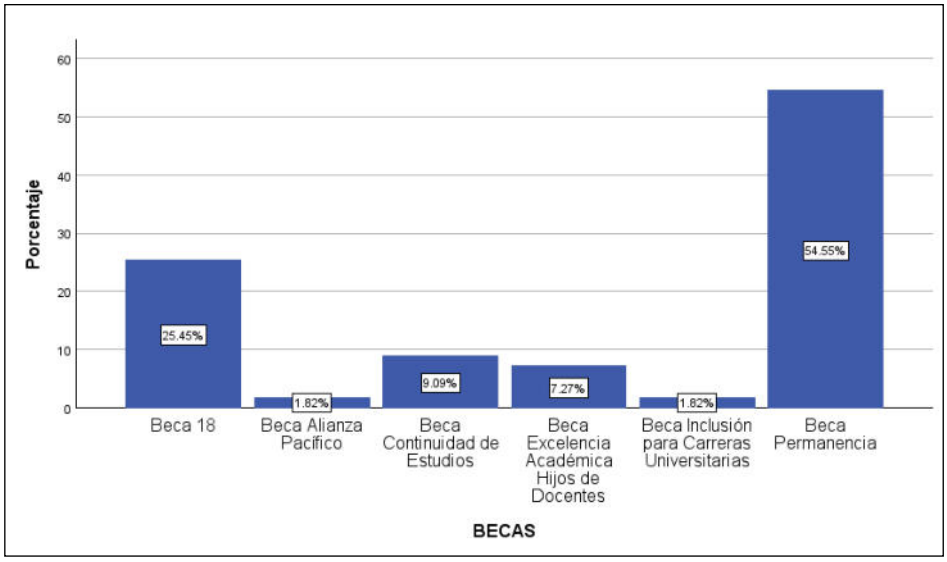
Distribución de beneficiarios por tipo de beca

	Becas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Beca 18	14	25.5	25.5	25.5
	Beca Alianza Pacífico	1	1.8	1.8	27.3
	Beca Continuidad de Estudios	5	9.1	9.1	36.4
	Beca Excelencia Académica Hijos de Docentes	4	7.3	7.3	43.6
	Beca Inclusión para Carreras Universitarias	1	1.8	1.8	45.5
	Beca Permanencia	30	54.5	54.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Nota. Procesamiento de datos utilizando software estadístico

Figura 2

Distribución de beneficiarios por tipo de beca



Nota. Procesamiento de datos utilizando software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 6 y la Figura 2 se evidencia la distribución porcentual de los diferentes tipos de becas otorgadas por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua durante el 2024. Se observa que “Beca Permanencia” representa la mayoría de los casos, al tener el 54,55 % del total de beneficiarios, lo que indica que más de la mitad de los becarios están adscritos a esta beca. En segundo lugar, se encuentra “Beca 18” con un 25,45 %, seguida en menor medida por la “Beca Continuidad de Estudios” (9,09 %) y la “Beca Excelencia Académica Hijos de Docentes” (7,27 %). Por otro lado, tanto la “Beca Alianza Pacífico” como la “Beca Inclusión para Carreras Universitarias” presentan la menor representación, cada una con solo 1,82 %.

Estos resultados muestran una clara predominancia de la Beca Permanencia, lo cual podría deberse a la continuidad de apoyo requerida por los estudiantes para culminar satisfactoriamente sus estudios superiores. Por el contrario, la baja proporción de becas como Alianza Pacífico e Inclusión para Carreras Universitarias sugiere que estas modalidades cuentan con criterios de acceso más restrictivos y menor demanda en la región que puede deberse al desconocimiento sobre dichas becas.

4.1.2. Resultados inferenciales por variables y sus dimensiones

Según las respuestas entregadas por los beneficiarios a través de los cuestionarios, a continuación, se muestra una tabla que refleja los niveles obtenidos en las diferentes variables y dimensiones, utilizando para ello el método de baremos el cual nos ayudará a establecer criterios uniformes para evaluar nuestros resultados obtenidos.

Tabla 7

Baremos de la variable gestión administrativa

Variable	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
Gestión Administrativa	20-46	47-73	74-100

Tabla 8

Baremos de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Variable	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
Planificación	5-11	12-18	19-25
Organización	5-11	12-18	19-25
Dirección	5-11	12-18	19-25
Control	5-11	12-18	19-25

Tabla 9

Baremos de la variable satisfacción de los beneficiarios

Variable	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción de los beneficiarios	22-50	51-80	81-110

Tabla 10

Baremos de las dimensiones de la variable satisfacción de los beneficiarios

Variable	Bajo	Medio	Alto
Subvención	10-23	24-36	37-50
Fiabilidad	7-16	17-25	26-35
Salud	5-11	12-18	19-25

De los resultados inferenciales podemos señalar la aplicación de los cuestionarios de gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios a una muestra de 55 estudiantes beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024, departamento de Moquegua.

Variable de gestión administrativa

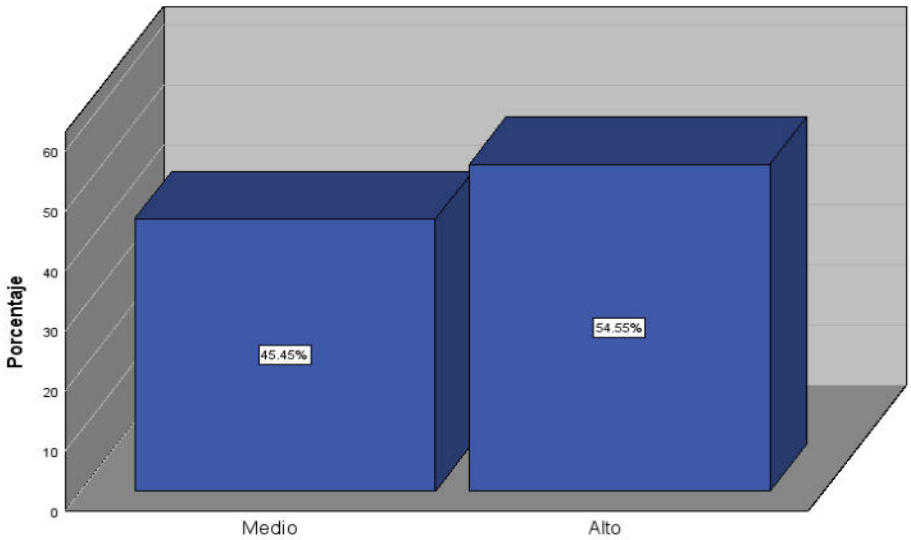
Tabla 11

Niveles de respuesta de gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	25	45,45	45,45	45,45
Alto	30	54,55	54,55	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 3 *Niveles de respuesta de gestión administrativa*



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 11 y Figura 3 se puede apreciar que la variable de gestión administrativa tuvo un nivel de respuesta de 45,45 % de encuestados que sostienen un nivel medio, y un 54,55 % que considera un nivel alto, por lo que se demuestra una distribución relativamente equilibrada entre ambos niveles. Esta distribución sugiere que, aunque la mayoría de los beneficiarios valoran positivamente los procesos administrativos del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la región de Moquegua, aún existe un grupo significativo que percibe oportunidades de mejora o aspectos que podrían optimizarse, esta

diversidad en las percepciones podría deberse a diferencias en la experiencia personal que ha tenido cada becario y/o la interacción directa con los servicios administrativos.

Dimensión de planificación

Tabla 12

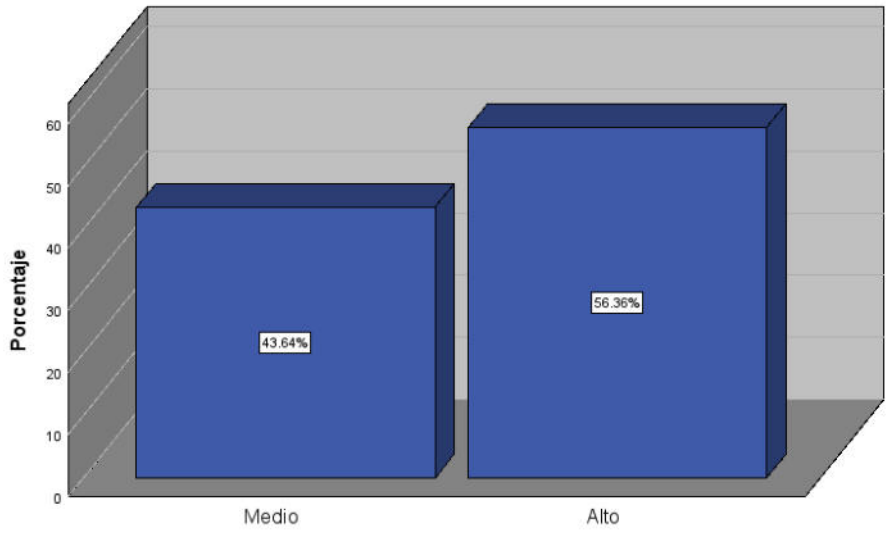
Niveles de respuesta de planificación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	24	43,64	43,64	43,4
Alto	31	56,36	56,36	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 4

Niveles de respuesta de planificación



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 12 y Figura 4 se puede apreciar que en la dimensión de planificación el 43,64 % de los participantes evalúa los procesos de planificación en

un nivel medio, mientras que el 56,36 % restante los considera en un nivel alto, sin registrarse ningún caso en el nivel bajo. Esta distribución refleja que la mayoría de los beneficiarios reconoce una planificación administrativa efectiva por parte del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), mostrando una tendencia marcada hacia una valoración positiva; esta percepción favorable puede estar relacionada con la claridad y organización percibida en los procesos de planificación, aunque el porcentaje significativo que mantiene una opinión de nivel medio lo cual indica que aún existen aspectos susceptibles de mejora. Para elevar esta valoración, se podría fortalecer los mecanismos de retroalimentación y participación de los beneficiarios que promueva mayor transparencia y adaptabilidad a sus necesidades.

Dimensión de organización

Tabla 13

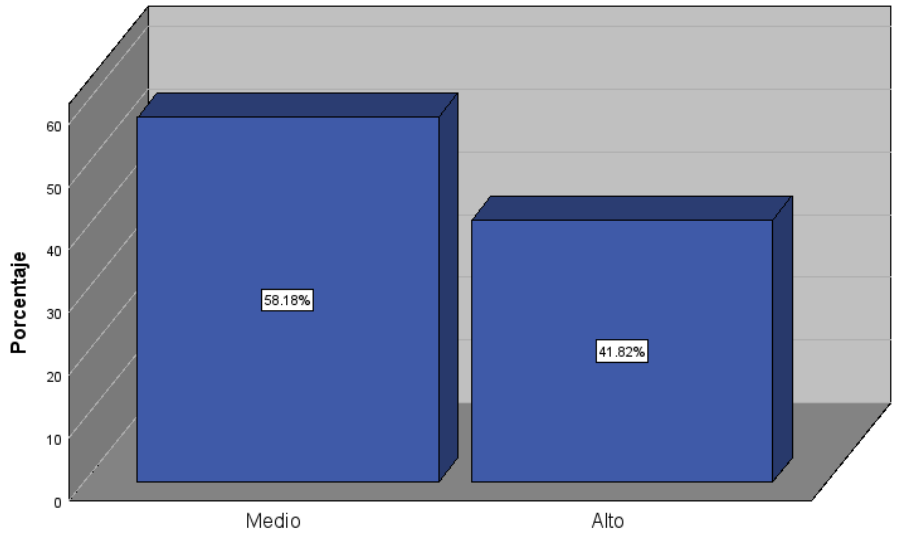
Niveles de respuesta de organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	32	58,18	58,18	58,18
Alto	23	41,82	41,82	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 5

Niveles de respuesta de organización



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 13 y Figura 5, se puede apreciar que en la dimensión de organización el 58,18 % evalúa los procesos organizacionales en un nivel medio, mientras que el 41,82 % restante los considera en un nivel alto. Esta distribución indica que la mayoría percibe la organización administrativa como adecuada, pero con áreas que necesitan ser fortalecidas; esta percepción podría señalar deficiencias en la coordinación o asignación de responsabilidades, lo que sugiere la necesidad de implementar mejoras específicas para optimizar la eficiencia y efectividad de los procesos organizativos.

Dimensión de dirección

Tabla 14

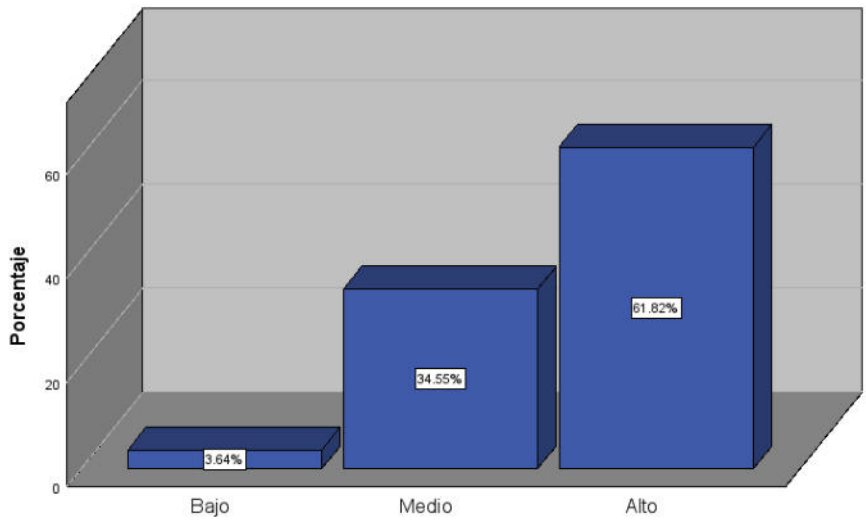
Niveles de respuesta de dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	3,64	3,64	3,64
Medio	19	34,55	34,55	38,19
Alto	34	61,82	61,82	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 6

Niveles de respuesta de dirección



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 14 y Figura 6 se puede apreciar que en la dimensión de dirección el 61,82 % evalúa los procesos de dirección en un nivel alto, el 34,55 % los considera en un nivel medio, y únicamente el 3,64 % los percibe en un nivel bajo. Esta distribución indica que la mayoría reconoce una dirección administrativa eficiente por parte del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), aunque la presencia de un porcentaje notable que evalúa el nivel medio y bajo sugiere que aún hay aspectos que pueden ser mejorados; para fortalecer los procesos de dirección, sería conveniente promover en los trabajadores una comunicación más efectiva, liderazgo participativo y toma de decisiones más ágil, con el fin de optimizar la gestión y responder mejor a las necesidades de los beneficiarios.

Dimensión de control

Tabla 15

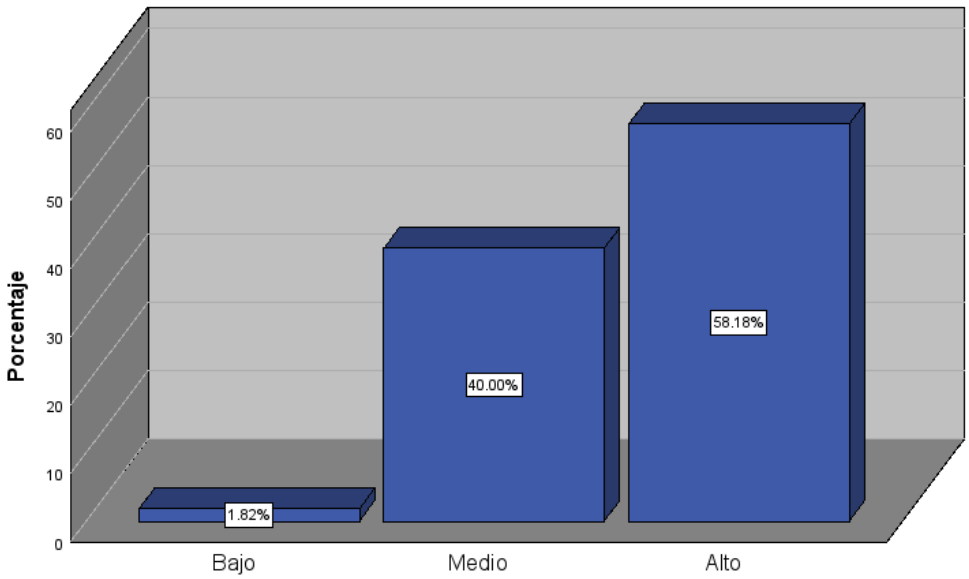
Niveles de respuestas de control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,82	1,82	1,82
Medio	22	40,00	40,00	41,82
Alto	32	58,18	58,18	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 7

Niveles de respuestas de control



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 15 y Figura 7 se puede apreciar que en la dimensión de control el 58,18 % lo evalúa en un nivel alto, el 40,00 % en un nivel medio, y únicamente el 1,82 % los percibe en un nivel bajo. Esta distribución indica que la mayoría reconoce la efectividad de los sistemas de control implementados por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), que incluyen el seguimiento de actividades, la evaluación de resultados y el monitoreo del cumplimiento de objetivos; sin embargo, la proporción significativa que asigna un nivel medio sugiere que se podrían fortalecer estos mecanismos mediante la mejora continua.

Variable de satisfacción de los beneficiarios

Tabla 16

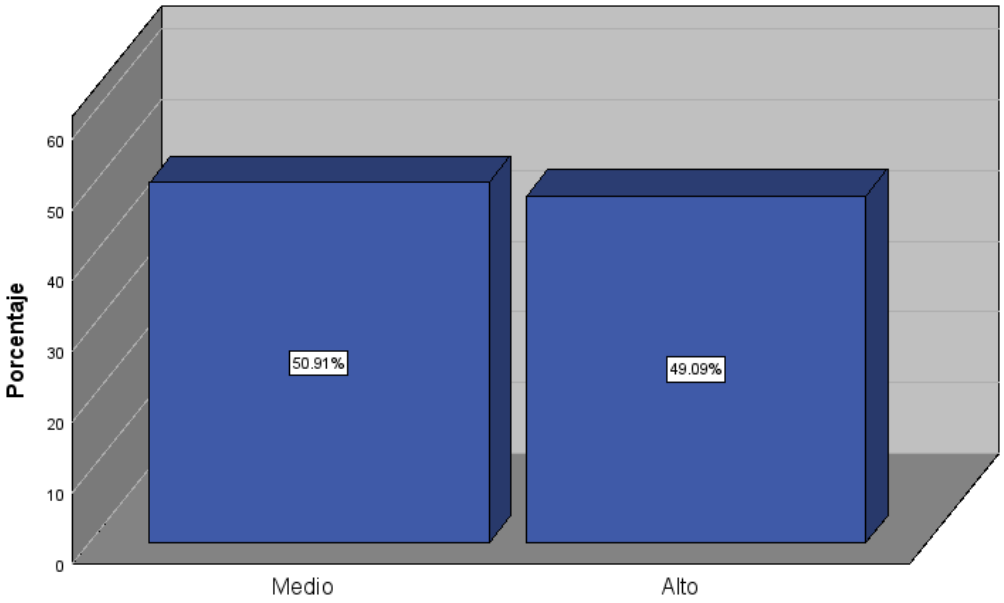
Niveles de respuesta de satisfacción de los beneficiarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	28	50,91	50,91	50,91
Alto	27	49,09	49,09	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 8

Niveles de respuesta de satisfacción de los beneficiarios



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 16 y Figura 8 se puede apreciar que la variable de satisfacción de los beneficiarios tuvo un nivel de respuesta de 50,91 % en un nivel medio, y un 49,09 % en un nivel alto. Esta cercanía porcentual refleja una percepción globalmente positiva sobre los servicios, la atención y los beneficios brindados por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC); no obstante, la existencia de un sector que ubica su satisfacción en un nivel medio indica que aún hay espacio para mejorar la experiencia y las expectativas de los beneficiarios, lo que podría lograrse mediante una mayor personalización de los servicios, comunicación más efectiva y solución ágil de inconvenientes.

Dimensión de subvención

Tabla 17

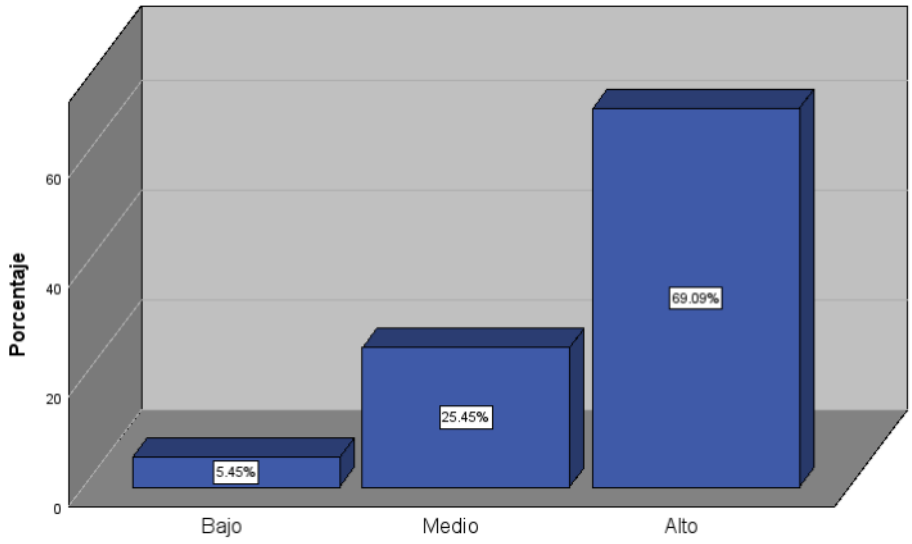
Niveles de respuesta de subvención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5,45	5,45	5,45
Medio	14	25,45	25,45	30,90
Alto	38	69,09	69,09	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 9

Niveles de respuesta de subvención



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 17 y Figura 9, se puede apreciar que en la dimensión de subvención el 69,09 % evalúa la subvención recibida en un nivel alto, el 25,45 % la considera en un nivel medio, y el 5,45 % la percibe en un nivel bajo. Esta distribución refleja que la mayoría considerable de los beneficiarios está satisfecha con el monto, la oportunidad y la modalidad de las ayudas económicas proporcionadas por el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) para cubrir sus gastos educativos.

Dimensión de fiabilidad

Tabla 18

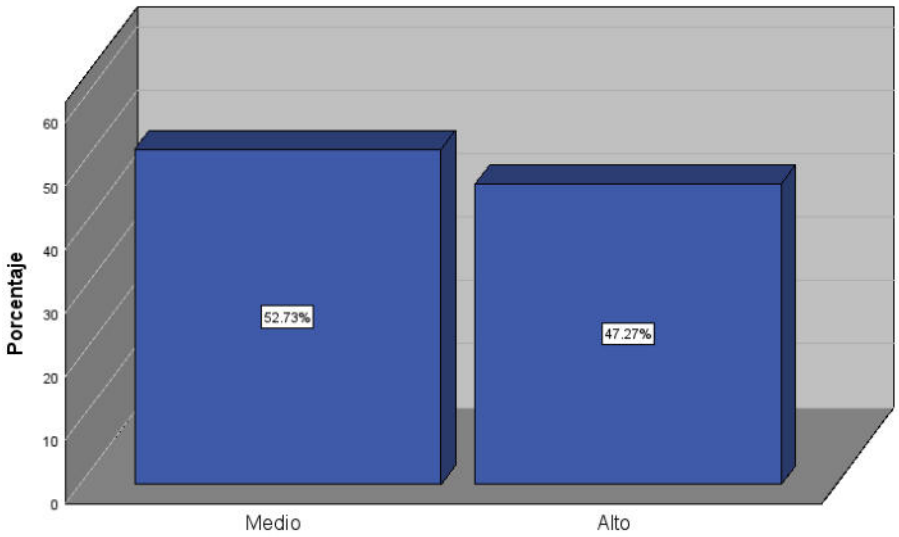
Niveles de respuesta de fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	29	52,73	52,73	52,73
Alto	26	47,27	47,27	100,00
Total	55	100,00	100,00	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 10

Niveles de respuesta de fiabilidad



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 18 y Figura 10 se puede apreciar que en la dimensión de fiabilidad el 52,73 % la evalúa en un nivel medio, mientras que el 47,27 % en un nivel alto. El equilibrio entre ambos niveles, indica una oportunidad para el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) de implementar mejoras específicas, enfocándose en aspectos como la puntualidad en las comunicaciones, la consistencia en los procedimientos y el cumplimiento riguroso de los compromisos establecidos con los estudiantes beneficiarios.

Dimensión de salud

Tabla 19

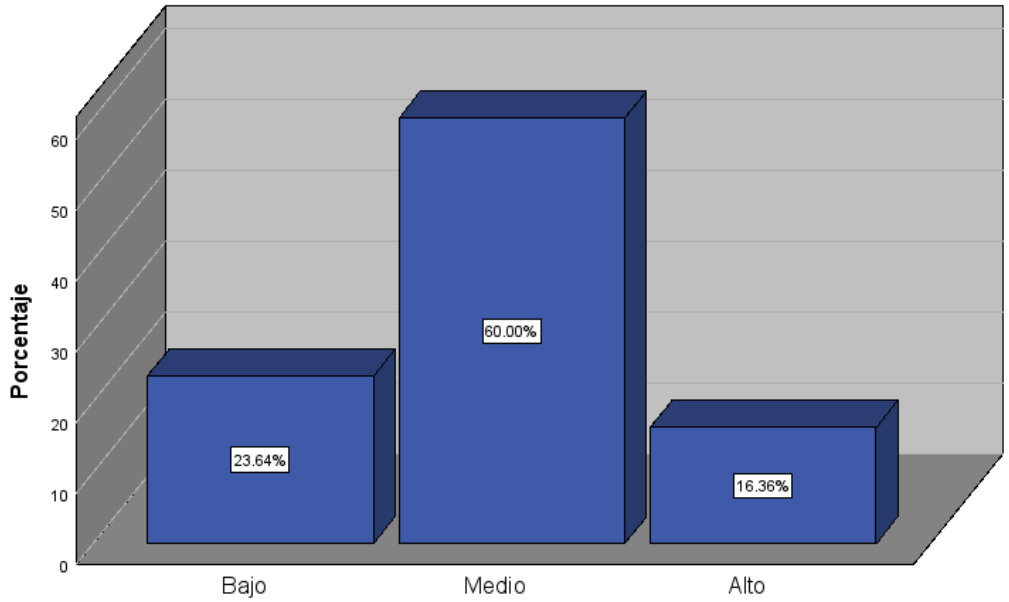
Niveles de respuesta de salud

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	23,6	23,6	23,6
Medio	33	60,0	60,0	83,6
Alto	9	16,4	16,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Figura 11

Niveles de respuesta de salud



Nota. Procesamiento de datos utilizados software estadístico

Análisis e interpretación

En la Tabla 19 y Figura 11 se puede apreciar que en la dimensión de salud el 60,0 % evalúa la dimensión salud en un nivel medio, el 23,6 % los percibe en un nivel bajo, y únicamente el 16,4 % los considera en un nivel alto. Esta distribución representa un patrón alarmante donde por primera vez se registra una proporción considerable de beneficiarios insatisfechos, con casi una cuarta parte expresando percepciones negativas y la mayoría ubicándose en el nivel medio de satisfacción, constituyendo esta dimensión como la principal área crítica que requiere intervención

urgente y reformas sustanciales para garantizar el bienestar integral de los beneficiarios del programa.

4.1.3. Prueba de normalidad

Las pruebas de normalidad contemplan dos métodos principales: el primero corresponde a la técnica de Kolmogorov-Smirnov, la cual resulta apropiada para verificar qué tan bien se ajustan los datos cuando trabajamos con muestras de más de 50 unidades. Por otro lado, tenemos el método de Shapiro-Wilks, que se emplea específicamente cuando manejamos muestras que no superan las 50 unidades de análisis. Estas herramientas estadísticas nos permiten determinar si nuestros datos siguen una distribución normal.

a) Formulación de hipótesis

Ho : Las variables de gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC no se ajustan a una distribución normal

Hα : Las variables de gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC se ajustan a una distribución normal.

b) Estadístico de prueba

Tabla 20

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,111	55	,091	,966	55	,120
Satisfacción de los beneficiarios	,122	55	,040	,958	55	,055

a. Corrección de significación de Lilliefors

c) Toma de decisión

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ho: Las variables no presentan una distribución normal.

Si el p-valor > 0,05: Se acepta Hα: Las variables presentan una distribución normal.

d) Interpretación

Se pone en evidencia en la prueba estadística de Kolmogorov- Smirnov que los resultados de los p-valor calculados de la variable de gestión administrativa (Sig. = 0,091), fue mayor a 0,05 de significancia, y el p-valor de la variable satisfacción de los beneficiarios (Sig. = 0,040), fue menor que 0,05 de significancia. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho), esto quiere decir que las muestras de la variable gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios no se ajustan a una distribución normal.

Para la interpretación de los resultados de Rho Spearman, se utilizó el siguiente detalle:

Tabla 21

Puntuaciones del grado de correlación Rho de Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Tabla que muestra los valores de (Hernández et al., 2014).

Frase incompleta

4.1.4. Resultados inferenciales

Comprobación de hipótesis general

Ho : No existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Hα : Existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Tabla 22

Correlación de gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios

			Gestión administrativa	Satisfacción de los beneficiarios
Rho Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Satisfacción de los beneficiarios	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

El P-valor Sig. obtenido fue 0,000, que es menor que el umbral de 0,05; esto implica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha) es decir, hay evidencia estadísticamente significativa que demuestra una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa

Nacional de Becas y Crédito Educativo PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0,893 lo que señala una correlación positiva muy fuerte; esto significa que a medida que la gestión administrativa se realiza de manera adecuada, mejora la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC, confirmando así la conexión entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 1

Ho : No existe relación entre gestión administrativa y la subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Hα : Existe relación entre gestión administrativa y la subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Tabla 23

Correlación de gestión administrativa y subvención de los beneficiarios

			Gestión administrativa	Subvención
Rho Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Subvención	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

El P-valor Sig. obtenido fue 0,000, que es menor que el umbral de 0,05; esto implica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha)

es decir, hay evidencia estadísticamente significativa que demuestra una relación entre la gestión administrativa y la subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0,721 lo que señala una correlación positiva considerable; esto significa que a medida que la gestión administrativa se realiza de manera adecuada, mejora la celeridad en la subvención de los beneficiarios de PRONABEC, confirmando así la conexión entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 2

Ho : No existe relación entre gestión administrativa y la fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Hα : Existe relación entre gestión administrativa y la fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Tabla 24

Correlación de gestión administrativa y fiabilidad de los beneficiarios

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

El P-valor Sig. obtenido fue 0,000, que es menor que el umbral de 0,05; esto implica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha)

es decir, hay evidencia estadísticamente significativa que demuestra una relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0,878 lo que señala una correlación positiva muy fuerte; esto significa que a medida que la gestión administrativa se realiza de manera adecuada, mejora la fiabilidad en PRONABEC por parte de los beneficiarios, confirmando así la conexión entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 3

Ho : No existe relación entre gestión administrativa y la salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Hα : Existe relación entre gestión administrativa y la salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.

Tabla 25

Correlación de gestión administrativa y salud de los beneficiarios

			Gestión administrativa	Salud
Rho Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Salud	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

El P-valor Sig. obtenido fue 0,000, que es menor que el umbral de 0,05; esto implica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha) es decir, hay evidencia estadísticamente significativa que demuestra una relación entre la gestión administrativa y la salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0,667 lo que señala una correlación positiva considerable; esto significa que a medida que la gestión administrativa se realiza de manera adecuada, mejora la salud física y psicológica por parte de los beneficiarios, confirmando así la conexión entre ambas variables.

4.2. Discusión

Los hallazgos, tanto descriptivos como inferenciales obtenidos en esta investigación, revelan datos que pueden ser confrontados y comparados con resultados de otros estudios relacionados con la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios, tal como se detalla a continuación.

Los resultados obtenidos en la hipótesis general sobre la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024, revelan un p-valor=0,000 y una correlación de Rho de Spearman=0,893, lo que indica una correlación positiva muy fuerte. Estos hallazgos se alinean con diversas investigaciones previas, como la de Castillo (2022), quien reportó una correlación significativa de P-valor sig=0,000 y Rho de Spearman =0,845 y entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina de bienestar social de Lima. Asimismo, el estudio de Supo et al. (2023) donde pone en manifiesto que la satisfacción de los beneficiarios del programa de becas varía enormemente con la eficiencia de la gestión administrativa, ratificando así la importancia de la variable bajo estudio para alcanzar mejores resultados en los servicios que se ofrecen a la comunidad. Por su parte, las investigaciones en el ámbito internacional: por ejemplo, la de Fikriah et al. (2025) comprueban la hipótesis al encontrar la existencia de una correlación positiva significativa de P- valor=0,000 y Rho de Spearman =0,643 entre la cultura organizacional y el desempeño administrativo en el sector público. Así, las investigaciones realizadas fortalecen y dan validez a la relación positiva encontrada en este estudio entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios, mostrando la importancia de una buena administración para alcanzar mejores resultados en los programas educativos público.

Los resultados de la hipótesis específica 1, que examina la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de subvención de los beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua en el 2024, han mostrado un p-valor=0,000 y una correlación de Rho de Spearman=0,721, considerada una correlación positiva considerable, por lo tanto, los resultados de esta investigación son coincidentes con los de Supo et al. (2023), que identificó que la satisfacción de los beneficiarios por los servicios de subvención en los programas educativos está influida por la eficiencia de la gestión administrativa, señalando que los beneficiarios mejoran su satisfacción con los servicios cuando se efectúan los pagos de manera oportuna y adecuada; de la misma forma Álvarez y Becerra (2020) corroboraron que la implementación de los estándares de calidad en la gestión administrativa incide notoriamente en la percepción de los beneficiarios respecto de los servicios de becas y ayudas económicas, puesto que enfatizan la importancia de los procesos para que los beneficiarios puedan confiar en el servicio garantizando la satisfacción. Dichos estudios corroboran que una gestión administrativa que puede optimizar los procesos tiene un impacto positivo sobre la dimensión de subvención, lo que es necesario para que los programas de becas puedan concretarse, como se demuestra en esta investigación.

Los resultados que se obtuvieron en la hipótesis específica 2, que examinan la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024, muestran un p-valor=0,000 y un coeficiente Rho de Spearman=0,878, indicando una correlación positiva muy fuerte. Esto está de acuerdo con los resultados de algunos estudios previos, como el estudio de Espinoza y Llanos (2024), quienes reportaron un (p-valor=0,000) y un coeficiente de correlación de 0,945 que evidencia una correlación positiva perfecta entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en un programa regional de mantenimiento de infraestructura pública del Gobierno Regional de Moquegua. Asimismo, Cardenas (2022) indica que existe una correlación positiva alta e importante con p-valor=0,000 y Rho=0,710 entre la gestión administrativa y las contrataciones directas que se realizaron durante el tiempo de la pandemia de Covid-19, rescatando que es necesario que los procedimientos administrativos se den a conocer de manera transparente y sobre todo se logren el cumplimiento y la adecuada ejecución de estos procedimientos administrativos para garantizar la fiabilidad en los servicios que se prestan a los beneficiarios. De acuerdo a Lee et al.

(2019), el hecho de contar con sistemas de gestión confiables aumenta la confianza por parte de las partes interesadas, esta situación también se da en el contexto de nuestro estudio, como lo muestra el hecho de que la fiabilidad también puede alimentar el compromiso organizacional. Además, Castillo (2022) confirmó que una gestión administrativa eficiente influye significativamente en la calidad del servicio ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario, confirmando también la importancia de una gestión eficiente para garantizar la fiabilidad en la atención de los beneficiarios y en la satisfacción de estos últimos.

Los resultados que se han obtenido en la hipótesis específica 3 sobre la relación entre la gestión administrativa y la dimensión salud de los beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024, indican un p-valor=0,000 y un coeficiente Rho de Spearman=0,667, lo que representa una correlación positiva considerable. Lo que demuestra lo que ya se han mencionado en ciertas investigaciones previas, como es el caso del estudio realizado por Castillo (2022), quien en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima – 2022” comprobó que una gestión administrativa que se considera buena, influye hasta cierto punto en la calidad del bienestar incluyendo el ámbito de salud, impactando favorablemente la satisfacción de los usuarios. A nivel internacional, Erwin et al. (2024) afirma que una gestión educativa de la administración de becas eficiente incidiría de forma positiva en la salud física y psicológica de los beneficiarios a partir de apoyos integrales que mejorarían el rendimiento de los beneficiarios; y a nivel local, Paye y Zuñiga (2024) mostraron que una gestión administrativa adecuada incide en la necesidad de llevar a cabo un buen control interno municipal, mejorando la calidad de los servicios que se prestan, incluido en el ámbito de la salud. Todo esto, como antecedente, da cuenta de que fortalecer una gestión administrativa sería muy importante para el bienestar total, especialmente el bienestar de la salud, de los beneficiarios PRONABEC, tal cual lo afirma la investigación de Thompson (2021) quien menciona que las organizaciones que le dan prioridad a la salud y el bienestar de sus colaboradores tienen ventajas con respecto a organizaciones que no lo hacen.

V. Conclusiones

Primera

Los resultados que emergen del análisis general demuestran que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua en el año 2024 con un p-valor de 0,000 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,893, lo que nos lleva a concluir que una buena gestión administrativa de la institución contribuirá significativamente a mejorar la experiencia y satisfacción de sus beneficiarios, lo que a su vez denota que los procesos de planificación, organización, dirección y control deben estructurase de forma que garanticen la calidad en la atención y servicios efectivamente prestados; lo que es muy importante ya que da a entender que la percepción positiva que tienen los beneficiarios de los servicios de PRONABEC también depende de la capacidad que tenga la institución para gestionar sus recursos y procedimientos de la mejor manera posible.

Segunda

En cuanto a los resultados obtenidos del análisis de la dimensión de subvención, existe una correlación positiva considerable (p-valor=0,000; Rho=0,721) con el constructo gestión administrativa, indicando que la eficiencia en la administración de pagos oportunos y claros fortalece la percepción de los becarios sobre la adecuada gestión de esta variable. Esta relación resulta importante para un programa como el PRONABEC, cuyo modelo integral depende mucho de que se otorguen en forma puntual y transparente los recursos económicos que permitirán que la gestión de las becas no limite el desarrollo académico de los beneficiarios, ya que la adecuación en la gestión de subvenciones es fundamental para determinar la satisfacción, pero también para el mantenimiento del rendimiento académico.

Tercera

En relación a los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad, mostró una correlación positiva muy fuerte con la gestión administrativa (p-valor=0,000; Rho=0,878), lo que evidencia que la percepción de fiabilidad es clave para mantener el compromiso de los becarios y garantizar la continuidad del apoyo durante todo el proceso de su formación. La relación comprobada evidencia que los protocolos administrativos deben estar orientados a asegurar la consistencia y estabilidad en

los servicios, favoreciendo no solo la satisfacción, sino también el fortalecimiento institucional y la transparencia. Esto es relevante en determinados contextos donde, por un lado, la solidez de la confianza en las instituciones públicas determina, naturalmente, la aplicabilidad de las políticas sociales que se desarrollen en los territorios.

Cuarta

Por último los resultados obtenidos en la dimensión salud de los beneficiarios del PRONABEC presenta una correlación positiva considerable en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, reflejada en un p-valor de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,667; sin embargo, a pesar de la relación significativa, los beneficiarios tienen una percepción de dicha variable históricamente baja, lo que sugiere que PRONABEC aún no prioriza suficientemente este aspecto, lo cual respondería con un enfoque teórico más que práctico, con lo cual se podría decir que la eficiencia en los procesos administrativos y la comunicación influye directamente en la salud percibida, por lo que es crucial fortalecer las prácticas administrativas de tal manera que luchen en conseguir un desarrollo integral en salud que contemple soporte efectivo.

VI. Recomendaciones

Primera

La gestión administrativa eficiente ha demostrado una clara influencia en la satisfacción general de los beneficiarios, por lo que se aconseja que el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) trabaje a favor de la mejora de sus procesos de planificación, organización, dirección y control, uniendo dichos procesos para la mejora continua a la que tiene derecho cada beneficiario. Cada funcionario administrativo debe formarse continuamente en competencias de gestión para mejorar la atención y los servicios que prestan los becarios; asimismo, se sugiere implementar mecanismos de monitoreo y evaluación periódicos que permitan detectar y corregir oportunamente desviaciones en la gestión ya que es otra de las formas en que se pueda brindar un servicio de apoyo de calidad a los beneficiarios.

Segunda

En relación a la dimensión de subvención, se sugiere mejorar la eficiencia en la gestión de pagos mediante la automatización de procesos y la transparencia en cuanto a la comunicación con los beneficiarios, asegurando la puntualidad y la claridad en cada entrega de recursos. PRONABEC debe priorizar la generación de los canales para informar a los estudiantes en cuanto al estado de sus subvenciones y para resolver potenciales incidencias o retrasos en este proceso; así mismo, se sugiere la creación de protocolos claros para hacer frente a la gestión financiera con el fin de evitar errores y generar confianza en el beneficiario en el sistema de apoyo económico, para poder presuponerlo continuado y exitoso en el ámbito académico.

Tercera

Para mejorar la fiabilidad percibida por los beneficiarios, resulta recomendable la elaboración y estandarización de los protocolos administrativos de PRONABEC con la finalidad de que la prestación de servicios y la atención sean bien percibidas por parte de los beneficiarios, esto incluye optimizar el seguimiento y control interno de los procesos, apoyado por las herramientas de gestión para posibilitar la transparencia y la trazabilidad de cada tramitación. Al mismo tiempo, resultaría conveniente la promoción de un perfil institucional de responsabilidad y compromiso en el personal, haciendo hincapié en la comunicación anticipatoria y en la resolución de problemas, a fin de aumentar la confianza y el compromiso que tienen los becarios para con el programa.

Cuarta

Teniendo en cuenta la escasa atención práctica al bienestar físico y psicológico de los beneficiarios, es indispensable que PRONABEC implemente un modelo complejo y multidisciplinario de gestión administrativa, que vaya más allá de los talleres teóricos ofrecidos a través de su plataforma virtual; ello requiere que el programa establezca colaboraciones coordinadas con especialistas en salud como nutricionistas, dentistas, oftalmólogos y psicólogos para que, actuando en otras esferas de la salud, puedan proporcionar la atención personalizada y adecuada a los beneficiarios que lo necesiten, estableciendo alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas en salud, las cuales podrían permitir la puesta en marcha de campañas de salud y/o servicios de salud de fácil acceso, para promover evaluaciones diagnósticas, tratamientos y/o un acompañamiento, las cuales puedan contribuir a un bienestar general de los beneficiario; medidas que ayudan a que el PRONABEC pueda contar con un servicio más completo que pueda incidir en una mejor calidad de vida y en el rendimiento académico de sus beneficiarios.

VII. Referencias bibliográficas

Álvarez Santana, C. L. (2024). *Análisis de los procesos de gestión administrativa de contratación pública en la Dirección de Bienestar Animal de la Municipalidad de Guayaquil, 2020- 2023*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Anchundia Bailón, F. J., & Morejón Santistevan, M. E. (2024). Gestión administrativa de la Dirección de Gestión Financiera del GAD Municipal del cantón Santa Ana. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, *6*(1), 437–446. https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.1012

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. J. Callejas.

Barker, J. S. (2022). *A trying Endeavour: a case study of value and evaluation in an international scholarship program* [RMIT University]. https://researchrepository.rmit.edu.au/view/pdfCoverPage?instCode=61RMIT_INST&filePid=13298226630001341&download=true

Becker, G. (1975). *Human capital: A theorical and empirical analysis, with special reference to education.* Chicago.

Bobadilla Gastulo, M. A. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de beca continuidad del PRONABEC – Lambayeque, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/83586

Castillo Queirolo, A. X. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima - 2022* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/98051

Castro Tacuri, J., Sacon Martinez, E., & Rosado Briones, A. (2018). Planificar, necesidad para una administración efectiva. *Mundo de la investigación y el conocimiento*, 427- 445.

Ccuno Huamansulca, F. A. (2022). *Planeamiento estratégico y gestión administrativa en la Dirección Regional de Salud Moquegua, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/83664

Chavez Cordova, G. C. (2023). *Administración pública y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital del Cusco, 2023* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/122134

Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato Idalverto. Administración de Recursos Humanos.pdf

Delgado Esquinarila, S. N. (2022). *Gestión administrativa y la recaudación tributaria ofertada en épocas de Covid-19 de la Municipalidad de Moquegua, 2021* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/84963

Erwin, Abbas, M. J., & Syakhrani, A. W. (2024). The role of education management in managing the scholarship programme and its impact on student achievement. *Indonesian Journal of Education (INJOE)*, *4*(2), 530~544. https://injoe.org/index.php/INJOE/article/view/120

Eslava Selem, J. H. (2022). *Programa "Vaso de leche" y satisfacción de los beneficiarios en un centro poblado de Chongoyape* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/97549

Espinoza Herrera, G. J., & Llanos Larijo, G. (2024). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal del programa de mantenimiento de infraestructura pública regional del Gobierno Regional Moquegua, 2023* [Universidad José Carlos Mariátegui]. http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2488

Euroinnova Business School. (2023). *Qué es la dirección*. Euroinnova Business School.

Fikriah, A. Z., Situmorang, H., Sary, I., Ritonga, S., & Harahap, A. (2025). The Relationship Between Organizational Culture and Administrative Management Performance in the Public Service Sector in Labuhanbatu Regency. *International Journal Of Education, Social Studies, And Management (IJESSM)*, *5*(2), 690–695. https://doi.org/10.52121/ijessm.v5i2.755

Flores Limo, G. Y. (2021). *Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque enero 2018 – junio del 2018* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. https://hdl.handle.net/20.500.12893/8946

Funck, E. K., & Karlsson, T. S. (2020). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability & Management*, *36*(4), 347–375. https://doi.org/10.1111/faam.12214

García García, B., & Patjane Nakid, K. (2005). *Percepción e importancia de los incentivos de los trabajadores de nivel operativo de hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla .* Puebla.

García Pezo, R. (2020). *Análisis de la satisfacción de los usuarios beneficiarios del bono familiar otorgado por el Estado en la ciudad de Iquitos, año 2020.* Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/9032?locale=es

Gómez Toala, A. M., & Yoza Rodríguez, N. R. (2024). Gestión administrativa y el desempeño laboral en la unidad de administración del talento humano, UNESUM. *Ciencia y Desarrollo*, *27*(2), 413.

https://doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2633

Gonzalez, V. A. (2023). *Procesos de gestión administrativa para la curricularización de las prácticas sociales educativas en el marco de los proyectos PROFAE de la Universidad Nacional de Misiones* [Universidad Nacional de Misiones]. https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/bitstream/handle/bhp/782/GonzalezVA_2023_Procesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guaranda Castillo, J. G. (2023). *Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Pedro Pablo Gómez* [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5998

Guerra, A. A. (2024). *A project management plan for the development of a scholarship management program in Belize* [Universidad para la cooperación internacional]. https://omeka.campusuci2.com/biblioteca/files/original/13d413f523a317d1459cf89d46b69285.pdf

Guzmán Centeno, D. C. (2024). Gestión de la innovación en la implementación del Programa Beca 18 del PRONABEC, Lima Metropolitana, 2023. *Gestión En El Tercer Milenio*, *27*(53), 63–90. https://doi.org/10.15381/gtm.v27i53.27506

Haramain, J. T. (2023). Administration of academic support system and achievement of desired outcomes of student affairs and services in higher education: a correlational inquiry. *Get International Research Journal*, *1*(2), 196–212. https://philpapers.org/rec/HARAOA-19

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, *6*(4), 48–75. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289

Hill, M. E. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Societas*, *24*(2), 244–261. https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/3011%0A

Hoyos, R. D., Attanasio, O., & Meghir, C. (2024). Targeting High School Scholarships to the Poor: The Impact of a Program in Mexico. *Economic Development and Cultural Change*, *72*(4), 1747–1768. https://doi.org/https://doi.org/10.1086/725232

Huancas Huamán, J. J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements (in italics)*. https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html

Intriago-García, M. J., Castro-Castro, D. M., & Franco-Yoza, J. A. (2021). Gestión Administrativa y Fomento Microempresarial Caso Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Junín. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, *6*(3), 2323–2337. https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2512

Ipanaque Vilchez, Y. L. (2020). *Gestión del programa Techo Propio y satisfacción en beneficiarios de Tarapoto – 2019* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/51789%0A

Lopez, P., & Fachelli, S. (2018). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Revista de Educación y Derecho*, *17*.

Luciano Alipio, R. A., Sotomayor Chahuaylla, J. A., Barrial Acosta, D., & Loayza Chacara, M. F. (2021). Gestión administrativa en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(6), 11701–11717. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1195

Maldonado Sánchez, A. (2018). *Gestión administrativa de PRONABEC y su relación con la satisfacción de becarios en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional San Martín - 2018* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/29010

Martí Sempere, M., & Ródenas Calatayud, C. (2022). La política de becas y precios públicos en el sistema universitario español, ¿es realmente eficaz? *Revista de Educación*, *398*, 135–160. https://doi.org/https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2022-398-555

Massey, A. (2019). Persistent public management reform: an egregore of liberal authoritarianism? *Public Money & Management*, *39*(1), 9–17. https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1448160

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, *23*(2), 21. https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085

Murillo Vilela, C. H., Erazo Álvarez, J. C., Quevedo Vázquez, J. O., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Plan de inversión como herramienta de la gestión del capital intelectual. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *4*(1), 245.

https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.458

Ñaupas, H., Valdivia, D., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta). Ediciones de la U.

Nerad, M. (2020). Governmental Innovation Policies, Globalisation, and Change in Doctoral Education Worldwide: Are Doctoral Programmes Converging? Trends and Tensions. In S. Cardoso, O. Tavares, C. Sin, & T. Carvalho (Eds.), *Structural and Institutional Transformations in Doctoral Education*. Palgrave Macmillan. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-38046-5_3

Ñiquen, O., Tovar, N., & Quintana-Castro, C. (2024). *Percepción de los beneficiarios sobre los servicios de crédito del Pronabec: un enfoque mixto* (Issue Estudio n.° 003). Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC). https://www.pronabec.gob.pe/estudios-pronabec/

Pacherres Minchán, C. F. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/55445

Paye Arucutipa, B., & Zuñiga Ibañez, M. X. (2024). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Samegua, Moquegua - 2023* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/135810

Peña Ponce, D. K., Quijije Holguin, K. R., Quijije Sornoza, V. S., & Leyther Mariuxi, S. S. (2023). Cultura organizacional: un componente importante en la gestión administrativa. Caso gobierno autónomo descentralizado, parroquial rural de Membrillal, cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, *8*(2), 1070–1092. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152107

Pérez Ramírez, J. I., Paredes Cuahquentzi, M., López Rivas, S. L., Ayup González, J., Cerón Valencia, E., Paredes Cuahquentzi, V. J., Larios Velázquez, P. G., López Guevara, V. M., Sosa Sáenz, J. E., De la Garza Ramos, M. I., Sosa Peña, R. G., Balcazar Sosa, M. T. de J., Vázquez Romero, C. E., Ortiz Cruz, E. de J., Mazó Quevedo, M. L., Lizama Pérez, F., Ibarra Flores, F. A., Martín Rivera, M. H., & Ortega Reyna, R. (2023). *Gestión administrativa e innovación: Una realidad en el desarrollo de las organizaciones*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. https://doi.org/10.56864

Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo [PRONABEC]. (2024). *Información institucional*. Plataforma Digital Única Del Estado Peruano.

PRONABEC. (16 de julio de 2025). *Memoria Anual 2024.* Obtenido de Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo:

https://www.gob.pe/institucion/pronabec/informes-publicaciones/6826853-memoria-anual-del-pronabec-2024

Quiñonez Huamani, R. A. (2022). *Gestión administrativa y ejecución presupuestal en la Sub Gerencia de Estudios y Proyectos del Gobierno Regional de Moquegua, 2021* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/93184

Ramírez, L. (2020). *Gestión administrativa y la gestión estratégica del talento humano en los servidores públicos de la municipalidad distrital de Rio Negro – 2019 de Perú* [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/201/LENIN DANTE RAMIREZ CALERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 21.

Ramos Perez, D. M. (2021). *Gobierno electrónico y satisfacción de los beneficiarios de Beca 18 del PRONABEC – Lambayeque, 2019* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/74424

Renteria Nole, T. D. (2022). *Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de beneficiarios en la Institución Educativa Inicial 1502, Sullana 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83811

Rivera Herrera, E. M., & Proaño Córdova, T. D. (2022). La participación ciudadana y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato. *ConcienciaDigital*, *5*(2.1), 204–221. https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2178

Rodas Hernández, W., & Pérez Azahuanche, M. A. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *INNOVA Research Journal*, *6*(2), 90–104. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1684

Silvera Guizado, J. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia Covid-19 de la Municipalidad de Andahuaylas, 2022* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/98859

Supo-Condori, F., Jove-Quimper, H., Laqui-Ramos, F., Quispe-Chambi, J., Acero-Acero, B., & Condori-Lazarte, Y. (2023). Horizontes de acceso y satisfacción de los estudiantes beneficiarios a la Beca Permanencia del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo en el sur del Perú. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, *3*(4), 40–51. https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.04.003

Talia, M. P. (2019). El método hipotético deductivo y su posibilidad de aplicación en

un caso práctico: la destitución de Fernando Lugo. *Sociedad Global*, *5*(1–2). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59325540/186-475-1-SM20190520-6891-1p8sav5-libre.pdf?1558353539=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_Metodo_Hipotetico_Deductivo_y_su_posi.pdf&Expires=1725561211&Signature=GzJPJvA9a9tpCr1FD2XFz1Nk2WUW

Ticse Huayre, V. A. (2024). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local del Distrito de Pangoa – Junín – 2023* [Universidad Nacional de Huancavelica]. https://hdl.handle.net/20.500.14597/8229

Valderrama Mendoza, S., & Jaimes Velásquez, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (Editorial San Marcos (ed.)). https://es.scribd.com/document/673391204/El-Desarrollo-de-La-Tesis-Santiago-Valderrama-Mendoza-2-1

Valdivia Acosta, R. (2022). *Gestión del programa del vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Velez Soza, M. E. (2024). *La gestión administrativa como estrategia para el fortalecimiento del talento humano en la unidad educativa fiscal "María Luisa Izquierdo" de la ciudad de Manta*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Yamith Duque, O. (2018). *Procesos administrativos.* Bogotá.

Anexos

Anexo 1: *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	Variables	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL. ¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024? **PROBLEMAS SECUNDARIOS** ¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa y la subvención de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024? ¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa y la fiabilidad de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024? ¿De qué manera se relaciona la Gestión administrativa y la salud de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024?	**OBJETIVO GENERAL.** Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.** Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024. Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024. Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024. Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024. Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024.	**Variable 1** Gestión administrativa **Dimensión** Planificación Organización Dirección Control **Variable 2** Satisfacción de becarios **Dimensiones** Subvención Fiabilidad Salud	**Enfoque:** Cuantitativo. **Tipo de investigación**: Básico **Nivel de investigación:** Correlacional **Diseño**: No experimental de corte transversal **Método de investigación**: Deductivo hipotético. **Población:** 55 Beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024 **Muestra:** Censal **Técnicas de recolección:** Cuestionario **Técnicas para el procesamiento y análisis de la información:** La prueba estadística aplicada será el programa SPSS 26.

Anexo 2: *Cuestionario*

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado becario, la presente encuesta tiene como objetivo principal conseguir información acerca de la Gestión Administrativa en la unidad de coordinación y cooperación regional de Moquegua, por lo que se solicita responder a cada pregunta de forma objetiva, dado que, es anónima

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

Agradeceré por su atención y cooperación.

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

1. MUY DEFICIENTE	2. DEFICIENTE	3. REGULAR	5. MUY EFICIENTE	4. EFICIENTE

DIMENSIONES						
Planificación		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted la claridad con la que se plantean los objetivos de la institución?					
2	¿Qué opina usted sobre el grado de cumplimiento de los objetivos previstos por la institución?					
3	¿Considera usted que la comunicación de las metas de PRONABEC hacia los becarios es adecuada?					
4	¿Cómo evalúa usted la planificación de PRONABEC para apoyar el desarrollo de los becarios?					
5	¿Qué tan efectivas considera usted que son las políticas de apoyo y seguimiento implementadas hacia los becarios?					
Organización		1	2	3	4	5
6	¿Cómo percibe usted la coordinación en el trabajo entre las distintas áreas de PRONABEC?					
7	¿Cómo evalúa usted la eficiencia del trabajo realizado en las diferentes áreas de PRONABEC?					
8	¿Qué tan adecuada considera usted la capacidad de respuesta de las distintas áreas de PRONABEC?					
9	¿Cómo califica usted la estructura organizativa de PRONABEC en relación con el apoyo brindado a los becarios?					
10	¿Cómo calificas la capacidad de respuesta de las diferentes áreas?					

Dirección		1	2	3	4	5
11	¿Qué opinión tiene usted sobre el liderazgo ejercido por el personal administrativo en la guía de los becarios?					
12	¿Cómo evalúa usted la capacidad de los líderes para resolver problemas dentro de la institución?					
13	¿Considera usted que el personal de PRONABEC toma decisiones que reflejan las necesidades de los becarios?					
14	¿Siente usted que sus opiniones y sugerencias como becario son tomadas en cuenta por PRONABEC?					
15	¿Cómo califica usted el nivel de motivación que recibe de parte de la institución?					
Control		1	2	3	4	5
16	¿Qué opinión tiene usted sobre la evaluación de las políticas implementadas por PRONABEC?					
17	¿Considera usted que el sistema de evaluación de PRONABEC es transparente y justo?					
18	¿Cómo califica usted el seguimiento realizado por PRONABEC para alcanzar las metas y objetivos establecidos en relación con los becarios?					
19	¿Qué tan efectiva considera usted que es la capacidad de PRONABEC para identificar y resolver problemas en su gestión?					
20	¿Cómo percibe usted la implementación de mejoras basadas en las evaluaciones de desempeño realizadas por la institución?					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Estimado becario, la presente encuesta tiene como objetivo principal conseguir información acerca de la satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC en la unidad de coordinación y cooperación regional de Moquegua, por lo que se solicita responder a cada pregunta de forma objetiva, dado que, es anónima

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

Agradeceré por su atención y cooperación.

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

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

DIMENSIONES		CATEGORÍAS				
Subvención						
N°	Indicador de pagos oportunos	1	2	3	4	5
1	La gerencia gestiona oportunamente la autorización para efectuar los pagos correspondientes a los becarios.					
2	Se cumple de manera puntual el desembolso de la subvención según el cronograma institucional establecido.					
3	Usted recibe notificaciones oportunas respecto a sus pagos mensuales.					
4	Los pagos de su subvención son entregados en los plazos establecidos.					
5	Los montos correspondientes a su subvención son transferidos en su totalidad.					
6	Los procesos de pago se ejecutan sin contratiempos ni retrasos significativos.					
7	La información proporcionada sobre los procesos de pago resulta clara y comprensible					
8	Cuenta usted con un apoyo personalizado por parte del especialista para resolver aspectos inherentes a sus pagos.					
9	El personal institucional resuelve con prontitud las consultas relacionadas con sus pagos.					
10	Se implementa un seguimiento efectivo de los procesos de pago que le conciernen.					
Fiabilidad						
N°	Indicador: Capacidad para ejecutar el servicio de atención	1	2	3	4	5
11	El personal especialista demuestra un conocimiento integral y profundo sobre los servicios institucionales que se ofrecen.					

12	El colaborador institucional evidencia total seguridad y profesionalismo al abordar y solucionar problemas que le conciernen.					
13	El personal demuestra una actitud empática y comprensiva al atender sus problemas o inquietudes.					
14	Usted ha percibido demoras significativas en la atención institucional.					
15	Los tiempos de atención ante sus reclamos se han gestionado de manera oportuna y eficiente.					
16	Usted identifica plena coherencia entre los servicios prometidos y los servicios proporcionados por la institución.					
17	Existe una correspondencia clara entre las acciones del personal y los resultados institucionales obtenidos.					
Salud						
N°	Indicador: Tratamiento médico y psicológico	1	2	3	4	5
18	El programa institucional le brinda apoyo integral en caso de emergencias médicas.					
19	Usted cuenta con acceso a chequeos médicos integrales dentro de los programas de PRONABEC.					
20	La institución le proporciona información especializada sobre hábitos alimenticios saludables.					
21	Recibe usted charlas orientativas que le permiten desarrollar un estilo de vida saludable.					
22	Se le ofrece orientación especializada en materia de salud mental.					

Anexo 3: *Juicio de expertos*

FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024."

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

II. Aspectos de Validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	12	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		90		
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																	82			
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																	81			
4. Organización	Existe una organización lógica.																		90		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	85			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de validación.																		86		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																	83			
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores.																		87		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																	81			
10. Pertinencia	Es útil y educativo para la población.																		90		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85.70

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno [X] Muy bueno

Nombre y Apellidos:	Osvaldo Rojas Ramos	**DNI:**	01318010
Dirección Domiciliaria:	Urb. Primavera G-8	**Teléfono / Celular:**	944446460
Grado Académico:	Magister	**Fecha:**	29/11/24
Mención:	Auditoría y Tributación		



FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024."

1.2. Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción.

II. Aspectos de Validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	12	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		90		
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																		87		
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																	85			
4. Organización	Existe una organización lógica.																		88		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	81			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de validación.																	84			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		88		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores.																		88		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																	84			
10. Pertinencia	Es útil y educativo para la población.																		90		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86.50

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy bueno

Nombre y Apellidos:	Guido Rojas Ramos	**DNI:**	01318010
Dirección Domiciliaria:	Urb. Primavera G-8	**Teléfono / Celular:**	941416460
Grado Académico:	Magister	**Fecha:**	29/11/24
Mención:	Auditoría y Tributación		

FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la Investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024."

1.2. Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

II. Aspectos de Validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	12	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			91	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																		90		
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																		86		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		87		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		89		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de validación.																			91	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		86		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores.																			92	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		86		
10. Pertinencia	Es útil y educativo para la población.																			95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89.60

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno X) Muy bueno

Nombre y Apellidos:	FELIX MANUEL ASQUE CORI	**DNI:**	04417154
Dirección Domiciliaria:	CALLE ICA Nº 284	**Teléfono / Celular:**	953279679
Grado Académico:	DOCTOR	**Fecha:**	29-11-2024
Mención:	DOCTOR EN EDUCACIÓN		



FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024."

1.2. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción.

II. Aspectos de Validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	12	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			92	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																		86		
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																		86		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		87		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		89		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de validación.																	83			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																	85			
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores.																			93	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		90		
10. Pertinencia	Es útil y educativo para la población.																			94	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88.5

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy bueno

Nombre y Apellidos:	FELIX MANUEL ASQUE CORI	**DNI:**	04417154
Dirección Domiciliaria:	CALLE ICA Nº 284	**Teléfono / Celular:**	953279679
Grado Académico:	DOCTOR	**Fecha:**	29-11-2024
Mención:	DOCTOR EN EDUCACIÓN		



FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024."

1.2. Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

II. Aspectos de Validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	12	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			93	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																		90		
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																		86		
4. Organización	Existe una organización lógica.																		90		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		86		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de validación.																		90		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		89		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores.																			92	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		88		
10. Pertinencia	Es útil y educativo para la población.																			95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 89.90

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno X Muy bueno

Nombre y Apellidos:	Harili Ruth Mamani Laura	**DNI:**	72448481
Dirección Domiciliaria:	Asoc. Altiplano Mz C5 Lt 10	**Teléfono / Celular:**	927816568
Grado Académico:	Maestra	**Fecha:**	10/12/2024
Mención:	Gestión Pública		

FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Beneficiarios de PRONABEC en la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024."

1.2. Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción.

II. Aspectos de Validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	12	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	11	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			93	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.																		87		
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																		89		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			94	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		86		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de validación.																		86		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																	85			
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores.																			91	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																		90		
10. Pertinencia	Es útil y educativo para la población.																			95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89.60

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (e) Muy bueno

Nombre y Apellidos:	Marili Ruth Hamani Laura	**DNI:**	72448481
Dirección Domiciliaria:	Asoc. Altiplano Mz LS Lt 10	**Teléfono / Celular:**	927816568
Grado Académico:	Maestra	**Fecha:**	10/12/2024
Mención:	Gestión Pública		

Anexo 4: *Análisis de confiabilidad*

Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	21	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	20

Satisfacción de los beneficiarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	21	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

Anexo 5: *Información de la población*

PERÚ | Ministerio de Educación | Despacho Viceministerial de Gestión Institucional | Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 05 de noviembre del 2024

OFICIO N° 238-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-DICONCI-SUCCOR MOQUEGUA

Señorita:
Leslie Lucero Zela Chirinos
Asociación Machu Picchu c-13 – Distrito: San Antonio
Mariscal Nieto - Moquegua
leslie.zela1612@gmail.com
Presente. –

Asunto : Atención a solicitud s/n de fecha 9.10.2024

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, a nombre del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC, e informarle que, en el marco de la finalidad que rige a nuestra institución[1], y en atención a la solicitud s/n de fecha 9.10.2024 en la que solicita la siguiente información:

- Número total de becarios actuales por tipo de beca (Beca Permanencia, Beca Hijos de Docentes, Beca 18, etc.) en la provincia Mariscal Nieto.
- Número total de becarios actuales matriculados en la Universidad Nacional de Moquegua y en el Instituto de Educación Superior Público José Carlos Mariátegui
- Número total de personal administrativo que labora actualmente en la sede de Moquegua, desglosado por categorías de cargos

Al respecto, se brinda la información requerida conforme al siguiente detalle:

Número total de becarios actuales por tipo de beca (Beca Permanencia, Beca Hijos de Docentes, Beca 18, etc.) en la provincia Mariscal Nieto: 354 becarios entre activos y no activos, se adjunta detalle.

Número total de becarios actuales matriculados en la Universidad Nacional de Moquegua y en el Instituto de Educación Superior Público José Carlos Mariátegui 55 becarios. se adjunta detalle.

Número total de personal administrativo que labora actualmente en la sede de Moquegua, desglosado por categorías de cargos:

[1] **Artículo 4.- Finalidad**

La finalidad del PRONABEC es contribuir a la equidad en la educación superior garantizando el acceso a esta etapa, de los estudiantes de bajos o insuficientes recursos económicos y alto rendimiento académico, así como su permanencia y culminación. (**Fuente:** DECRETO SUPREMO Nº 018-2020-MINEDU, mediante el cual se aprobó el **Reglamento de la Ley Nº 29837,** Ley que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo)

Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por el PRONABEC, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM.
Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://mitramite.pronabec.gob.pe/verifica" e ingresar clave: FIFCECHA código seguridad: 810

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N°	CARGO	CATEGORIA DE CARGO	CANTIDAD
1	ANALISTA I EN BIENESTAR DEL BECARIO - UCCOR MOQUEGUA	ANALISTA	1
2	ESPECIALISTA REGIONAL EN BECAS	ESPECIALISTA	1
3	JEFE DE LA UNIDAD DE ENLACE REGIONAL MOQUEGUA	ESPECIALISTA	1
TOTAL			3

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarles mi consideración y estima personal.

Firmado digitalmente por: CUTIPA GOMEZ Lisandro Isidro FAU 20546798152 soft
Cargo: SUBDIRECTOR (E) DE LA SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL DE MOQUEGUA
Fecha: 05/11/2024 16:51

Adjunto:

a. Informe N° 091-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OPP-UESI
b. Informe N° 1050-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OGRH

Ponle Punche Perú
BICENTENARIO PERÚ 2024
Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por el PRONABEC, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM.
Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://mitramite.pronabec.gob.pe/verifica" e ingresar clave: FIFCECHA código seguridad: 810

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME N° 1050-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OGRH

A	:	**CARLOS FERNANDO DULANTO PANIAGUA** Director de Oficina de Gestión de Recursos Humanos
DE	:	**MARIA VIRGINIA RENGIFO ARANDA** Coordinadora de Administración de Personal
		JULIO CESAR JUAREZ VENTURA Analista II en Recursos Humanos
ASUNTO	:	Atención a la solicitud de información para trabajo de investigación de la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos
REFERENCIA	:	Expediente Nº 78680-2024
FECHA	:	Lince, 04 de noviembre 2024 **SIGEDO: 78680-2024**

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente e informarle sobre el requerimiento de información remitido por la señora **LESLIE LUCERO ZELA CHIRINOS**, a fin de brindarle la atención correspondiente. Para tal efecto se informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES:

1.1. Ley N° 29837, modificada por la Sexta Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 30281, que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC, que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo a cargo del Ministerio de Educación; encargado del diseño, planificación, gestión, monitoreo y evaluación de becas y créditos educativos para el financiamiento de estudios de educación técnica y superior; estudios relacionados con los idiomas, desde la etapa de educación básica, en instituciones técnicas, universitarias y otros centros de formación en general, formen parte o no del sistema educativo.

1.2. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y deroga el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.

1.3. Decreto Supremo Nº 164-2020-PCM, se aprueba el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo control.

1.4. Resolución Ministerial N° 19-2024-MINEDU, que aprueba el nuevo Manual de Operaciones del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

1.5. Resolución Directoral Ejecutiva N° 034-2021-MINEDU/VMGI-PRONABEC, que aprueba el procedimiento denominado "Atender solicitud de acceso a la información pública".

II. ANÁLISIS:

Respecto a lo información solicitada:

2.1. Mediante documento de la referencia la ciudadana **LESLIE LUCERO ZELA CHIRINOS** solicita en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la siguiente información:

> *"1. Número total de becarios actuales por tipo de beca (Beca Permanencia, Beca Hijos de Docentes, Beca 18, etc.) en la provincia Mariscal Nieto. 2. Número total de becarios actuales matriculados en la Universidad Nacional de Moquegua y en el Instituto de Educación Superior Público José Carlos Mariátegui 3. Número total de personal administrativo que labora actualmente en la sede de Moquegua, desglosado por categorías de cargos".*

Respecto a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2.2. Mediante Decreto Supremo N° 021-2019-JUS de fecha 11 de diciembre del 2019 se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública el cual establece lo siguiente:

> ***"Artículo 10.- Información de acceso público***
> *Las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control.*
>
> *Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales. (…)"*

Respecto a la información requerida en la solicitud de acceso a la información:

2.3. Como se ha precisado en el numeral 2.1 del presente informe, la ciudadana **LESLIE LUCERO ZELA CHIRINOS** solicita entre otros, lo siguiente: *3) Número total de personal administrativo que labora actualmente en la sede de Moquegua, desglosado por categorías de cargos".*

2.4. En ese sentido, respecto a lo indicado, se envía la información solicitada referente al personal administrativo con contrato vigente bajo el Decreto Legislativo N° 1057 que labora en la Subdirección de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, según el siguiente detalle:

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N°	CARGO	CATEGORIA DE CARGO	CANTIDAD
1	ANALISTA I EN BIENESTAR DEL BECARIO - UCCOR MOQUEGUA	ANALISTA	1
2	ESPECIALISTA REGIONAL EN BECAS	ESPECIALISTA	1
3	JEFE DE LA UNIDAD DE ENLACE REGIONAL MOQUEGUA	ESPECIALISTA	1
TOTAL			3

2.5. Por lo antes expuesto, se cumple con enviar la información solicitada por la ciudadana, **LESLIE LUCERO ZELA CHIRINOS.**

III. CONCLUSIÓN:

3.1. En el marco de la Ley No 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y según lo expuesto en el presente informe, se envía la información solicitada por la señora **LESLIE LUCERO ZELA CHIRINOS,** de acuerdo a lo señalado en el numeral 2.4.

IV. RECOMENDACIÓN:

4.1. De estar conforme, se recomienda remitir el presente documento a la Dirección de Coordinación Nacional y Cooperación Internacional (DICONCI) a fin de responder el punto número tres de la solicitud de la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos y trasladar la información a la Subdirección de Coordinación y Cooperación Regional – Moquegua.

Es todo cuanto debo informar para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,

Firmado digitalmente por: JUAREZ VENTURA Julio Cesar FAU 20546798152 soft
Cargo: ANALISTA II EN RECURSOS HUMANOS
Fecha: 04/11/2024 11:09

JULIO CESAR JUAREZ VENTURA
Analista II en Recursos Humanos
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Con la conformidad de la Coordinadora que suscribe, remítase el presente informe a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del PRONABEC, para continuar el trámite correspondiente.

Firmado digitalmente por: RENGIFO ARANDA Maria Virginia FAU 20546798152 soft
Cargo: COORDINADOR (A) DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
Fecha: 04/11/2024 11:24

MARIA VIRGINIA RENGIFO ARANDA
Coordinadora de Administración de Personal
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres"
"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 04 de noviembre de 2024

Se recomienda remitir el presente documento a la Dirección de Coordinación Nacional y Cooperación Internacional (DICONCI) para continuar el trámite correspondiente.

Atentamente,

Firmado digitalmente por: DULANTO PANIAGUA Carlos Fernando FAU 20546798152 soft
Cargo: DIRECTOR DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Fecha: 04/11/2024 13:53

CARLOS FERNANDO DULANTO PANIAGUA
Director de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

INFORME N° 091-2024-MINEDU/VMGI-PRONABEC-OPP-UESI

A : **DANTE JAVIER BELTRÁN ARIAS**
Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

De : **LUCIA DEL ROSARIO ESPEZÚA BERRIOS**
Directora de la Unidad de Estudios e Investigación

Asunto : Atención a la solicitud de información para trabajo de investigación de la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos.

Referencia : a) OFICIO N°001-2024/LLZC

Fecha : Lima, 30 de octubre de 2024 **SIGEDO:** 78680-2024

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia en a) mediante el cual la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos Alvarado solicita información relacionado a becarios y personal que labora en la región Moquegua.

Al respecto, se informa lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1.1. Mediante Ley N° 29733, de fecha 03.07.2011, Ley de Protección de Datos Personales, se establece los principios rectores que garantizan el derecho fundamental a la protección de datos personales.

1.2. Mediante Ley N° 29837, de fecha 13.02.2013, y su posterior modificatoria[1], se crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC con la finalidad de contribuir a la equidad en la educación superior garantizando el acceso a esta etapa, de los estudiantes de bajos recursos económicos y alto rendimiento académico, así como su permanencia y culminación.

1.3. Con Decreto Supremo N° 018-2020-MINEDU, de fecha 30.12.2020, modificado posteriormente con Decreto Supremo N° 019-2023-MINEDU de 30.11.2023, se aprueba el Reglamento de la Ley N° 29837, vigente hasta la fecha.

1.4. Mediante Resolución Ministerial N° 119-2024-MINEDU, de fecha 14.03.2024, se aprueba el Manual de Operaciones del PRONABEC (MOP), en el cual se define a la Unidad de Estudios e Investigación (UESI) como unidad dependiente de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). Las funciones de la mencionada unidad se establecen en el artículo 27, el cual en su inciso c) establece que es la encargada de gestionar la producción, análisis, seguimiento y difusión de la información estadística del Programa, función en la que se enmarca la solicitud de información señalada en el asunto.

[1] Sexta Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 30281, publicada el 04 diciembre 2014.

1.5. Mediante OFICIO N°001-2024/LLZC, la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos identificado con DNI N° 71221298 solicita información relacionado a becarios y personal que labora en la región Moquegua.

II. ANÁLISIS

2.1. La ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos, estudiante de la licenciatura de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua ha solicitado información relacionado a becarios y personal que labora en el departamento de Moquegua, para la realización de un trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024". Para lo cual solicita lo siguiente:

i. *Número total de becarios actuales por tipo de beca (Beca Permanencia, Beca Hijos de Docentes, Beca 18, etc.) en la provincia Mariscal Nieto.*

ii. *Número total de becarios actuales matriculados en la Universidad Nacional de Moquegua y en el Instituto de Educación Superior Público José Carlos Mariátegui.*

iii. Número total de personal administrativo que labora actualmente en la sede de Moquegua, desglosado por categorías de cargos.

2.2. Con el fin de dar atención a los dos primeros puntos, esta Unidad, en el marco de sus funciones ha revisado el padrón de becarios, así como el reporte del portal de trasparencia del PRONABEC. Para el apartado i), se consultó el padrón de becarios y se filtró a los becarios con departamento de estudio Moquegua y provincia de estudio Mariscal Nieto encontrando un total de 354 becarios entre activos y no activos. Para el apartado ii), se consultó el padrón de becarios y se filtró a los becarios con departamento de estudio Moquegua y provincia de estudio Mariscal Nieto, así mismo que tengan el estado de "Activo" y que su IES sea la Universidad Nacional de Moquegua y en el Instituto de Educación Superior Público José Carlos Mariátegui. Encontrándose un total de 55 becarios.

2.3. Siendo la Sub Unidad de Seguimiento y Supervisión (SUS) de la Dirección de Gestión de Becas la unidad funcional responsable del seguimiento y permanencia de los becarios/as, mediante correo electrónico de fecha 28 de octubre del 2024 se solicitó a la Subdirectora de la SU la validación de los datos calculados por la UESI. Mediante correo electrónico de fecha 29 de octubre del 2024, la SUS informó que se revisó el ítem 1 y 2 del pedido de información y que se valida la información a ser remitida.

III. CONCLUSIONES

3.1. La ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos, estudiante de la licenciatura de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua solicitó información relacionado a becarios y personal que labora en el departamento de Moquegua, para la realización de un trabajo de investigación titulado "Gestión

administrativa y satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024".

3.2. En atención a esta solicitud, la UESI consultó el padrón de becarios y el portal de transparencia del PRONABEC, pudiendo extraer la información solicitada, la cual fue validada por la SUS de la DIBEC.

IV. RECOMENDACIÓN

Se recomienda remitir el presente documento a la Dirección de Coordinación Nacional y Cooperación Internacional (DICONCI) a fin de responder el punto número tres de la solicitud de la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos y trasladar la información a la Subdirección de Coordinación y Cooperación Regional – Moquegua.

Atentamente,

Firmado digitalmente por: ESPEZUA BERRIOS Lucia Del Rosario FAU 20546798152 soft
Cargo: DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS SOCIALES E INVESTIGACIÓN
Fecha: 30/10/2024 10:15

Lima,30 de octubre de 2024

Con la conformidad del funcionario que suscribe, remítase el presente informe a la Dirección de Coordinación Nacional y Cooperación Internacional (DICONCI) a fin de responder el punto número tres de la solicitud de la ciudadana Leslie Lucero Zela Chirinos y trasladar la información a la Subdirección de Coordinación y Cooperación Regional – Moquegua.

Atentamente,

Firmado digitalmente por: BELTRAN ARIAS Dante Javier FAU 20546798152 soft
Cargo: DIRECTOR DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Fecha: 30/10/2024 11:18

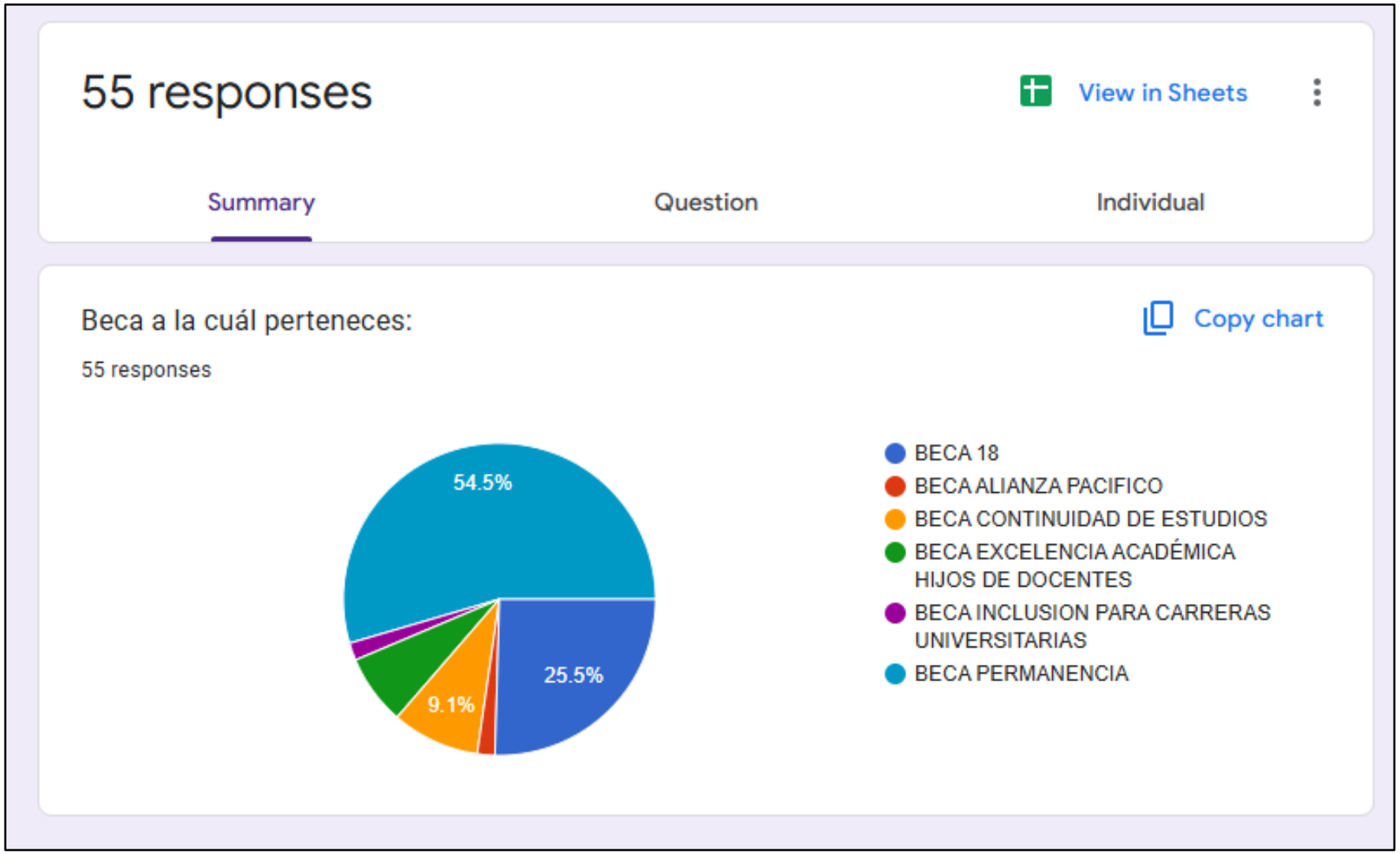
Region de estudio	Provincia de estudio	Beca	Año de convocatoria	Estado de la beca*	# Becarios
MOQUEGUA	MARISCAL NIETO	BECA 18	2012	INACTIVO	43
			2013	INACTIVO	10
			2018	ACTIVO	2
			2021	ACTIVO	2
			2022	ACTIVO	1
			2023	ACTIVO	4
				INACTIVO	1
			2024	ACTIVO	7
		BECA ALIANZA PACIFICO	2019	INACTIVO	2
			2024	ACTIVO	1
		BECA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS	2020	INACTIVO	3
			2021	INACTIVO	18
			2022	INACTIVO	64
			2023	ACTIVO	5
				INACTIVO	12
		BECA DOCENTE	2014	INACTIVO	91
		BECA EXCELENCIA ACADÉMICA HIJOS DE DOCENTES	2018	INACTIVO	1
			2023	ACTIVO	2
			2024	ACTIVO	2
		BECA INCLUSION PARA CARRERAS UNIVERSITARIAS	2022	ACTIVO	1
		BECA PERMANENCIA	2018	INACTIVO	9
			2019	INACTIVO	9
			2020	ACTIVO	1
				INACTIVO	14
			2021	ACTIVO	10
				INACTIVO	8
			2022	ACTIVO	11
				INACTIVO	1
			2023	ACTIVO	8
		BECA TECNICO PRODUCTIVA FFAA	2014	INACTIVO	11

FUENTE: SIBEC (Actualizado al 16/10/2024)

* Becario Activo: Estado del/de la becario/a que se encuentra dentro del periodo de duración de su beca. Este periodo depende del tipo de beca otorgada.
Becario inactivo: Estado del/de la becario/a cuya beca ha finalizado por encontrarse en las causales de conclusión de la beca (por motivo de renuncia o pérdida de la beca, muerte o incapacidad permanente del/de la becario/a) o por haber concluido el periodo de duración de la beca.
Las siguientes definiciones se basan en el Manual de Clasificación y Definiciones del Estado, Condición y Situación del Postulante, No Becario y Becario:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2656325/Manual%20de%20Clasificaci%CC%81n%20y%20Definiciones%20del%20Estado%2C%20Condici%CC%81n%20y%20Situaci%CC%81n%20del%20Postulante%2C%20No%20Becario%20y%20Becario.pdf

Anexo 6: *Base de datos*



	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4
5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
6	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
7	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	2	2	3	1	4	2	3	2	3	2	5	4	3	3	3	3	4	3	1	3
9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
14	4	3	3	3	3	2	3	3	4	1	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3
15	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3
16	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
24	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5
27	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
36	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	3	3	2
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
39	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
40	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3
41	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
46	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3
48	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4		4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
55	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4

	SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS																					
	SUBVENCIÓN										FIABILIDAD							SALUD				
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
1	5	4	1	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	1	3	4	4
2	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3
5	2	3	1	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	1	1	2	1	3
6	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	5	4	4	3	2	3	3	5
7	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2
8	1	1	1	1	2	1	3	3	4	1	4	4	5	1	3	3	3	3	4	4	3	5
9	4	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4
10	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3
11	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	5	2	5	5	3
12	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4
14	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	1	2	3	3	5
15	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	2	3	3	3	3	2	3	3	5
16	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	3
20	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3

	SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS																					
	SUBVENCIÓN										FIABILIDAD							SALUD				
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	2	1	3	5	5
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
24	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	1	3
25	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	3	4	4	4	2	5	5	4
26	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	1	1	1	2	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	1	2	2	3
29	3	3	2	2	4	3	1	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	1	2	3	3
30	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	1	3	3	4
31	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	4
32	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	1	1	2	3	1
33	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5	2	3	3	5	5	5	5	2	5	3	3
34	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	1	4	4	4
35	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
36	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3
37	4	5	4	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	3
38	4	4	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	3	2	3

	SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS																					
	SUBVENCIÓN										FIABILIDAD							SALUD				
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
41	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	1	4	5	5	4	1	4	4	4
42	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	3
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4
45	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
47	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	3	2	1	4	4	4
48	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	1	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3
52	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
54	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	2	2	3
55	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	3	3

Anexo 7: *Panel fotográfico de aplicación de encuestas*






UNAM



UNAM

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

ANEXO 1.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

1. **DATOS DEL AUTOR**

Nombres y Apellidos: Leslie Lucero Zela Chirinos
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°: 71221298
Correo electrónico: lucero zela Chirinos @ gnail.com
Teléfono/Celular: 935322750

2. **GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)**

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. **TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)**

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografia ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Artículo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.)()
s) Informes de suficiencia profesional. ( )
t) Patentes producidas por académicos/as. ( )

4. **TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)**

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. **DATOS DE LA PUBLICACION**

Título: Gestión Administrativa y Satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación regional de Moquegua, 2014
Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra): 5.00.00
Fecha de publicación: 31 de Octubre del 2015

6. **DATOS DEL ASESOR:**

Nombres y Apellidos: Oscar Ivan Manani Manani
DNI/Pasaporte/Cedula: 71978390
ORCID: 0000-0003-1907-5865 **Firma**
Documento de identidad y Nombres y apellidos

71221298
Leslie Lucero Zela Chirinos

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

X SI autorizo que se deposite inmediatamente

Fecha Moquegua 17 de Noviembre del 2025



Huella Digital o visto

Firma

Documento de identidad 71221298

Nombres y apellidos Zela Chininos Leslie Lucero

ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Leslie Lucero Zela Chirinos,
bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión Publica y Desarrollo Social,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº 71221298, autor(a)
del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
Gestión Administrativa y Satisfacción de los beneficiarios de PRONABEC de la Unidad de Coordinación y Cooperación Regional de Moquegua, 2024

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 17 de noviembre del 2025



Huella digital

Nombres y Apellidos: Leslie Lucero Zela Chirinos
DNI: 71221298

Leslie Zela

TESIS 19.09.2025

TESIS

REVISIÓN DE TESIS - UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3344516047

Fecha de entrega
19 sep 2025, 6:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
19 sep 2025, 6:57 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS_LESLIE_19.09.2025.pdf

Tamaño del archivo
2.0 MB

117 páginas

26.027 palabras

142.664 caracteres

21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet
9% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Caracteres reemplazados
24 caracteres sospechosos en N.º de páginas
Las letras son intercambiadas por caracteres similares de otro alfabeto.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet
9% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 3%

2 Internet
hdl.handle.net 3%

3 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Moquegua 3%

4 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo 2%

5 Internet
repositorio.unam.edu.pe <1%

6 Trabajos del estudiante
unsaac <1%

7 Internet
repositorio.continental.edu.pe <1%

8 Trabajos del estudiante
Universidad Andina del Cusco <1%

9 Internet
text-id.123dok.com <1%

10 Internet
e-journal.uajy.ac.id <1%

11 Internet
repositorio.upt.edu.pe <1%

12 Trabajos del estudiante
Universidad San Ignacio de Loyola <1%

13 Internet
repositorio.upla.edu.pe <1%

14 Internet
www.coursehero.com <1%

15 Internet
repositorio.upeu.edu.pe:8080 <1%

16 Trabajos del estudiante
Universidad Tecnologica del Peru <1%

17 Trabajos del estudiante
Universidad Politécnica del Perú <1%

18 Internet
alicia.concytec.gob.pe <1%

19 Internet
repositorio.unesum.edu.ec <1%

20 Internet
repositorio.unh.edu.pe <1%

21 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe <1%

22 Trabajos del estudiante
Universidad Alas Peruanas <1%

23 Internet
repositorio.unajma.edu.pe <1%

24 Internet
revistagestionar.com <1%

25 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%

26 Trabajos del estudiante
POSGRADO <1%

27 Internet
skd.nazwa.pl <1%

28 Publicación
Cano Calderon, Melizza Antonieta. "Nivel de relación entre estilos y enfoques de ... <1%

29 Trabajos del estudiante
Universidad Ricardo Palma <1%

30 Internet
cards.algoreducation.com <1%

31 Internet
repositorio.uladech.edu.pe <1%

32 Internet
cybertesis.unmsm.edu.pe <1%

33 Internet
repositorio.usmp.edu.pe <1%

34 Internet
repositorio.unheval.edu.pe <1%

35 Internet
repositorio.upse.edu.ec <1%

36 Internet
repositorio.usil.edu.pe <1%

37 Internet
appddpadigital.agn.gob.pe <1%

38 Internet
ciencialatina.org <1%

39 Trabajos del estudiante
Escuela de Posgrado Newman <1%

40	Publicación	
Hancco Salazar, Madelin. "Modelo de integración de tecnologías SAMR y su relaci...		<1%
41	Publicación	
Pinto Rado, Rigoberto Pablo. "Influencia del Programa Pensión 65 en la calidad d...		<1%
42	Internet	
repositorio.uleam.edu.ec		<1%
43	Internet	
repositoriobiblioteca.udp.cl		<1%
44	Internet	
repositorio.ujcm.edu.pe		<1%
45	Publicación	
Leon Quispe, Edith Marleny. "Políticas de educación intercultural bilingüe y las ac...		<1%
46	Internet	
repositorio.une.edu.pe		<1%
47	Internet	
repositorio.upci.edu.pe		<1%
48	Trabajos del estudiante	
Universidad Inca Garcilaso de la Vega		<1%
49	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada Antenor Orrego 2025		<1%
50	Trabajos del estudiante	
Universidad Jose Carlos Mariategui		<1%
51	Trabajos del estudiante	
Universidad Internacional de la Rioja		<1%
52	Internet	
unam.edu.pe		<1%
53	Trabajos del estudiante	
uncedu		<1%

54 Trabajos del estudiante
Corporación Universitaria Minuto de Dios,UNIMINUTO <1%

55 Publicación
Lourdes Marivel Llamosas Flores, Luz Lisnet Llamosas Flores, Vilma Rosario Espin... <1%

56 Publicación
Marcos, Fiorella Sthefany Valladolid. "Ansiedad Estado Rasgo y Estres en Tecnicos... <1%

57 Internet
recyt.fecyt.es <1%

58 Internet
repositorio.unsch.edu.pe <1%

59 Publicación
Aniceto Gonzales, Lourdes Marina. "El control interno y su incidencia en la gestió... <1%

60 Publicación
Asqui Manzano, Meredith Lency. "Liderazgo directivo y su relación con el clima or... <1%

61 Internet
bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar <1%

62 Internet
convencion.uclv.cu <1%

63 Internet
diposit.ub.edu <1%

64 Internet
upcommons.upc.edu <1%

65 Internet
www.cauxbusiness.net <1%

66 Internet
www.scribd.com <1%

67 Trabajos del estudiante
Aula Virtual Moodle LTI 1.3 POSGRADO <1%

68 Publicación
Carnero Rojas, Cusy Coyllur. "Liderazgo y su relación con el desempeño laboral e... <1%

69 Publicación
Fernando Meza Jiménez, Omar Arodi Flores Laguna. "La gestión administrativa y ... <1%

70 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Cañete <1%

71 Internet
archive.org <1%

72 Internet
docslib.org <1%

73 Internet
repositorio.ulima.edu.pe <1%

74 Internet
repositorio.unjfsc.edu.pe <1%

75 Internet
repositorio.upsc.edu.pe <1%

76 Internet
worldwidescience.org <1%

77 Internet
www.conicet.gov.ar <1%

78 Internet
www.kiskeya-alternative.org <1%

79 Internet
www.przetargi.info <1%

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 857-2025-CU

Moquegua, 03 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Proveído N° 5047-2025-R de fecha 02 de diciembre de 2025 emitido por el Rectorado, Informe N° D0502-2025-UNAM-R-SG de fecha 02 de diciembre de 2025 emitido por el Secretario General, Informe Técnico N° D0171-2025-SEGE-GT emitido por la Especialista Administrativo I–Grados y Títulos, el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Ordinaria N° 11-2025-SO-CU-UNAM, de fecha 03 de diciembre de 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al 4to párrafo del artículo 18, de la Constitución Política del Perú, dispone que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Y el artículo 8º de la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normativa aplicable. Concordante con el artículo 1, de la Ley Nº 31520, Ley que restablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, así como la Ley N° 32141, Ley que modifica la Ley N° 30220-Ley Universitaria, a fin de fortalecer la institucionalidad de las Universidades Públicas licenciadas;

Que, el Artículo 58, de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la Universidad. Concordante con el artículo 18° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado bajo Resolución de Asamblea Universitaria N° 015-2025-AU-UNAM;

Que, el artículo 59 de la Ley Universitaria-Ley N° 30220, establece las atribuciones del Consejo Universitario, y específicamente el numeral 59.9, establece; Conferir los grados académicos y los títulos profesionales aprobados por las Facultades y Escuela de Posgrado, así como otorgar distinciones honoríficas y reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos de universidades extranjeras, cuando la universidad está autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Concordante con el numeral 14, del artículo 20° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, el Sr. Rector es el personero y representante legal de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme a lo dispuesto por la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, tiene a su cargo la Dirección, Conducción y Gestión del Gobierno Universitario en todos sus ámbitos, concordante con el artículo 24° y numeral 2 del artículo 26° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, mediante Informe Técnico N° D0171-2025-SEGE-GT de fecha 02 de diciembre de 2025, e Informe N° D0502-2025-UNAM-R-SG de fecha 02 de diciembre de 2025, el Secretario General de la UNAM, remite al Rectorado los expedientes para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social de las Bachilleres: ZELA CHIRINOS LESLIE LUCERO y VIZCARRA VIZCARRA ROSANGELICA LIANA de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quienes se encuentran aptas para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios, exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme lo señala la Dirección de Actividades y Servicios Académicos y la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, razón por la cual, el señor Secretario General incluye dichos expedientes como punto de agenda para ser tratado en Sesión Ordinaria de Consejo Universitario de fecha 03 de diciembre de 2025;

Que, el artículo 44° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...). Asimismo, la Ley N° 31803, modifica el artículo en mención adicionando; La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) determina los criterios, así como establece y supervisa el procedimiento administrativo para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, en el marco de la normativa vigente;

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022, N° 880-2023-UNAM y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, bajo el amparo de los considerandos precedentes, el Pleno del Consejo Universitario en Sesión Ordinaria N° 11-2025-SO-CU-UNAM, de fecha 03 de diciembre de 2025, emitió, el siguiente, Acuerdo, POR UNANIMIDAD: CONFERIR, a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de sustentación de tesis a las

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 857-2025-CU

Moquegua, 03 de diciembre de 2025

Bachilleres: ZELA CHIRINOS LESLIE LUCERO y VIZCARRA VIZCARRA ROSANGELICA LIANA, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Art. 18, de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, y a lo acordado por el pleno del Consejo Universitario:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: CONFERIR, A NOMBRE DE LA NACIÓN a las Bachilleres

- **ZELA CHIRINOS LESLIE LUCERO**
  TESIS : "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE PRONABEC DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL DE MOQUEGUA, 2024", cuyo asesor principal fue el Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani.
- **VIZCARRA VIZCARRA ROSANGELICA LIANA**
  TESIS : "LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA DE LOS JÓVENES DE LA PROVINCIA DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2024", cuyo asesor principal fue el Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani.

El **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.**

Por la modalidad de SUSTENTACIÓN DE TESIS, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 2°: ENCARGAR, al Secretario General a través de quien corresponda, para que realice las acciones pertinentes relacionadas con la inscripción correspondiente en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO 3°: DISPONER, el cumplimiento de la presente Resolución a todas las dependencias de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 4°: DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua www.unam.edu.pe

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA SECRETARIA GENERAL

ABOG. EDGAR PINTO HUANCAVILCA
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA CONSEJO UNIVERSITARIO

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCION:
VRA
VRI
FACCS
EPGPDS
OyT
DASA
OTI
Interesados
c.c. Arch.

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe