



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia
Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la
Provincia de San Martín, 2017”

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

AUTOR

Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

ASESOR

Dra. Dahpne Viena Oliveira

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ 2018



.....

Presidente

Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge



.....

Secretario

MBA. Enrique López Rengifo



.....

Vocal

Dra. Dahpne Viena Oliveira

DEDICATORIA

Dedicado con mucho cariño a mis queridos padres Gladys y Santiago, mis hermanas Rocío, Fanny y Kelly, mi esposa Karen e hija Ariana, pilares fundamentales de mi vida, en quienes encuentro el ejemplo y amor de siempre, motivo de superación para seguir adelante en todos los aspectos de mi vida.

Jorge Luis

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a:

Los docentes de la Universidad César Vallejo, que participaron en la formulación, elaboración y culminación de esta tesis de maestría, en especial a la Dra. Dahpne Viena Oliveira por su constante, oportuna y acertada contribución de conocimientos.

Los funcionarios, investigadores, técnicos y trabajadores en general del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, por su aporte técnico y apoyo moral.

Los beneficiarios acuícolas de la provincia de San Martín, para quienes se generan y transfieren conocimientos, y desde luego también lo recibimos de parte de ellos.

Jorge Luis

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge Luis Iberico Aguilar, identificado con DNI N° 18068975, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Tarapoto, con la tesis titulada Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

Declaro bajo juramento que:

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

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, de mostrar indicios de plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Jorge Luis Iberico Aguilar

DNI N° 18068975

Tarapoto, Febrero de 2018.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017”, cuyo estudio presenta 7 capítulos:

En el Capítulo I Introducción, nos referimos a la realidad problemática donde analizamos la problemática de la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su importancia para la Satisfacción del beneficiado acuícola. Seguidamente se presentó los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional y regional que nos dio soporte temático en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, así como las teorías de autores relacionados al tema de investigación. La formulación del problema después de analizar la base teórica nos ayudó a preparar la justificación teórica y metodológica pasos para proponer nuestras hipótesis y objetivos de nuestro trabajo de investigación. En el Capítulo II Método se mencionó el tipo de diseño de investigación, tipo de estudio, las variables, la población muestra de estudio, así como el muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados se aplica y explica la estadística y gráficos del caso para tener resultados de las encuestas realizadas por cada una de las variables. En el Capítulo IV Discusión se valida las teorías confrontadas con autores diversos para llegar a las conclusiones y recomendaciones en los capítulos V y VI respectivamente. En el Capítulo VII Referencias se enumera los autores que se utilizaron en la presente investigación.

Esperando cumplir con los requisitos del caso.

Jorge Luis Iberico Aguilar

INDICE GENERAL

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema.....	40
1.5. Justificación.....	40
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos.....	43
II. METODO.....	44
2.1. Diseño de investigación.....	44
2.2. Variables, Operacionalización.....	45
2.3. Población y muestra.....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.5. Método de análisis de datos.....	48
2.6. Aspectos éticos.....	49

III.	RESULTADOS.....	50
IV.	DISCUSIÓN.....	60
V.	CONCLUSIONES.....	62
VI.	RECOMENDACIONES.....	63
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
	ANEXOS	68
	Anexo 1: Matriz de consistencia	
	Anexo 2. Instrumento de recolección de información	
	Anexo 3: Ficha de validación de expertos	
	Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos	
	Anexo 5: Relación de beneficiarios del IIAP	
	Anexo 6: Autorización de la Investigación	
	Anexo 7: Informe de similitud	
	Anexo 8: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	
	Anexo 9: Autorización para publicar tesis en repositorio UCV	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión Capacitación	50
Tabla 2. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión Asistencia técnica	51
Tabla 3. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión Evaluación	52
Tabla 4. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.....	53
Tabla 5. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Conocimiento	54
Tabla 6. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Producción ..	55
Tabla 7. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Económico...	56
Tabla 8. Satisfacción del beneficiado acuícola	57
Tabla 9. Resultados de la correlación entre las variables	58
Tabla 10. Análisis de varianza entre las variables	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión Capacitación (%)	50
Figura 2. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión Asistencia técnica (%).....	51
Figura 3. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión Evaluación (%).....	52
Figura 4. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (%)	53
Figura 5. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Conocimiento (%).....	54
Figura 6. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Producción (%).....	55
Figura 7. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Económico (%).....	56
Figura 8. Satisfacción del beneficiado acuícola (%)	57
Figura 9. Gráfico de dispersión entre las Variables	58

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulado "**Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017**", se realizó en el Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana de la Provincia de San Martín, con el objetivo principal de determinar la relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la satisfacción del beneficiado acuícola, para ello se obtuvo una muestra representativa de 38 acuicultores beneficiados, las cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia para luego solicitarles el llenado de las encuestas que previamente fueron evaluados por expertos en la materia, el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional.

Procesada las encuestas se presentó el resumen de los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente e interpretación, y para el estudio de relación se utilizó la prueba estadística de correlación Pearson, este proceso se llevó a cabo por medio de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 21.

En los resultados, se conoció que la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana tuvo mayor impacto en la escala "Regular" con un 39.47%, y la mayor concentración de respuesta por parte de los acuicultores encuestados sobre la Satisfacción del beneficiado acuícola, se encontró en la escala "Media" con un 35.96%. Se llegó a determinar que existe relación significativa entre las variables Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, el coeficiente de correlación de Pearson (0,8964) nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables de estudio.

Palabras Claves: Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, satisfacción del beneficiado acuícola.

ABSTRACT

The following research work entitled "**Administrative Management of the Research Institute of the Peruvian Amazon and its relationship with the satisfaction of the aquaculture beneficiary in the Province of San Martin, 2017**" was carried out in the Peruvian Amazon Research Institute of the Province of San Martin, with the main objective of determining the relationship between the administrative management of the Peruvian Amazon Research Institute and the satisfaction of the aquaculture beneficiary, for this a representative sample of 38 beneficiary fish farmers was obtained, which were selected through a non-probabilistic sampling for convenience and then requesting them to fill out the questionnaires that were previously evaluated by experts in the field; the type of study was non-experimental with a descriptive correlational design.

Once the surveys were processed, the summary of the data was presented by means of tables and statistical graphs for their corresponding analysis and interpretation, and for the relationship study the statistical Pearson correlation test was used, this process was carried out through the sheet of calculation Excel and the statistical program SPSS version 21.

In the results, it was known that the Administrative Management of the Peruvian Amazon Research Institute had a greater impact on the "Regular" scale with 39.47%, and the greater concentration of response by the aquaculturists surveyed on the Satisfaction of the aquaculture beneficiary, was found on the "Media" scale with 35.96%. The significant relationship between the variables Administrative management of the Peruvian Amazon Research Institute and the Satisfaction of the aquaculture beneficiary in the Province of San Martin was determined, the Pearson correlation coefficient (0.8964) indicates that there is a correlation positive high among the study variables.

Key words: Administrative management of the Research Institute of the Peruvian Amazon, Satisfaction of the aquaculture beneficiary.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana (IIAP) es una institución de investigación científica y tecnológica para el desarrollo, entendida en el uso sostenible de la diversidad biológica en la región amazónica, que realiza de forma descentralizada sus actividades desde hace más de 35 años, promoviendo la participación de las instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en beneficio de las poblaciones amazónicas. Su finalidad es de contribuir el desarrollo sostenible de la Amazonia Peruana. Para ello genera y brinda información científica y tecnología a las municipalidades, gobiernos regionales y al gobierno nacional, con la finalidad de contribuir al aprovechamiento sostenible y racional de los recursos naturales amazónicos, al ordenamiento territorial, desarrollo social y económico, y la conservación y protección del ambiente. La información que brindan es accesible a comunidades campesinas y nativas, organizaciones civiles, empresas y al público en general (MINAM, 2017).

El IIAP surge con una política de gestión con un perfil participativo, que propicia la representatividad de los diversos actores y los intereses de los pobladores de la Amazonía a través de su Consejo Superior. Este es el generador de la política general de investigación del Instituto y está conformado por representantes de 21 instituciones públicas y privadas, comprometidas con la investigación y el desarrollo amazónico. Este tipo de gestión define la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para conseguir los objetivos de la institución. Por ende, una gestión implica un reiterado compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia eficiencia de las acciones ejecutadas (IIAP, 2016).

Y la mejora continua es elemental en una empresa, permite conocer las últimas tendencias y estrategias laborales y no estancarse en lo anteriormente aprendido. Esto favorece su creatividad, innovación y operatividad. En tiempos de cambios constantes e implementación de nuevas tecnologías, es importante que los colaboradores estén en permanente perfeccionamiento. (SEMINARIUM, 2013).

Y la Capacitación, o desarrollo de personal, juega un papel importante en toda organización, pues es toda actividad que se realiza respondiendo a las necesidades, que busca mejorar habilidades, actitud, conocimiento y conductas de su personal. La capacitación no sólo beneficia a los colaboradores, sino también a la empresa, ya que al tener dentro de sus propias filas a profesionales competitivos y capaces, es posible realizar planes de sucesión con colaboradores que ya conocen las políticas y objetivos de la empresa. Esto se traduce en grupos de trabajo duraderos y leales con la organización (IIAP, 2016).

El crecimiento de toda actividad productiva se sustenta principalmente en el conocimiento y experiencia del capital humano que está a cargo de liderarla y ejecutarla. Y el capital humano es determinante en el aumento de la capacidad de producción del trabajo, las mejoras en las capacidades de trabajadores se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia (Robbins, 1996).

Actualmente, una de las actividades con elevada tendencia de crecimiento y que necesita recursos humanos para su desarrollo es la Acuicultura, actividad que en nuestra Amazonía es desarrollada y monitoreada por el Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana. La acuicultura desde hace mucho tiempo es una de las esperanzas para producir proteína de altísima calidad a precios bajos. Es una actividad agroindustrial importante en muchos países, especialmente los asiáticos y del mismo modo de la Amazonía Peruana que busca asegurar el futuro de las nuevas generaciones. En este contexto, es importante mejorar e innovar las

tecnologías piscícolas que permitan el desarrollo económico y comercial de todos los involucrados en esta importante actividad tales como: productores piscícolas, empresarios, profesionales, técnicos y sobre todo de la población consumidora que son la base fundamental de la piscicultura amazónica (Boyd, 1996).

IIAP (2016), indica que en los últimos tres decenios (1980-2010), la producción acuícola mundial de especies comestibles ha crecido casi 12 veces, a una tasa media anual de 8,8 % (máximos de 10.8%). Desde mediados del decenio de 1990, la acuicultura ha sido el motor de crecimiento de la producción pesquera total puesto que la producción mundial de la pesca de captura se ha estabilizado. Su contribución a la producción pesquera mundial total aumentó constantemente, pasando de 20,9 % en 1995 a 32,4 % en 2005 y a 40,3 % en 2010. Su contribución a la producción mundial de especies comestibles fue de 47 % en 2010 en comparación con solo el 9 % en 1980. La tasa de crecimiento de la producción de especies comestibles cultivadas en el período comprendido entre 1980 y 2010 fue muy superior a la de la población mundial (1,5 %); por consiguiente, el consumo medio anual per cápita de especies cultivadas aumentó casi siete veces, pasando de 1,1 kg en 1980 a 8,7 kg en 2010, tasa media anual 7,1 %.

IIAP-BIOFOR (2001), indica que la actividad acuícola en la región San Martín inicia hacia el año 1966 con la introducción del “paiche” 1966 y tilapia rendali 1968 en el Lago Sauce, la construcción de la Estación Pesquera Ahuashiyacu con fines de producción de semilla marcó un hito importante, del mismo modo la introducción de tilapia *Oreochromis niloticus* 1982, *O. Hornorum* 1984, *O. Aureus* 1984, “carpa” *Cyprinus carpio* 1986, “camarón gigante” *Macrobrachium rosenbergii* 1,986. La década de los ochenta se caracterizó por la expansión de la actividad piscícola sustentada en los mejores rendimientos del cultivo monosexo de la tilapia nilótica. De 1987 a 1996 se dan los mayores logros en cuanto a reproducción artificial de “gamitana” *Colossoma macropomum*, “paco” *Piaractus brachipomus* y “boquichico” *Porchilodus nigricans*; a lo largo de estos años gran número de

piscicultores adquirieron diversos conocimientos respecto al cultivo de estas especies nativas, lo cual se vio reflejado en una mejora de los rendimientos, debido a ello creció el interés de más productores por esta actividad, que lo largo de los años se consolidó como una actividad económicamente rentable.

La sede IIAP San Martín precisamente inicia sus operaciones a mediados de la década de los '80 con el proyecto acuícola, básicamente desde sus inicios, el desarrollo de actividades estuvo enmarcadas en el componente Producción de larvas y alevinos; fueron estos los lineamientos de los Planes Estratégicos. Por otro lado, el accionar del proceso de capacitación dirigido a productores, profesionales y/o estudiantes, dictados en San Martín y Loreto (Alto Amazonas) se ha visto reflejado en una mejora de los rendimientos, consolidando una importante actividad económicamente rentable, potencial que contribuye a mejorar la calidad de la alimentación, integración y aumento de la productividad agropecuaria, rentabilidad de los cultivos, generación de oportunidades de empleo y demás beneficios en el marco del desarrollo socioeconómico (IIAP-BIOFOR, 2001).

Luego de décadas de transferir conocimientos y tecnologías por parte del IIAP a los beneficiados acuícolas es momento de analizar este transcurrir, por lo tanto, el estudio de este trabajo de investigación nos ayudara a determinar si hay relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, por lo que se realizara un estudio de correlación y se determinara si existe asociación significativa entre ellas.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Flores, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013 (Tesis de posgrado). Investigación de carácter cualitativo de tipo descriptivo no experimental, exploratorio, realizada con el objetivo de analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013; donde se tuvo como muestra de estudio a 18 personas (15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente) quienes fueron entrevistados. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron analizados y procesados a través de programas estadísticos, donde el autor de la investigación llego a las siguientes conclusiones: que no existe un sistema motivacional para el personal, con que pueda ejercer de manera eficiente su labor en la gestión Administrativa, es por ello que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Asimismo, se determinó en forma general que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Meza, E. (2014). Estudio de la satisfacción de los clientes con el producto Rompopo en la Microempresa MARIALLY de la ciudad de Calceta (Tesis de pregrado). Investigación de carácter cuantitativo de tipo descriptivo no experimental, realizada con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con el producto rompopo en la microempresa Marialy de la ciudad de Calceta; donde se tuvo como muestra de estudio a 380 clientes de la microempresa quienes fueron encuestados. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron analizados y procesados a través del sistema SSPS para la elaboración de cuadros estadísticos, donde se conoció los siguientes resultados que más resaltaron: el 52% de los

encuestados no se sienten satisfechos con la presentación del producto; asimismo el 52% de los encuestados no se sienten satisfechos con el precio del producto. Por otro lado, el 45% de los encuestados que consumen el producto rompopé están satisfechos con la atención que reciben. Concluyendo, el nivel de satisfacción de los clientes que consumen el producto Rompopé no es muy alto, es por ello que el autor de la investigación facilitó a los dueños una propuesta para mejorar cada uno de los problemas que se presentaron, ofertando así un producto de calidad a los clientes y por ende obtener consumidores satisfechos.

Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales (Tesis de posgrado). Investigación que se realizó con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los clientes, respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno, para ello se empleó un diseño de campo, no experimental, descriptivo-transversal, teniendo como muestra de estudio a 839 clientes que realizaban algún tipo de compra en la red directa productora y distribuidora venezolana de alimentos, además los clientes fueron encuestados para medir su grado de satisfacción con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron procesados por programas estadísticos, donde el autor llegó a la siguiente conclusión: que en cuanto a calidad del servicio; se obtuvo un índice de -1.27% indicando que las percepciones de los clientes estuvieron por debajo de las expectativas en un 25.4% habiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas para lograr una satisfacción total.

A Nivel Nacional

Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú (Tesis de posgrado). Investigación de carácter cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental, realizada con el objetivo de analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente; donde se tuvo como muestra de estudio a 124 estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I, quienes además fueron encuestados a través de un cuestionario de escala de tipo ordinal. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron analizados y procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 15 y el programa EXCEL para Windows, el autor concluye: que los estudiantes calificaron como buena la Gestión Administrativa” con un 16.13% (al 95%, $I \leq 9.66\%$; $22.60\% >$) el cual fue muy bajo y con la evidencia muestral se concluyó que no es buena. Asimismo, se determinó que existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$).

Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015 (Tesis de pregrado). Investigación de carácter cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental transversal, realizada con el objetivo de determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes; donde tuvieron como muestra de estudio a 114 estudiantes entre maestrantes y doctorandos quienes fueron encuestados a través del instrumento de medición de la calidad denominado SERVQUAL. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron analizados y procesados a través de programas estadísticos, donde los autores de la investigación llegaron a las siguientes conclusiones: que los

elementos de la gestión administrativa como la planificación, la organización, la dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G, ya que el resultado fue de 2,84 con un 71% de satisfacción, sin embargo tienen que mejorar muchos factores de la calidad.

Moreno, J. (2012). Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce (Tesis de pregrado). Investigación de carácter cuantitativo de tipo descriptivo no experimental de corte transversal, realizada con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción de clientes del restaurante “La Cabaña de Don Parce” en relación al mismo, para contribuir a través de las sugerencias hechas a un servicio de mayor calidad; donde se tuvo como muestra de estudio a 204 clientes que acuden al restaurante, quienes además fueron encuestados a través del modelo SERVPERF o SERVQUAL. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron analizados y procesados a través del análisis factorial en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 2010 versión 19 y los gráficos de control a través de EXCEL, donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que los clientes del restaurante estuvieron satisfechos con el servicio brindado, esto se evidenció en el promedio de las dimensiones de la calidad que fueron de 4.017 y el promedio obtenido en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes que dentro del baremo de medición se ubicaron en el rango “alta calidad”. Con respecto a los gráficos de control se constató que el servicio brindado a los clientes fue uniforme en todas sus variables y que los procesos estuvieron bajo control estadístico.

A Nivel Regional/Local

Fasanando, L. (2017). Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016 (Tesis de posgrado). Investigación de carácter cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, realizada con el objetivo de conocer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016; donde se tuvo como muestra de estudio a 69 socios determinados al azar quienes fueron encuestados. Después de haber recolectado los datos fueron procesados y analizados través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS v.22, donde se conoció los siguientes resultados que más trascendieron: que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Bueno” con 45 socios encuestados que representan el 65%; el 33% de socios respondieron que la gestión administrativa es “Regular”, y solo el 2% de socios indicaron que la gestión administrativa es “Malo”. Concluyendo, que existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio al socio (Pearson $r = 0.83$), además se obtuvo un coeficiente de determinación ($r = 0.697$), que nos explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la Gestión administrativa.

Banda, J., & Silva, V. (2016). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa OMEGHA CONSTRUCTOR'S BUILDING CO.S.A.C de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014 (Tesis de pregrado). La presente investigación se realizó con la finalidad de evaluar la gestión administrativa y determinar su relación con la productividad laboral; para ello se aplicó un diseño descriptivo-explicativo, teniendo como muestra de estudio a 42 trabajadores. Los datos recolectados fueron procesados, analizados e interpretados por programas estadísticos Excel y SPSS. En consecuencia, el análisis evidencio, que la empresa se identifica, favorablemente, con una gestión administrativa eficiente y eficaz, en la mayoría de sus procesos. Dentro de las conclusiones que más resaltaron

fueron, que la organización posee elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas. Así mismo, la productividad laboral, la efectividad de la organización desarrolla un trabajo orientado casi siempre al logro de su misión, observando siempre la manera en que plantea sus metas. Como también la relación de la gestión administrativa y la productividad laboral, la eficacia de la organización se preocupa casi siempre por presentar un ambiente de trabajo adecuado y una distribución de las instalaciones de manera óptima para que permita el buen desarrollo de las actividades, mejorar la forma de utilizar los recursos de la empresa y la búsqueda de la relación costos – resultados.

Alejandría, M., & Campos, E. (2017). Evaluación de la gestión del Marketing Interno y la Satisfacción de los clientes de Rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015 (Tesis de pregrado). La presente investigación es de carácter cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental, realizada con el objetivo de determinar la relación entre el marketing interno y la satisfacción de los clientes de Rustica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015; para ello se tuvo como muestra de estudio a 67 clientes que fueron atendidos y a 67 colaboradores que forman parte de la propia empresa; quienes además fueron encuestados. Después de haber recolectado los datos, fueron analizados e interpretados a través de los programas de Excel, SPSS y Word para el estudio estadístico de las variables en estudio; donde los autores de la investigación llegaron a las siguientes conclusiones: que el nivel de satisfacción de los cliente fue regular debido a que los elementos tangibles son considerados por la mayoría como aceptables, además lo que resalta de la empresa es la confiabilidad por la imagen ganada en el mercado, donde los clientes confían en la calidad de los platos que se sirven, además se reconoce que aún falta un poco de capacidad de respuesta y empatía de los empleados ante diversos inconvenientes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana

Gestión

Para Huergo (2007, p. 5), gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente.

La gestión es un desafío de cada momento, debido al cambio permanente de las realidades en las que nos movemos y, al mismo tiempo, nosotros (como instituciones o como personas) somos partícipes de esas transformaciones de los escenarios sociales dentro de los cuales actuamos (Huergo, 2007, p. 5).

Por otro lado, Huergo (2007, p. 7) sostiene que la gestión también implica una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una cuádruple perspectiva articulada:

- Político-cultural: comprende el reconocimiento de las escenas y horizontes fundacionales, las memorias de procesos y conflictos.
- Sanitario-social: comprende el perfil ideológico-conceptual del sector público, la inserción en políticas y programas, la proyección sociocomunitaria y profesional, la conformación de interlocutores institucionales, sectoriales, personales.

- Económica: comprende los modelos para el desarrollo de la institución pública y de la administración de la misma, el financiamiento y la proyección económica de la institución.
- Organizacional-comunicacional: comprende los modos de organización y comunicación internos y externos, los estilos, las formas de organización del trabajo y la participación, la distribución del poder y las estrategias de comunicación, las instancias de corresponsabilidad y cogestión (p. 7).

Asimismo, Medina (2012) en su investigación sostiene que un modelo de gestión también nos permite tener lineamientos generales acerca de las actividades que se realizan en cada fase del proceso administrativo, permitiendo de esta manera solventar las necesidades que puedan existir en la institución:

Ventajas

- Es una herramienta para la formulación de planes. Facilita la tarea de agrupar las actividades de manera óptima según la disposición de recursos.
- Es flexible en su contenido, ya que permite ajustar las necesidades de la empresa.
- Facilita la toma de decisiones.
- Contribuye al adecuado uso de herramientas y técnicas de control.
- Obligan a los administradores a ser explícitos en relación con sus objetivos.
- Ayudan a identificar y registrar los tipos de decisiones que influyen sobre los objetivos.

Desventajas

- La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa implica cambios en la Organización actual, por lo que requiere de tiempo para que las personas se adapten al cambio.
- La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa implica una serie de gastos o el recurso financiero necesario para su aplicación.

Y para lograr una gestión, esta debe contener factores básicos, Vargas (2010) en su investigación lo clasifica así:

- a) Clima Organizacional o Ambiente: Dentro de la propuesta de gestión debe merecer especial importancia el clima institucional, las actitudes, creencias, prácticas, valores y motivaciones que cada uno tiene y se expresan en las relaciones interpersonales, en cuanto educan.
- b) Los Procesos de Gestión: Es la participación responsable de los agentes educativos en la selección, desempeño, control y evaluación.
- c) La Organización Flexible: Son las formas de adaptarse o no adaptables a las mejoras del servicio educativo institucional.
- d) Las Relaciones con la Comunidad: Se debe realizar a través del trabajo coordinado con todos los actores sociales educativos, convenios con otras organizaciones y promoción educativa comunal.

Por otro lado, en la investigación realizada por Carriego (2007), la gestión institucional promueve la participación de los distintos actores en la toma de decisiones y en las actividades institucionales. En este ámbito se puede considerar en qué medida y de qué manera las instituciones procesan las necesidades, las exigencias y los problemas presentes en el contexto en el que se inserta.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002, p. 146).

Para Anzola (2002, p. 148), la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma, a través de un adecuado clima institucional en el que se reconoce, apoya y fomenta los proyectos innovadores.

Algunos autores también indican la existencia de cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Recursos Humanos, Dirección y control (Huergo, 2007, p. 5).

Por otro lado, Vargas (2010) en su investigación sostiene que la gestión administrativa comprende el conjunto de acciones para movilizar los recursos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales en el plazo previsto. Para movilizar los recursos, la dirección desempeña funciones técnico-administrativas como: a) Jurídico Legal, b) Presupuesto, c) Personal, d) Estadística, e) Información y comunicación, f) Contable y financiera, g) Infraestructura y equipamiento.

Asimismo, Campos & Loza (2011) en su investigación sostiene que la gestión administrativa de una institución es la capacidad administrativa que tiene la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Según Medina (2012), en su investigación indica que toda institución requiere de una planificación estratégica, de parámetros e indicadores en razón de sus necesidades de carácter social, de la rendición de cuentas, de demostrar su gestión, de sus resultados y la del auditor a evaluar la gestión en cuanto a las cinco “E”, que son:

- Economía: Es el costo de educación en relación con otras instituciones, teniendo en cuenta la adecuada calidad de educación.
- Eficiencia: La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de alumnos aprenden utilizando materiales, de allí sale la calidad.
- Eficacia: Es la relación entre los objetivos y metas programados, es decir entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades.
- Ecología: Son las condiciones, operación y prácticas relativas a los requerimientos ambientales a su vez el impacto en el que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.
- Ética: Es la identidad de una institución expresada en la moral y en el comportamiento individual y grupal de los funcionarios de la institución, basada en sus deberes, en su ética, en las leyes, en las normas constitucionales de la ley de educación.

Según Medina (2012), en su investigación indica que la gestión administrativa comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa, donde los gestores son las personas que asumen la responsabilidad principal por la realización del trabajo. Y el proceso administrativo comprende cuatro etapas, las cuales son:

- a) Planeación: Proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.
- b) Organización: Determina la formación de una estructura, con jerarquías necesarias y agrupación de actividades, para simplificar sus funciones dentro de la empresa.
- c) Dirección: Aplicación de conocimientos en la toma de decisiones para guiar a una organización a alcanzar los objetivos propuestos.
- d) Control: Proceso que permite regular y garantizar que las actividades planificadas se están cumpliendo, para el logro de los objetivos, esta parte del proceso además permite evaluar para hacer una retroalimentación y corregir errores de considerarlo necesario.

La gestión administrativa del IIAP, desde hace más de treinta años ha sido en términos generales significativa y perseverante, ha consistido en planear, organizar, ejecutar y controlar actividades en favor del público objetivo; transfiriendo conocimientos y tecnologías validadas hacia estos beneficiados.

Dimensiones de la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana:

Capacitación

La capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso. Capacitar es involucrar al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo (Jaureguiberry, 2016, p. 3).

Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo (Jaureguiberry, 2016, p. 4).

Aguilar (2004, p. 76), sostiene que la capacitación se torna de una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal. El proceso de capacitación cuenta con las siguientes etapas:

- Necesidad: el primer paso a este proceso es reconocer la necesidad de la empresa o de cada departamento, analizar a cada uno de los individuos.
- Diseño de la instrucción: aquí se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la capacitación.
- Validación: este punto como su nombre lo dice, valida la capacitación mediante los participantes con la finalidad de garantizar la validez del programa.
- Aplicación: esta etapa el trabajador muestra sus habilidades e impulsa con éxito la capacitación

HRFocus (1993), menciona los tipos de capacitación laboral que realizan las empresas:

- Capacitación según el puesto de trabajo: Cuando una empresa está planificando acciones formativas para sus trabajadores ha de tener en cuenta el puesto de trabajo que desempeñan.
- Capacitación según la experiencia del empleado: Cuando una persona acaba de entrar en una compañía, se le capacita para poder desempeñar su puesto.
- Capacitación según el grado de formalidad: La capacitación informal son las indicaciones que se dan para saber realizar un determinado trabajo en una empresa. la capacitación formal, que es la que se programa según las necesidades globales de la empresa y los trabajadores.

Según Aguilar (2004, p. 77), toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización. Y la capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.
- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

Asistencia técnica

GRANTSPACE (2017), menciona que la asistencia técnica son servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para las organizaciones sociales que carecen de dichas capacidades. Los programas de asistencia técnica ayudan a la organización a marchar más eficientemente. Aquí tienen algunos ejemplos de servicios de asistencia técnica:

- Redacción de propuestas y procuración de fondos
- Planificación estratégica
- Mercadotecnia y comunicaciones
- Tecnología de computación y redes sociales
- Asesoría legal y en contabilidad
- Constitución de organizaciones

Por otro lado, Alva (2011) sostiene que la asistencia técnica comprende los siguientes servicios:

- a) Servicios de ingeniería: La ejecución y supervisión del montaje, instalación y puesta en marcha de las máquinas, equipos y plantas productoras; la calibración, inspección, reparación y mantenimiento de las máquinas, equipos; y la realización de pruebas y ensayos, incluyendo control de calidad, estudios de factibilidad y proyectos definitivos de ingeniería y de arquitectura.
- b) Investigación y desarrollo de proyectos: La elaboración y ejecución de programas pilotos, la investigación y experimentos de laboratorios; los servicios de explotación y la planificación o programación técnica de unidades productoras.

- c) Asesoría y consultoría financiera: Asesoría en valoración de entidades financieras y bancarias y en la elaboración de planes, programas y promoción a nivel internacional de venta de las mismas; asistencia para la distribución, colocación y venta de valores emitidos por entidades financieras.

Evaluación

En toda organización debe existir la manera de llevar un control a fin de que se pueda evaluar cada uno de los pasos que se estén dando dentro de la misma y así poder tomar acciones e ir mejorando progresivamente. Un modelo de evaluación de gestión integral es fundamental para conocer la situación real de una empresa y sirve de apoyo para el logro de los objetivos propuestos, la agilidad en la toma de decisiones gerenciales y la solución oportuna de los problemas (Robbins,1996, p. 343).

Las empresas de hoy se encuentran afectadas por una situación de cambios, de intensidad y características, muy distintas a las épocas anteriores, que configuran el actual mundo de los negocios, como son entre otros, modificaciones profundas en la estructura organizativa, nuevos sistemas de dirección, cultura de calidad y excelencia, reconocimiento de la responsabilidad de la empresa, desarrollo de la innovación tecnológica, nuevas estructuras de negocio e importancia de servicio al cliente (Robbins,1996, p. 345).

Asimismo, Robbins (1996, p. 349), sostiene que, dentro del plan de gestión, estos son los patrones de evaluación que toda organización debe tener en cuenta:

- a) Cantidad: Es el volumen estimado que necesita la organización para desarrollar los procesos y cubrir la demanda del mercado.
- b) Tiempo: Es el factor que controla las fechas programadas para las actividades a evaluar en la organización.
- c) Costo: Es utilizado como indicador de la parte administrativa y por medio de él se estudian los presupuestos y pronósticos presentados, a su vez se elige cual es el más adecuado para la empresa.
- d) Calidad: Es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de las organizaciones, esto se refiere a las especificaciones que deben reunir ciertos productos o ciertas funciones de la organización.

Satisfacción del beneficiado acuícola

Según Rey (2000, p. 141), la satisfacción es la valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio.

Por otro lado, Kotler & Lane sostienen algunas definiciones sobre satisfacción del cliente:

[...] es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas [...] es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado meta [...] es el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido (2009, p. 145).

Por otro lado, Jordán & Siccha (2015) en su trabajo de investigación sostienen que la satisfacción implica la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente. Se supone que la falla en cumplir las necesidades y expectativas produce insatisfacción con el producto o servicio.

Del mismo modo, en el caso de servicios muy nuevos o un servicio que no se había experimentado antes, las expectativas del cliente pueden estar apenas formándose en el punto de compra inicial; estas expectativas se solidifican conforme se desarrolle el proceso y el consumidor comienza a formar sus percepciones (Rey, 2000, p. 144).

Aunque en la investigación de Jordán & Siccha (2015), plantean que la satisfacción del consumidor tiende a medirse en un punto particular en el tiempo como si fuera estática, la satisfacción es un blanco móvil dinámico que puede evolucionar con el tiempo, influida por una variedad de factores. En particular cuando el uso de un producto o la experiencia del servicio tienen lugar con el tiempo, la satisfacción puede ser muy variable, dependiendo en cual punto del ciclo de uso o experiencia se esté enfocando.

Para Rey (2000, p. 145), el usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse a:

- a) Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia.

- b) Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en el mismo centro.
- c) Sacrificio elevado/prestación elevada: Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.
- d) Sacrificio modesto/prestación elevada: Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción, es decir, confianza.

La satisfacción del cliente tiene elementos que lo conforman, Thompson (2005) en su investigación lo clasifica:

- a) El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
 - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

b) Las Expectativas: Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

c) Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

INFOTEP (2012), menciona sobre los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, las cuales pueden ser resumidos en tres grandes beneficios:

- Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar, por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Por otro lado, Arce (2010), en su investigación revalora la importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida.

Dimensiones de la Satisfacción del beneficiado acuícola

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para la Satisfacción del beneficiado acuícola, las cuales son:

Conocimiento

El conocimiento es la fuente de la competitividad de las empresas; es lo que les proporciona su capacidad de adaptación y competitividad en el mercado. Sin conocimiento, no hay más que oscuros seguidores, y sin planificación de los recursos, sólo parches de improvisación y focalización de las energías en la supervivencia en lugar de en el crecimiento (Robbins, 1996, p. 171).

El conocimiento en la organización es un conjunto colectivo de saber y saber hacer. Gestionarlo supone administrarlo y rentabilizarlo, lo cual implica planificar y controlar y conlleva adquisición, mantenimiento, medición y puesta en disponibilidad de los recursos (Robbins, 1996, p. 171).

Cuando el funcionamiento de la empresa está basado en las competencias individuales, el conocimiento total de la organización es la suma de los conocimientos individuales. Sin embargo, cuando la organización funciona sobre la base de verdaderos equipos cohesionados, su conocimiento total es significativamente superior, debido al enriquecimiento producido por los intercambios, la creatividad y el efecto de sinergia (Robbins, 1996, p. 172).

Producción

La productividad laboral es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles. La eficiencia de los procesos de producción son la clave para el posicionamiento de cualquier empresa, algo que es únicamente posible cuando se alcanza un alto nivel de calidad en el servicio ofrecido (VÉRTICE, 2008, p. 55).

La gestión eficiente del proceso de producción trae consigo varias consecuencias positivas, como por el ejemplo, una mayor capacidad de flexibilidad, unos costes reducidos y un producto de mayor calidad. Tener estos dos conceptos muy de la mano conlleva a las empresas a ajustarse a los requerimientos de los clientes y a organizarse de manera más comprometida (VÉRTICE, 2008, p. 55).

Asegurar la calidad en los procesos de producción de una organización es fundamental para evitar un producto final defectuoso. La calidad no debe ofrecerse única y exclusivamente en los productos finales, sino que debe estar presente a lo largo de todo el proceso de producción (VÉRTICE, 2008, p. 56).

Se entiende que la función principal de toda empresa es producir bienes que proporcionen una serie de servicios creando un valor al producto determinado para cubrir una necesidad del consumidor. Para la producción de un bien o servicio, no basta con disponer de materias primas, de mano de obra, de maquinaria, etc., sino que es necesario disponer de una organización que sirva de soporte a este conjunto de elementos y asuma la función de supervisar, coordinar y dirigir (VÉRTICE, 2008, p. 56).

Económico

Los clientes o usuarios no sólo buscan los precios más bajos o la calidad del producto sino quienes los convenzan de ofrecer el mejor valor en el mercado para su adquisición. La mayoría basan sus decisiones en las percepciones acerca del valor de determinado producto o servicio superando barreras como la variación de precios (Meza, 2014).

La gestión de costos implica supervisar los procesos de desarrollo, producción y venta de productos o servicios de buena calidad, al tiempo que trata de reducir los costos o mantenerlos a niveles objetivos. Mejorar la calidad de los procesos de trabajo genera como resultado una menor cantidad de errores, de productos defectuosos y de repetición del trabajo, acortando de tal forma el tiempo total del ciclo y reduciendo el consumo de recursos, disminuyéndose de tal manera los costos de las operaciones (Meza, 2014).

Los mayores niveles de calidad generan una mayor satisfacción en los clientes y consumidores, y consecuentemente disminuye sus niveles de rotación acompañado ello de un incremento en las ventas a los mismos clientes y a nuevos producto de una mejor publicidad entre ellos (Meza, 2014).

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017?

Problemas Específicos

¿Cómo es la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017?

1.5. Justificación

Justificación Teórica

Para realizar este estudio, se utilizará teorías básicas sobre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana como variable que afecta la satisfacción del beneficiado acuícola. Por este motivo la presente investigación buscará conocer la incidencia y relación de las dos variables siguiendo las teorías aplicadas a las correlaciones descriptivas.

Valor Teórico: Permitirá ampliar conocimientos, se garantiza que los resultados servirán a la institución científica como una herramienta que pueda medir la incidencia de la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en relación con la Satisfacción del beneficiado acuícola, que sirva como fuente bibliográfica para futuras investigaciones en la región y el país.

Justificación Práctica

La implicancia práctica de la presente investigación, es que los resultados que se encontrarán les servirán a los responsables del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, para mejorar su funcionamiento en relación con la satisfacción del beneficiado acuícola.

Relevancia: En un contexto de modernidad y cambios administrativos teniendo un personal calificado, capacitado y preparado en cuanto a gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana que mantenga al beneficiado acuícola satisfecho por el tipo de servicio que le brindan.

Conveniencia: La presente investigación permitirá que el control interno del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, pueda evaluar su gestión administrativa del Servicio que brindan y corregir las deficiencias para alcanzar un nivel adecuado en cuanto a la satisfacción del beneficiado acuícola

Justificación Metodológica

El trabajo de investigación se desarrolló de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación científica, para lo cual se desarrollaron técnicas y procedimientos de investigación como: Revisión bibliográfica, recopilación de datos, y el uso de la estadística, Además, en cuanto a utilidad metodológica; en la presente investigación se utilizará la encuesta para obtener los datos necesarios, ello a fin de establecer una metodología de investigación en el análisis de la problemática, que conlleve a conclusiones críticas y recomendaciones que sirvan de modelo para su aplicación en el manejo de la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín.

Justificación Social

La importancia de este estudio reside en conocer la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola, con los resultados obtenidos se podrá realizar un mejor manejo administrativo de la entidad y brindar un mejor servicio al usuario acuícola, que es el actor social principal.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

Hipótesis Específicos

H₁: La Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la provincia de San Martín periodo 2017 es "Adecuado".

H₂: El nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la provincia de San Martín, 2017 es "Alta".

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar si existe relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

Objetivos Específicos

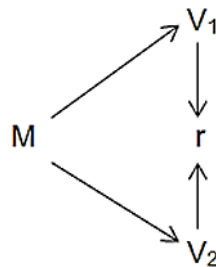
- Analizar la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, 2017.
- Identificar el nivel de Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Se desarrolló en la investigación un diseño descriptivo correlacional porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables en el momento determinado.

Esquema:



Dónde:

M = indica la Muestra

V₁ = Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana

V₂ = Satisfacción del beneficiado acuícola

r = indica la relación entre ambas variables

Tipo de estudio

Es “No experimental”, porque no hubo ningún tipo de manipulación en la variable durante el desarrollo del estudio. Para Kerlinger (1979), la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana

Variable 2: Satisfacción del beneficiado acuícola

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana	Es la capacidad administrativa que tiene la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles (Campos, S. & Loza, P. 2011)	Es el apoyo que brinda con determinadas acciones, recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos de la institución en los plazos establecidos.	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción - Entrenamiento - Formación - Desarrollo - Evaluación 	Ordinal - Inadecuada - Regular - Adecuada
			Asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Redacción de propuestas - Planificación estratégica - Mercadotecnia y comunicaciones - Asesoría legal y en contabilidad - Constitución de organizaciones 	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad - Tiempo - Costo - Calidad - Utilidad 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
Satisfacción del beneficiado acuícola	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, P. & Lane, K. 2009)	Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (productos y servicios) que proporcionan las empresas	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevas técnicas - Adaptación - Organización - Gestión - Planificación 	Ordinal - Muy baja - Baja - Media - Alta - Muy Alta
			Producción	<ul style="list-style-type: none"> - Insumos - Proceso de producción - Calidad de Producto - Alevines - Impacto ambiental 	
			Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad - Mercado - Competencia - Socioestrategico - Demanda 	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por un total de 38 acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana de la Provincia de San Martín.

Muestra

Se tomó a los 38 acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana de la Provincia de San Martín.

Muestreo

De tipo no probabilístico por conveniencia, ya que el autor escogió el área para el correspondiente estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2006, p.106), la recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la guía de observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común.

En esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta, técnica para ambas variables y cuyo instrumento fue el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert; la escala ordinal para la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana es

Inadecuada, Regular y Adecuada con tres dimensiones: Capacitación, Asistencia técnica y Evaluación, cada dimensión propuesta con cinco ítems. Para la variable satisfacción del beneficiario la escala ordinal es Muy baja, Baja, Media, Alta y Muy Alta con tres dimensiones: Conocimiento, Producción y Económico, cada dimensión propuesta también con cinco ítems.

Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia, en cuanto a la encuesta que se aplicó para medir la variable de estudio. Asimismo, el resultado que emitieron los expertos fue procesado por Escala Alfa de Crombach, para dar mayor confiabilidad al instrumento llegando a un índice de confiabilidad de 0.823 lo que nos permitió acceder a la toma de la información con un 95% de confianza.

Coefficiente de confiabilidad Alfa de Crombach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George & Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

2.5. Método de análisis de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 21. Asimismo, se utilizarán los estadísticos como:

- **Plan de tabulación:** Nos ayudó en la ordenación y agrupación de datos o resultados que fueron obtenidos por medio de la encuesta, y luego procesada por los programas estadísticos.
- **Cuadros estadísticos y tablas:** Cuadros estadísticos y tablas: Nos facilitó la tarea de observar y comprender mejor los resultados.
- **Aplicación de porcentaje:** Nos ayudó a conocer mejor la cantidad de incidencia que representa la investigación realizada.

- **Medidas de tendencia central:** Nos proporcionó un punto de referencia para interpretar los puntajes o porcentajes asignados en el desarrollo de una prueba.

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizó las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de correlación Pearson, las cuales nos facilitó la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.

El valor del índice de correlación variara en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación:

- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = 0$, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica que las variables son independientes: pueden existir todavía relaciones no lineales entre las dos variables.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación en propuesta fue realizada por el propio investigador, el mismo que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo.

III. RESULTADOS

3.1. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, 2017.

Tabla 1. *Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión capacitación*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Inadecuada	5 – 8	10	26,32%
Regular	9 – 12	12	31,58%
Adecuada	13 – 15	16	42,11%
TOTAL		38	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

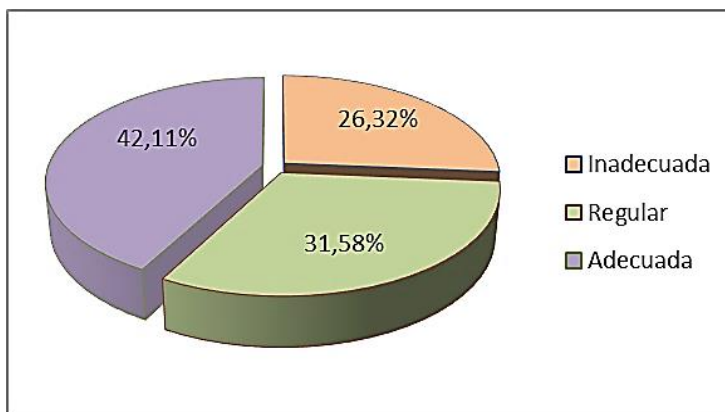


Figura 1. *Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión capacitación (%)*

Interpretación: La tabla y figura 1 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión capacitación; donde se puede observar: 10 acuicultores que representan el 26,32% indicaron que el nivel de las capacitaciones impartidas por parte del IIAP es “Inadecuada”, sin embargo 12 acuicultores (31,58%) indicaron que el nivel de las capacitaciones impartidas por parte del IIAP es “Regular”, sin embargo 16 acuicultores que representan el 42,11% y donde se están la

mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel de las capacitaciones impartidas por parte del IIAP es “Adecuada”.

Tabla 2. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión asistencia técnica

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Inadecuada	5 – 8	12	31,58%
Regular	9 – 12	18	47,37%
Adecuada	13 – 15	8	21,05%
TOTAL		38	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

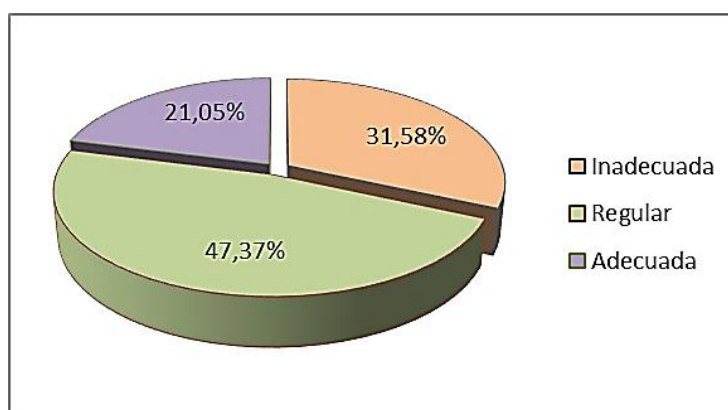


Figura 2. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión asistencia técnica (%)

Interpretación: La tabla y figura 2 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión asistencia técnica; donde se puede observar: 12 acuicultores que representan el 31,58% indicaron que el nivel de asesoramiento técnico del IIAP es “Inadecuada”, sin embargo 18 acuicultores que representan el 47,37% y donde se están la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel de asesoramiento técnico del IIAP es “Regular”, solo 8 acuicultores (21,05%) indicaron que el nivel de asesoramiento técnico del IIAP es “Adecuada”.

Tabla 3. *Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión evaluación*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Inadecuada	5 – 8	13	34,21%
Regular	9 – 12	15	39,47%
Adecuada	13 – 15	10	26,32%
TOTAL		38	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

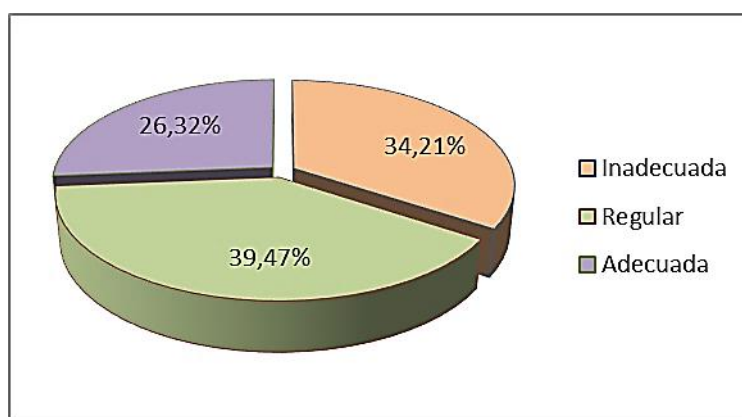


Figura 3. *Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión evaluación (%)*

Interpretación: La tabla y figura 3 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en su dimensión evaluación; donde se puede observar: 13 acuicultores que representan el 34,21% indicaron que la evaluación realizada por parte del IIAP es “Inadecuada”, sin embargo 15 acuicultores que representan el 39,47% y donde se están la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la evaluación realizada por parte del IIAP es de nivel “Regular”, solo 10 acuicultores (26,32%) indicaron que la evaluación realizada por parte del IIAP es “Adecuada”.

Tabla 4. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana

Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana	Escala valorativa			TOTAL
	Dimensión	Inadecuada	Regular	
Capacitación	10	12	16	38
Asistencia técnica	12	18	8	38
Evaluación	13	15	10	38
Promedio	12	15	11	38
Porcentaje	30,70%	39,47%	29,82%	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

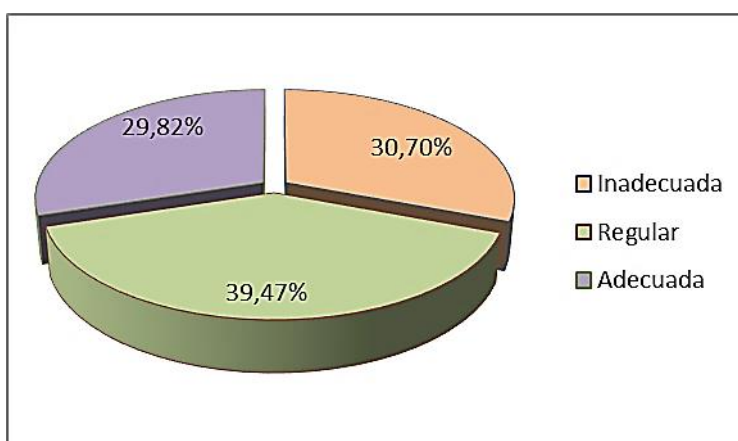


Figura 4. Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (%)

Interpretación: La tabla y figura 4 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana; donde se puede observar en promedio: 12 acuicultores que representan el 30,70% indicaron que la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana es “Inadecuada”, sin embargo 15 acuicultores que representan el 39,47% y donde se están la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la

gestión administrativa del IIAP es “Regular”, solo 11 acuicultores (29,82%) indicaron que la gestión administrativa del IIAP es “Adecuada”.

3.2. Nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

Tabla 5. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión conocimiento

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Muy baja	5 – 8	2	5,26%
Baja	9 – 12	8	21,05%
Media	13 – 16	11	28,95%
Alta	17 – 20	14	36,84%
Muy alta	21 – 25	3	7,89%
TOTAL		38	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

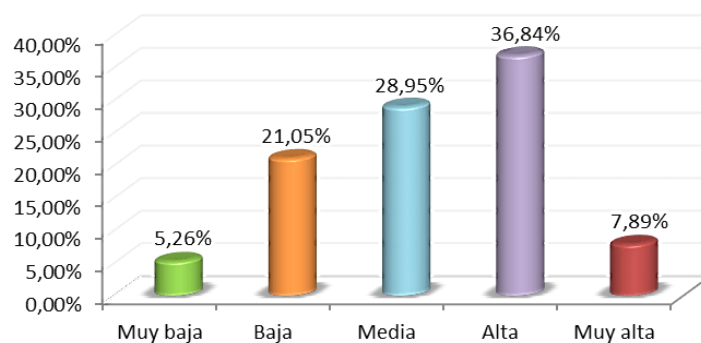


Figura 5. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión conocimiento (%)

Interpretación: La tabla y figura 5 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión conocimiento, donde se puede observar: 2 acuicultores que representan el 5,26% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy baja” en conocimientos de nuevas técnicas impartidas por el IIAP, 8 acuicultores que representan el 21,05% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Baja” en conocimientos de nuevas técnicas, 11 acuicultores

que representan el 28,95% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media” en conocimientos de nuevas técnicas, sin embargo 14 acuicultores que representan el 36,84% y donde están la mayor frecuencia de respuesta manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alta” en conocimientos de nuevas técnicas, solo 3 acuicultores (7,89%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy alta” en conocimientos de nuevas técnicas impartidas por el Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP).

Tabla 6. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión producción

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Muy baja	5 – 8	3	7,89%
Baja	9 – 12	12	31,58%
Media	13 – 16	14	36,84%
Alta	17 – 20	7	18,42%
Muy alta	21 – 25	2	5,26%
TOTAL		38	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

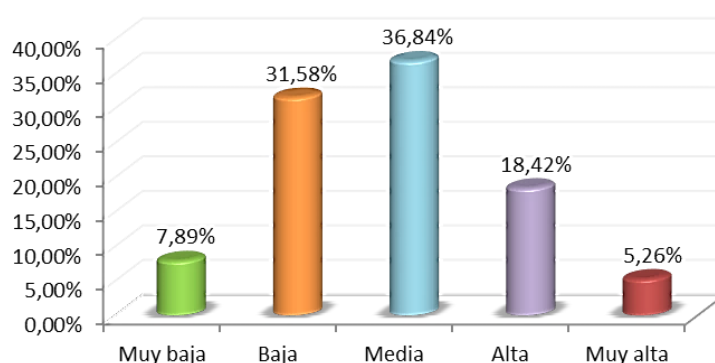


Figura 6. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión producción (%)

Interpretación: La tabla y figura 6 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión producción; donde se puede observar: 3 acuicultores que representan el 7,89% manifestaron tener un nivel “Muy baja” en satisfacción al proceso de producción por parte del IIAP, 12 acuicultores

que representan el 31,58% manifestaron tener un nivel “Baja” en satisfacción al proceso de producción por parte del IIAP, sin embargo 14 acuicultores que representan el 36,84% y donde están la mayor frecuencia de respuesta manifestaron tener un nivel “Media” en satisfacción al proceso de producción por parte del IIAP, 7 acuicultores que representan el 18,42% manifestaron tener un nivel “Alta” en satisfacción al proceso de producción por parte del IIAP, solo 2 acuicultores (5,26%) manifestaron tener un nivel “Muy alta” en satisfacción al proceso de producción por parte del el Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP).

Tabla 7. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión económico

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Muy baja	5 – 8	5	13,16%
Baja	9 – 12	9	23,68%
Media	13 – 16	16	42,11%
Alta	17 – 20	6	15,79%
Muy alta	21 – 25	2	5,26%
TOTAL		38	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

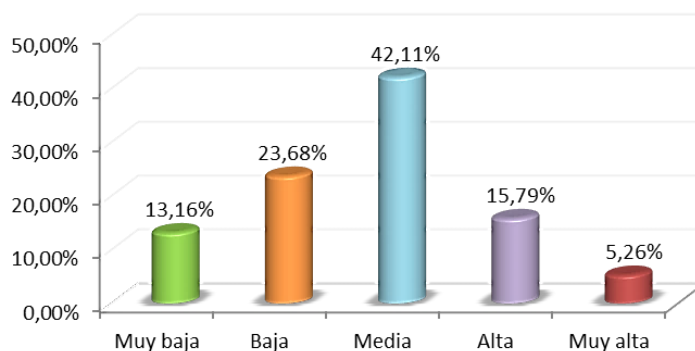


Figura 7. Satisfacción del beneficiado acuícola en su dimensión Económico (%)

Interpretación: La tabla y figura 7 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Satisfacción del beneficiado

acuícola en su dimensión económico; donde se puede observar: 5 acuicultores que representan el 13,16% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy baja” en su situación económica obtenida de los programas del IIAP, 9 acuicultores que representan el 23,68% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Baja” en su situación económica obtenida de los programas del IIAP, sin embargo 16 acuicultores que representan el 42,11% y donde están la mayor frecuencia de respuesta manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media” en su situación económica obtenida de los programas del IIAP, 6 acuicultores (15,79%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alta” en su situación económica obtenida de los programas del IIAP, solo 2 acuicultores (5,26%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy alta” en su situación económica obtenida de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP).

Tabla 8. Satisfacción del beneficiado acuícola

Satisfacción del beneficiado acuícola	Escala valorativa					TOTAL
	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta	
Conocimiento	2	8	11	14	3	38
Producción	3	12	14	7	2	38
Económico	5	9	16	6	2	38
Promedio	3	10	14	9	2	38
Porcentaje	8.77%	25.44%	35.96%	23.68%	6.14%	100%

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

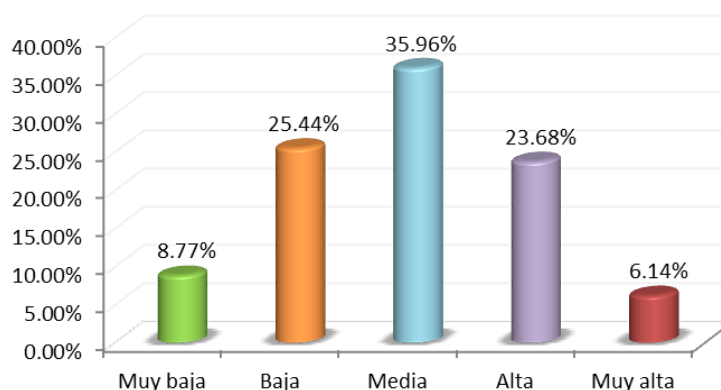


Figura 8. Satisfacción del beneficiado acuícola (%)

Interpretación: La tabla y figura 8 muestra el número y porcentaje de acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP) de la Provincia de San Martín que fueron encuestados por escala valorativa de la variable Satisfacción del beneficiado acuícola; donde se puede observar en promedio: 3 acuicultores que representan el 8.77% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy baja”, 10 acuicultores que representan el 25.44% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Baja”, sin embargo 14 acuicultores que representan el 35.96% y donde se encuentran la mayor frecuencia de respuesta manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media”, 9 acuicultores (23.68%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alta”, solo 2 acuicultores (6.14%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy alta”.

3.3. Relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

Coefficiente de Correlación de Pearson

Tabla 9. Resultados de la correlación entre las variables

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0,8964
Coefficiente de determinación R ²	0,8035
R ² ajustado	0,7981
Error típico	5,4222
Observaciones	38

Fuente: SPSS ver. 21

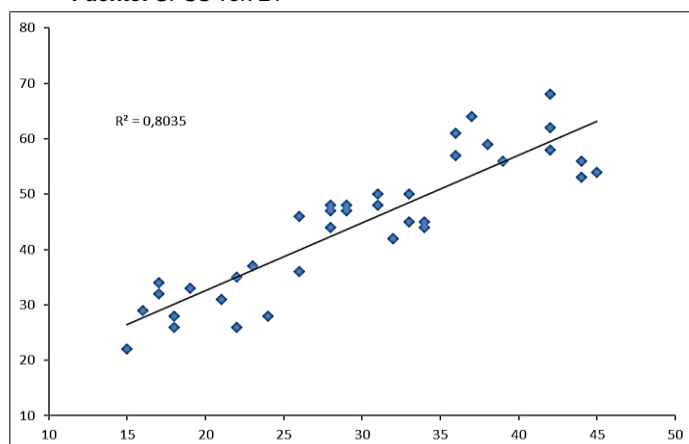


Figura 9. Gráfico de dispersión entre las Variables

Interpretación: En la tabla y figura 9 podemos observar el coeficiente de correlación de Pearson (0,8964) el cual nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017; tanto en la tabla como el gráfico nos indica una asociación lineal fundamentada de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,8035) nos explica que el 80,35% de la satisfacción del beneficiado acuícola se ve influenciado por la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP).

Tabla 10. Análisis de varianza entre las variables

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	4329,074	4329,074	147,244	0,000
Residuos	36	1058,426	29,401		
Total	37	5387,500			

Fuente: SPSS ver. 21

Para verificar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos se observa el valor crítico de Fisher (0.000), este valor debe ser menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05); como nuestro valor Fisher es menor al valor de cometer error, podemos concluir que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos y por consiguiente aceptamos la correlación entre las variables.

IV. DISCUSIÓN

Al ser este trabajo de tipo descriptivo correlacional, se describió y relaciono las variables de estudio de acuerdo a los objetivos establecidos, donde se obtuvo los resultados que más trascendieron:

Con respecto a la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, 2017; se conoció que 12 acuicultores que representan el 30,70% indicaron que la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana es “Inadecuada”, sin embargo 15 acuicultores que representan el 39,47% y donde se están la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la gestión administrativa del IIAP es “Regular”, solo 11 acuicultores (29,82%) indicaron que la gestión administrativa del IIAP es “Adecuada”. Del resultado obtenido del primer objetivo específico, podemos mencionar que la gestión administrativa que se aplica en el IIAP es regular, y esto se debe porque toda institución requiere de una planificación estratégica, de parámetros e indicadores en razón de sus necesidades de carácter social, de la rendición de cuentas, de demostrar su gestión, de sus resultados y la del auditor a evaluar la gestión. En la investigación realizada por Carriego, C. (2007), se hace referencia de la gestión institucional promueve la participación de los distintos actores en la toma de decisiones y en las actividades institucionales. En este ámbito se puede considerar en qué medida y de qué manera las instituciones procesan las necesidades, las exigencias y los problemas presentes en el contexto en el que se inserta. Asimismo, Huergo, J. (2007) dentro de su investigación sostiene que la gestión es un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática.

Con respecto al nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017; se conoció que 3 acuicultores que representan el 8.77% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy baja”, 10 acuicultores que representan el 25.44% manifestaron tener un nivel de satisfacción “Baja”, sin embargo 14 acuicultores que representan el 35.96% y donde se encuentran la mayor frecuencia de respuesta manifestaron tener un nivel de satisfacción “Media”, 9 acuicultores (23.68%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Alta”, solo 2 acuicultores (6.14%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Muy alta”. Del resultado obtenido del segundo objetivo específico, podemos mencionar que hay porcentajes bajos de satisfacción, y es debido a la influencia del estado de ánimo del propio acuicultor, que resulta de comparar el rendimiento percibido del producto o servicio obtenido por parte del IIAP en cuanto a sus propias expectativas y el cumplimiento de sus necesidades. En la investigación realizada por Álvarez, G. (2012), se hace referencia de que la satisfacción del cliente es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Asimismo, Moreno, J. (2012) dentro de su investigación también afirma que la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Con respecto a la relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017; se llegó a determinar que existe una correlación alta positiva entre las variables, el coeficiente de determinación (0,8035) nos explica que el 80,35% de la satisfacción del beneficiado acuícola se ve influenciado por la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP). Asimismo, tanto para la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana como la Satisfacción del beneficiado acuícola el nivel se encontró de tipo regular o media; esto nos indica que las variables se relacionan en forma directa y positiva.

V. CONCLUSIONES

Luego de presentar los resultados, interpretarlos y discutirlos, se concluye que:

- 5.1 Existe relación significativa entre las variables Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017, el coeficiente de correlación de Pearson (0,8964) nos indicó que existe una correlación alta positiva entre las variables, donde el coeficiente de determinación (0,8035) nos explica que el 80,35% de la satisfacción del beneficiado acuícola se ve influenciado por la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana (IIAP).
- 5.2 La Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín periodo 2017 es de nivel “Regular” con un 39.47%, este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los 38 acuicultores beneficiados encuestados, 12 acuicultores que representan el 30,70% indicaron que la gestión es “Inadecuada”, y solo 11 (29,82%) acuicultores indicaron que la gestión administrativa del IIAP es “Adecuada”.
- 5.3 La satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín periodo 2017 es de nivel “Media” con un 35.96%; este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los 38 acuicultores beneficiados encuestados, el 8.77% de acuicultores beneficiados indicaron tener una satisfacción “Muy baja”, el 25.44% de acuicultores beneficiados indicaron tener una satisfacción “Baja”, el 23.68% de acuicultores beneficiados indicaron tener una satisfacción “Alta”, el 6.14% de acuicultores beneficiados indicaron tener una satisfacción “Muy alta”.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Se recomienda al Gerente Regional IIAP-San Martín, diseñar, implementar o actualizar según sea el caso, un programa de “estrategias de gestión administrativa” con énfasis la evaluación y control, en este sentido se estaría garantizando la efectividad de los servicios impartidos por parte del IIAP hacia el beneficiado acuícola.

- 6.2 Se recomienda a los responsables de la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, implementar procesos de mejora continua con la finalidad de conseguir un aumento gradual y constante en la calidad, productividad y eficacia de la gestión en el campo acuícola, y que finalmente es aprovechado y evaluado por el beneficiado acuícola.

- 6.3 Se recomienda a los responsables de la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, dar continuidad a este tipo de actividades que vienen relazando a favor de los beneficiarios acuícolas, que a lo largo de los años ha mostrado un impacto positivo en el crecimiento social, económico y ambiental.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandría, M., & Campos, E. (2017). Evaluación de la gestión del Marketing Interno y la Satisfacción de los clientes de Rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto, Perú.
- Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa México.
- Alva, M. (2011). ¿Cuándo nos encontramos ante un servicio de Asistencia Técnica?: Elementos que usted debe conocer para evitar contingencias. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales (Tesis de posgrado). Programa de Sistemas de la Calidad, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Anzola, S. (2002). Administración De Pequeñas Empresas. Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México.
- Arce; J. (2010). Satisfacción y atención al cliente; Universidad del Valle; Cali, Colombia.
- Banda, J., & Silva, V. (2016). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa OMEGHA CONSTRUCTOR'S BUILDING CO.S.A.C de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto, Perú.
- Boyd, C. (1996). Manejo de suelo y de la calidad de agua en la acuicultura de piscinas. Asociación Americana de la Soya. Caracas, Venezuela.
- Campos, S. & Loza, P. (2011). Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011 (Tesis de pregrado). Propuesta alternativa; Universidad Técnica del Norte; Ibarra, Ecuador.

- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán: Pimentel, Perú.
- Carriego, C. (2007). Gestión Institucional; Federación Internacional de fé y alegría (Monografía). Caracas, Venezuela.
- Elera, R. (2010). Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa (Tesis de posgrado). Universidad San Ignacio de Loyola; Lima, Perú.
- Fasanando, L. (2017). Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016 (Tesis de posgrado). Gestión Financiera y Tributaria, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo: Tarapoto, Perú.
- Flores, S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013 (Tesis de posgrado). Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: Matagalpa, Nicaragua.
- GRANTSPACE. (2017). ¿Qué es la asistencia técnica? Foundation Center, New York, Estados Unidos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ª Edición.). México: McGraw-Hill.
- Huergo, J. (2007). Los Procesos de Gestión; Universidad Nacional de la Plata; Mar del Plata, Argentina.
- HRFocus, A. (1993). Las 5 etapas del proceso de capacitación desarrollo. American Management Association Internacional, Nueva York.
- INFOTEP (2012). Estudio de satisfacción clientes externos: empresas y participantes de los Centros Tecnológicos y Centros Operativos del Sistema (Cos), Año 2012. Departamento de Investigación y Estadísticas de Mercados Laborales, Gerencia de Planificación Estratégica e Inteligencia Institucional. República Dominicana.
- IIAP (2016). Programa de investigación en uso y conservación del agua y sus recursos (AQUAREC). Tecnologías para incrementar la producción

- acuícola amazónica (ACUICULTURA). Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Tarapoto, Perú.
- IIAP-BIOFOR (2001). Cultivo de peces nativos, una opción de desarrollo sostenido en el área de influencia del Parque Nacional Río Abiseo. San Martín. Perú.
- Jaureguiberry, M. (2016). Que es la capacitación. Facultad de Ingeniería Industrial Seguridad E Higiene, Colombia.
- Jordán, J. & Siccha, O. (2015). Medición del nivel de Calidad de Servicio mediante el modelo Servqual, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo – 2014. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Kerlinger, F. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Kotler, P. & Lane, K. (2009). Dirección de Marketing. Octava Edición, Pearson Educación.
- Medina, J. (2012). Modelo de Gestión Administrativa para el gobierno de la parroquia de Yaruquí, Cantón Quito, Provincia de Pichincha (Tesis de pregrado). Ingeniera en Administración Pública, Universidad Central del Ecuador.
- Meza, E. (2014). Estudio de la satisfacción de los clientes con el producto Rompopo en la Microempresa MARIALLY de la ciudad de Calceta (Tesis de pregrado). Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí: Calceta, Ecuador.
- MINAM. (2017). El Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana – IIAP. Ministerio del Ambiente. Perú.
- Moreno, J. (2012). Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Piura: Piura, Perú.
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú (Tesis de posgrado). Gestión

de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima, Perú.

Rey, C. (2000). La Satisfacción del usuario: un concepto en Alza. Facultad de Biblioteconomía y documentación. Universidad de Barcelona, España.

Robbins, S. (1996). Comportamiento organizacional. Teoría y práctica. PrenticeHall Hispanoamericana.

Vargas, D. (2010); Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos (Tesis de posgrado); Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima, Perú.

VÉRTICE (2008). La gestión del marketing, producción y calidad en las pymes Marketing y publicidad. Editorial Vértice, Málaga, España.

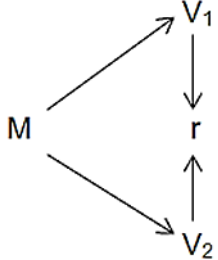
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017”

AUTOR: Br. Jorge Luis Ibérico Aguilar

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA: Se desconoce si la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, está asociado con la gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
<p>¿Existe relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín periodo 2017? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín periodo 2017? 	<p>Determinar si existe relación entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín periodo 2017. - Identificar el nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín periodo 2017. 	<p>Hi: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: La Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín periodo 2017 es “Adecuado”.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín periodo 2017 es “Alta”.</p>	Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana	Es la capacidad administrativa que tiene la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles (Campos, S. & Loza, P. 2011)	Es el apoyo que brinda los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos de la institución en los plazos establecidos, sujeta bajo acciones que ayudan a movilizar los recursos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales en el plazo previsto.	Capacitación Asistencia técnica Evaluación	- Inducción - Entrenamiento - Formación - Desarrollo - Evaluación - Redacción de propuestas - Planificación estratégica - Mercadotecnia y comunicaciones - Asesoría legal y en contabilidad - Constitución de organizaciones - Cantidad - Tiempo - Costo - Calidad - Utilidad	Ordinal - Inadecuada - Regular - Adecuada
			Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
			Satisfacción del beneficiado acuícola	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, P. & Lane, K. 2009)	Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (productos y servicios) que proporcionan las empresas	Conocimiento Producción Económico	- Nuevas técnicas - Adaptación - Organización - Gestión - Planificación - Insumos - Proceso de producción - Calidad de Producto - Alevines - Impacto ambiental - Rentabilidad - Mercado - Competencia - Socioestrategico - Demanda	Ordinal - Muy baja - Baja - Media - Alta - Muy Alta

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>Tipo de estudio: El estudio que se realizará será de tipo “No experimental”, porque no habrá ningún tipo de manipulación.</p> <p>Diseño de investigación. La presente investigación se desarrollará siguiendo un diseño descriptivo - correlacional., representado en el siguiente esquema:</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M = indica la Muestra</p> <p>O₁ = Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana</p> <p>O₂ = Satisfacción del beneficiado acuícola</p> <p>r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Población: La población estará conformada por un total de 38 acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana de la Provincia de San Martin.</p> <p>Muestra: Se tomará a los 38 acuicultores beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana de la Provincia de San Martin.</p> <p>Muestreo: De tipo no probabilístico por conveniencia, ya que el autor escogió el área para el correspondiente estudio.</p>	<p>La técnica que se utilizará para este trabajo de investigación será la encuesta, técnica para ambas variables y cuyo instrumento será el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert.</p> <p>El análisis de los datos se realizará mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizara las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de correlación Pearson, las cuales nos facilitará la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.</p> <p>La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisara en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a la encuesta que se aplicara para medir las variables de estudio. Asimismo, el resultado que emitirán los expertos será procesados por Escala Alfa de Cronbach, para dar mayor confiabilidad al instrumento.</p> <p>Los datos cuantitativos serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Asimismo, se utilizarán los estadísticos.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta

A. Cuestionario sobre Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, utilizada para desarrollar la investigación en la obtención del grado de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo.

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo evaluar la Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en la Provincia de San Martín, 2017. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Inadecuada

2= Regular

3= Adecuada

Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana		ESCALA VALORATIVA		
Dimensión 1: Capacitación		1	2	3
1	¿Cómo califica usted el proceso de inducción, que se realiza en las capacitaciones impartidas por el IIAP?			
2	¿Cómo califica usted el proceso de entrenamiento, que se realiza en las capacitaciones impartidas por el IIAP?			
3	¿Cómo califica usted el proceso de formación, que se realiza en las capacitaciones impartidas por el IIAP?			
4	¿Cómo califica usted el proceso de desarrollo, que se realiza en las capacitaciones impartidas por el IIAP?			
5	¿Cómo califica usted el proceso de evaluación, que se realiza en las capacitaciones impartidas por el IIAP?			
Dimensión 2: Asistencia técnica		1	2	3
6	¿Cómo califica usted la etapa de redacción de propuestas, que se realiza en la asistencia técnica impartida por el IIAP?			
7	¿Cómo califica usted la etapa de planificación estratégica, que se realiza en la asistencia técnica impartida por el IIAP?			
8	¿Cómo califica usted la etapa de mercadotecnia y comunicaciones, que se realiza en la asistencia técnica impartida por el IIAP?			
9	¿Cómo califica usted la etapa asesoría legal y en contabilidad, que se realiza en la asistencia técnica impartida por el IIAP?			

10	¿Cómo califica usted la etapa de constitución de organizaciones, en la asistencia técnica impartida por el IIAP?			
Dimensión 3: Evaluación		1	2	3
11	¿Cómo califica usted en cuanto a cantidad, el crecimiento que logró en su actividad gracias al aporte del IIAP?			
12	¿Cómo califica usted en cuanto al tiempo, el desempeño alcanzado en su actividad gracias al aporte del IIAP?			
13	¿Cómo califica usted en cuanto a costos, el manejo que logró en su actividad gracias al aporte del IIAP?			
14	¿Cómo califica usted en cuanto a calidad, el crecimiento que logró en su actividad gracias al aporte del IIAP?			
15	¿Cómo califica usted en cuanto a la utilidad, el desempeño alcanzado en su actividad gracias al aporte del IIAP?			

Fuente: Elaboración Propia.



Encuesta

B. Cuestionario sobre satisfacción del beneficiario acuícola, utilizada para desarrollar la investigación en la obtención del grado de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo.

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo evaluar la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Muy baja

2= Baja

3= Media

4= Alta

5= Muy Alta

Satisfacción del beneficiado acuícola		ESCALA VALORATIVA				
Conocimiento		1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al conocimiento de nuevas técnicas impartidas por el IIAP?					
2	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al conocimiento de la adaptación impartida por el IIAP?					
3	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al conocimiento de la organización impartida por el IIAP?					
4	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al conocimiento de la gestión impartida por el IIAP?					
5	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al conocimiento de planificación impartida por el IIAP?					
Producción		1	2	3	4	5
6	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al manejo de los insumos obtenido en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
7	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al proceso de producción obtenido en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
8	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto a la calidad de producto obtenido en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
9	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto a los alevinos obtenidos en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
10	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al impacto ambiental obtenido en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
Económico		1	2	3	4	5

11	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto a la rentabilidad de la producción lograda en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
12	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al mercado de producción lograda en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
13	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al nivel de competencia lograda en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
14	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto al entorno socioestratégico lograda en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					
15	¿Cómo califica usted su satisfacción, respecto a la demanda alcanzada en su actividad, gracias al aporte del IIAP?					

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: Fichas de validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : LOZANO CHUNG ANDI
 Institución donde labora : TUSAN Ingenieros Consultores SAC
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta: "Para medir la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana"
 Autor del instrumento : Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, _____ de _____ de 2017.

Andi Lozano Chung
Andi Lozano Chung
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Seño personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : LOZANO CHUNG ANDI
 Institución donde labora : TUSAN Ingenieros Consultores SAC
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta: "Para medir la variable Satisfacción del beneficiario acuicola del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana"
 Autor del instrumento : Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, _____ de _____ de 2017.


Andi Lozano Chung
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

XIII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VIENA OLIVEIRA DAPHNE
 Institución donde labora : UNSM-T Y UCV
 Especialidad : GESTIÓN EDUCATIVA
 Instrumento de evaluación : Encuesta: "Para medir la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana
 Autor del instrumento : Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

XIV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						45

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

XV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 05 de Diciembre de 2017.



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

XVI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VIENA OLIVEIRA DAPHNE
 Institución donde labora : UNSM-T Y UCV
 Especialidad : GESTION EDUCATIVA
 Instrumento de evaluación : Encuesta: "Para medir la variable Satisfacción del beneficiario acuícola del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana"
 Autor del instrumento : Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

XVII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						44

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



XVIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 05 de Diciembre de 2017.



Dra. Daphne Viena Oliveira
 Reg. N° 2306275781

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VII. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : TORRES DELGADO WILSON
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto
 Especialidad : MSc. Economía
 Instrumento de evaluación : Encuesta: "Para medir la variable Gestión administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana"
 Autor del instrumento : Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

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

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento fue calificado de "Excelente" por lo tanto se encuentra listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 06 de Diciembre de 2017.


Msc. Wilson Torres Delgado
 Licenciado en Estadística
 COESPE 380

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

X. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : TORRES DELGADO WILSON
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto
 Especialidad : MSc. Economía
 Instrumento de evaluación : Encuesta: "Para medir la variable Satisfacción del beneficiario acuícola del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana"
 Autor del instrumento : Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

XI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						44

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

XII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento, tiene calificación de "Excelente" por lo tanto se encuentra listo para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 06 de Diciembre de 2017.


Msc. Wilson Torres Delgado
 Licenciado en Estadística
 COESPE 380

Sello personal y firma

Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos

“Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017”

A través del Alfa de Crombach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Análisis de fiabilidad del instrumento: Sistema del control interno y desempeño laboral.

Variable	Alfa de Crombach	Número de observaciones
Gestión Administrativa	0.822	20
Satisfacción del beneficiado acuícola	0.830	20

Como los índices del alfa de Crombach (0.822 y 0.830) son mayores a 0.80, podemos dar fiabilidad a los instrumentos de medición de la Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la Satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017.

Anexo 5: Relación de beneficiados del IIAP

Beneficiados de los programas del Instituto de Investigaciones de la Amazonia
Peruana, de la Provincia de San Martín

Nº	NOMBRE DE PERSONA NATURAL Y/O JURIDICA.
1	Luis Arévalo Flores
2	Atilio Macedo Saavedra
3	Percy García Panduro
4	Limber Sanchez Arevalo
5	Eduardo Grandez López
6	Gimner Esten Hidalgo Sánchez
7	Mery Clemencia Arce Linares
8	Marden Fernandez Rengifo
9	José Damaso Martínez Linarez
10	Merlecit Salas Arévalo
11	Beatriz Guerra Riós
12	Rómulo Olivera Cotrina
13	Napoleon Díaz Vela
14	Eudosia de Jesús Rengifo Isminio
15	Ismael Silva Cerquera
16	Reninger Gómez Torres
17	Paco Raúl Vargas Rojas
18	Carlos Gilder Rengifo Paredes
19	Henry López García
20	Etelvina Ines Reátegui García
21	Abelardo Pasmíño Amasifuen

22	José Luís Chirinos Segura
23	Henry Crox Alvarado García
24	Carlos Fernando Sánchez Laurel
25	Amancio Ramírez Díaz
26	Iraida Trigoso Del Aguila
27	Aniano Flores Peso
28	Eladio Del Aguila García
29	Abelardo Díaz Bravo
30	Angel Fernando Pérez Pérez
31	Jonas Velasco Vasquez
32	Jorge Sánchez Ríos
33	Clemencia Alegría de Reátegui
34	Juan Santiago Leveau Bartra
35	Alfonso Reátegui Tafur
36	Fidel Tuesta Castro
37	Herman Navarro Torres
38	Marleny Lejabo Ojeda

Anexo 6: Autorización de la Investigación



Instituto de Investigaciones
de la Amazonia Peruana
San Martín

Tarapoto, 07 de noviembre de 2017

CARTA N° 258-2017-IIAP-SM

Sr.

Blgo. Jorge Luis Iberico Aguilar

Alumno del Programa de Maestría de la U.C.V – Tarapoto

Presente

Asunto : Autoriza investigación en tesis de Maestría

Referencia : Solicitud del interesado

Es grato dirigirme a usted para saludarlo e informarle que en relación a su solicitud, hemos determinado autorizar la investigación denominada "Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017": tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, en la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Tarapoto.

Así mismo, manifestar que los resultados serán valiosos para nuestra institución, contribuyendo a obtener un diagnóstico de nuestra labor, así como también guiar nuestras estrategias para la mejora continua de nuestras funciones dentro de esta actividad.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



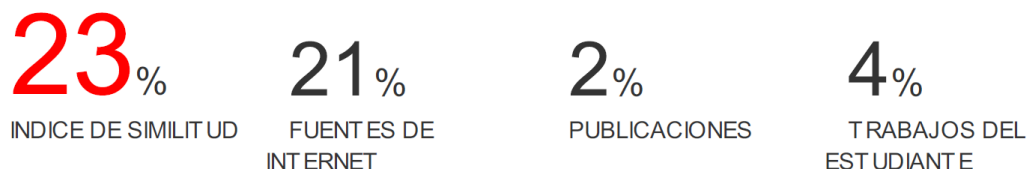
Ing. Luis Alberto Arévalo López
Gerente Regional IIAP San Martín

C.c.
Archivo

Anexo 7: Informe de similitud

“Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.gerencie.com Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad de Córdoba Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
5	apcci.org Fuente de Internet	1%
6	bibing.us.es Fuente de Internet	1%
7	corredorenergetico.blogspot.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Manuela Beltrán	

	Virtual Trabajo del estudiante	1%
9	www.acuired.es Fuente de Internet	1%
10	capacitacionsence.crearblog.com Fuente de Internet	<1%
11	rivasruizmario.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
12	millonarios171615.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
13	aula200.com Fuente de Internet	<1%
14	pei.efemerides.ec Fuente de Internet	<1%
15	Satizábal, Paula, Antonio A. Mignucci-Giannoni, Sebastián Duchêne, Dalila Caicedo-Herrera, Carlos M. Perea-Sicchar, Carmen R. García-Dávila, Fernando Trujillo, and Susana J. Caballero. "Phylogeography and Sex-Biased Dispersal across Riverine Manatee Populations (<i>Trichechus inunguis</i> and <i>Trichechus manatus</i>) in South America", PLoS ONE, 2012. Publicación	<1%
16	monografias.umcc.cu Fuente de Internet	<1%

17	www.seminarium.com Fuente de Internet	<1 %
18	www.elaw.org Fuente de Internet	<1 %
19	qualidade.org Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
21	www.uaim.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
22	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	www.recoleta.org Fuente de Internet	<1 %
25	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
26	bibadm.ucla.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
27	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
28	www.rfebm.com Fuente de Internet	<1 %

29	homero.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1%
30	gestionandolaeducaciondelfuturo.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
31	nelmar-gestionadministrativaiuta.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
32	www.itm.edu.co Fuente de Internet	<1%
33	caselp.com Fuente de Internet	<1%
34	casasdejusticia.gov.co Fuente de Internet	<1%
35	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1%
36	78.46.60.201 Fuente de Internet	<1%
37	chronicleleader.com Fuente de Internet	<1%
38	fi.wikipedia.org Fuente de Internet	<1%
39	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%
40	repository.icesi.edu.co	

	Fuente de Internet	<1 %
41	jorgehuergo.blogspot.mx Fuente de Internet	<1 %
42	www.coop.org Fuente de Internet	<1 %
43	www.irgltd.com Fuente de Internet	<1 %
44	www.une.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
45	acuiculturaperu.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.amedirh.com.mx Fuente de Internet	<1 %
47	www.wikiteka.com Fuente de Internet	<1 %
48	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	www.lie.upn.mx Fuente de Internet	<1 %
50	www.hablemosd.es Fuente de Internet	<1 %
51	www.fonafe.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

52	Gibson, Gordon D.. "A Bibliography of Anthropological Bibliographies: The Americas", Current Anthropology, 1960. Publicación	<1%
53	www.imt.mx Fuente de Internet	<1%
54	gala.gre.ac.uk Fuente de Internet	<1%
55	www.infotep.gov.do Fuente de Internet	<1%
56	www.revbiolmar.cl Fuente de Internet	<1%
57	rua.ua.es Fuente de Internet	<1%
58	www.unsa.edu.ar Fuente de Internet	<1%
59	Submitted to UNIACC Trabajo del estudiante	<1%
60	www.losrecursoshumanos.com Fuente de Internet	<1%
61	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
62	kikin2004.tripod.cl Fuente de Internet	<1%

63	www.acuiculturaldia.com Fuente de Internet	<1%
64	Submitted to London School of Commerce Trabajo del estudiante	<1%
65	ergosum.uaemex.mx Fuente de Internet	<1%
66	www.cuba.cu Fuente de Internet	<1%
67	www.talento7.com Fuente de Internet	<1%
68	Entregado a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas el 2012-07-11 Trabajo del estudiante	<1%
69	www.ccong.org.co Fuente de Internet	<1%
70	www.businesscol.com Fuente de Internet	<1%
71	www.ecoplata.org Fuente de Internet	<1%
72	seneca.uab.es Fuente de Internet	<1%
73	datafarm.library.upenn.edu Fuente de Internet	<1%

74	www.intersalud.net Fuente de Internet	<1%
75	190.69.3.61:8080 Fuente de Internet	<1%
76	sirio.uacj.mx Fuente de Internet	<1%
77	www.visitcostarica.com Fuente de Internet	<1%
78	www2.ing.puc.cl Fuente de Internet	<1%
79	www.gvsig.gva.es Fuente de Internet	<1%
80	mextesol.net Fuente de Internet	<1%
81	www.chiletech.com Fuente de Internet	<1%
82	www.ingenio.upv.es Fuente de Internet	<1%
83	www.educared.org.pe Fuente de Internet	<1%
84	www.phrplus.org Fuente de Internet	<1%
85	Submitted to Queen Mary and Westfield	

	College Trabajo del estudiante	<1 %
86	acciontrabajo.com.mx Fuente de Internet	<1 %
87	Maria Beatriz Marques. "chapter 13 Innovation Management Based on Customer Satisfaction", IGI Global, 2015 Publicación	<1 %
88	www.didacticahistoria.com Fuente de Internet	<1 %
89	www.amapsi.org Fuente de Internet	<1 %
90	www.anavegar.com Fuente de Internet	<1 %
91	159.90.160.10 Fuente de Internet	<1 %
92	www.cidh.org Fuente de Internet	<1 %
93	estarguapa.formazion.com Fuente de Internet	<1 %
94	www.amazon.com Fuente de Internet	<1 %
95	enplanta.com Fuente de Internet	<1 %

96	www.enlacesnet.com.ar Fuente de Internet	<1%
97	www.qualidade.org Fuente de Internet	<1%
98	www.ruralter.org Fuente de Internet	<1%
99	www.gestion2000.com Fuente de Internet	<1%
100	www.socgastro.org.pe Fuente de Internet	<1%
101	plataformaafectadospescanova.es Fuente de Internet	<1%
102	www.allpa.com.pe Fuente de Internet	<1%
103	www.icf.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1%
104	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
105	www.calameo.com Fuente de Internet	<1%
106	www.direcon.cl Fuente de Internet	<1%
107	cosnet.sep.gob.mx Fuente de Internet	<1%

108	www.phonehouse.es Fuente de Internet	<1 %
109	www.entomotropica.org Fuente de Internet	<1 %
110	www.csatelite.es Fuente de Internet	<1 %
111	www2.iadb.org Fuente de Internet	<1 %
112	naspaa.org Fuente de Internet	<1 %
113	catalog.ihsn.org Fuente de Internet	<1 %
114	link.springer.com Fuente de Internet	<1 %
115	www.antiescualidos.com Fuente de Internet	<1 %
116	www.fio.unicen.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
117	www.penrose-press.com Fuente de Internet	<1 %
118	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
119	www.acarrion.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

120

www.frbb.utn.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

121

transparencia-economica.mef.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

122

cybertesis.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

123

elcato.org

Fuente de Internet

<1 %

124

www.prodemu.cl

Fuente de Internet

<1 %

125

www.portalzonda.com.ar

Fuente de Internet

<1 %

126

gte.uib.es

Fuente de Internet

<1 %

127

bibliotecadigital.univalle.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

128

www.umng.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

129

conanp.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %

130

www.isppiura.org

Fuente de Internet

<1 %

131

Usó, Inmaculada, Lidón Villanueva, and Juan E. Adrián. "Impact of peer mediation programmes to prevent bullying behaviours in secondary schools / El impacto de los programas de mediación entre iguales para prevenir conductas de acoso escolar en los centros de secundaria", Infancia y Aprendizaje, 2016.

Publicación

<1%

132

repositorio.ual.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía


Apagado

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

La Docente Metodóloga de Investigación, Dra. **Dahpne Viena Oliveira**, ha revisado la tesis del **Br. Jorge Luis Iberico Aguilar**, titulada: **“Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017”** constato que la misma tiene un índice de similitud de **23 %**. Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

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

Tarapoto, 05 de junio de 2018.

 COLEGIO DE PROFESORES
DEL PERÚ

.....
Lic. Dra. Dahpne Viena Oliveira
Reg. 2305275781

Docente Metodóloga
DNI: 05275781

Anexo 9: Autorización para publicar tesis en repositorio UCV

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Jorge Luis Iberico Aguilar, identificado con DNI N° 18068975, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la Provincia de San Martín, 2017" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....



.....
Jorge Luis Iberico Aguilar

DNI: 18068975

FECHA: 22 de junio de 2018.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión Administrativa del Instituto de Investigaciones de la Amazonia
Peruana y su relación con la satisfacción del beneficiado acuícola en la
Provincia de San Martín, 2017”**

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

AUTOR

Br. Jorge Luis Iberico Aguilar

ASESOR

Dra. Dahpne Viena Oliveira

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

TARAPOTO – PERÚ

2018

