



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la  
Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

María Milagros Arévalo Angulo  
Zoila Veronica Vidaurre Gonzales

**ASESOR:**

Mg. Roger Burgos Bardales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

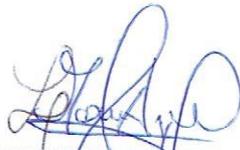
**TARAPOTO– PERÚ**

**2019**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Zoila Verónica Vidourre Gonzales..... cuyo título es: La Gestión Administrativa y su relación con la Satisfacción del Usuario Interno de la Dirección Regional de Agricultura.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16

Tarapoto, 13 de Diciembre de 2018



MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero



Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

SECRETARIO

Mg. Roger Burgos Bardales



Mg. Mauro Trigozo Paredes  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
RUC. CLAD. N° 07129

VOCAL

Mauro Trigozo Paredes



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) María Milagros Arévalo Angulo cuyo título es: La Gestión Administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Agricultura.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16

Tarapoto, 13 de Diciembre de 2018

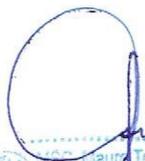


.....  
MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero  
PRESIDENTE  
MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero



.....  
Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

.....  
SECRETARIO  
Mg. Roger Burgos Bardales



.....  
Lic. Mauro Trigozo Paredes  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
RUC. CLAD. N° 07129

VOCAL

Mauro Trigozo Paredes



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Dedicatoria**

Dedicamos la presente tesis, en primer lugar a Dios por darnos la vida, salud y por bendecir nuestra vida guiándonos a lo largo de nuestra vida siendo el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

María Arévalo

A nuestros padres por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor, también gracias a su apoyo económico, enseñanzas y motivaciones pudimos realizar dicha tesis, ellos siempre creyeron en nuestras capacidades inculcándonos buenos valores.

A mi hermano Alejandro que está en el cielo guiando nuestros pasos.

Zoila Vidaurre

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestros Asesores de la Escuela de Administración, en especial al Mg. Roger Burgos Bardales y al Mg. Julio Escalante Flores por haber compartido sus conocimientos a lo largo del desarrollo de nuestra tesis, ya que nos guiaron con paciencia y rectitud.

María Arévalo

También agradecemos al Director de la Drasam por habernos aceptado realizar el tema de nuestra tesis de dicha institución y brindarnos toda la información necesaria para el desarrollo del presente desarrollo de proyecto de investigación.

Zoila Vidaurre

### Declaratoria de autenticidad

Yo, María Milagros Arévalo Angulo, Identificado con DNI 73972496, Zoila Verónica Vidaurre Gonzales, Identificada con DNI 75395618 autores de mi investigación titulada: "La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018"

Declaro bajo juramento que:

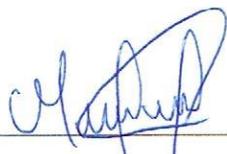
La tesis es de mi autoría

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.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 partes a la realidad investigada.

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



María Milagros Arévalo Angulo

DNI: 73972496

Tarapoto, 13 de diciembre de 2018



Zoila Verónica Vidaurre Gonzales

DNI:75395618

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018”, con la finalidad de optar el título de Administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte, se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Presentación .....	vii
Índice .....	viii
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos .....	26
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de la investigación .....	27
2.2. Variables, Operacionalización .....	27
2.3. Población y Muestra .....	29
2.4. Técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.5. Métodos del análisis de datos .....	30
2.6. Aspectos Éticos .....	30
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>60</b>
<b>V. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	
Acta de aprobación de originalidad	
Acta de aprobación de tesis	

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

## Índice de Tablas

Tabla 1. Gestión administrativa.....	31
Tabla 2. Planeación.....	32
Tabla 3. Misión.....	34
Tabla 4. Objetivos.....	35
Tabla 5. Toma de decisiones .....	36
Tabla 6. Organización.....	37
Tabla 7. Dirección .....	38
Tabla 8. Contribución al cumplimiento de metas.....	40
Tabla 9. Liderazgo.....	41
Tabla 10. Comunicación.....	42
Tabla 11. Control.....	44
Tabla 12. Realización de planes .....	45
Tabla 13. Registro de inspección.....	46
Tabla 14. Satisfacción del usuario.....	47
Tabla 15. Rendimiento percibido .....	48
Tabla 16. Resultados obtenidos.....	50
Tabla 17. Percepciones del usuario .....	51
Tabla 18. Opiniones de otras personas .....	52
Tabla 19. Las expectativas.....	53
Tabla 20. Niveles de satisfacción .....	54
Tabla 21. Insatisfacción.....	55
Tabla 22. Satisfacción .....	56
Tabla 23. Complacencia .....	57

## Índice de Figuras

Figura 1. Gestión administrativa .....	31
Figura 2. Planeación .....	33
Figura 3. Misión .....	34
Figura 4. Objetivos .....	35
Figura 5. Toma de decisiones .....	36
Figura 6. Organización .....	37
Figura 7. Dirección.....	39
Figura 8. Contribución al cumplimiento de metas .....	40
Figura 9. Liderazgo.....	41
Figura 10. Comunicación .....	43
Figura 11. Control.....	44
Figura 12. Realización de planes .....	45
Figura 13. Registro de inspección .....	46
Figura 14. Satisfacción del usuario.....	47
Figura 15. Rendimiento percibido .....	49
Figura 16. Resultados obtenidos por el usuario.....	50
Figura 17. Percepciones del usuario .....	51
Figura 18. Opiniones de otras personas.....	52
Figura 19. Las expectativas .....	53
Figura 20. Niveles de satisfacción.....	54
Figura 21. Insatisfacción.....	55
Figura 22. Satisfacción .....	57
Figura23.Complacencia.....	72

## Resumen

La presente investigación “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018, para ello se tuvo una población conformada por 27 trabajadores, siendo la muestra la misma que la población, a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación es correlacional. Se recolectó datos de la muestra para que posteriormente se puedan procesar los resultados recolectados en la investigación, se utilizó el Alfa de Cronbach donde se pudo cuantificar o medir la fiabilidad, obteniendo de esta manera los resultados de acuerdo a los objetivos; concluyendo que la gestión administrativa es regular debido a que la institución hace realización de planes, donde los superiores revisan frecuente mente las metas asignadas, asimismo satisfacción del usuario es regular debido a que falta implementar el cumplimiento de los trámites que se realizan en las oficinas, llegando a la conclusión principal que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

**Palabras claves:** Gestión administrativa, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The present investigation "The administrative management and its relation with the satisfaction of the internal user in the Regional Direction of Agriculture San Martín, Tarapoto, period 2018", has like general objective to determine the relation that exists between the administrative management and the satisfaction of the internal user in the Regional Directorate of Agriculture San Martín, Tarapoto, period 2018, for this there was a population made up of 27 workers, the sample being the same as the population, to which the surveys formulated according to the indicators of each variable were applied, the research design is correlational. Data was collected from the sample so that later the results collected in the research could be processed, the Cronbrach's Alpha was used where it was possible to quantify or measure the reliability, obtaining in this way the results according to the objectives; concluding that the administrative management is regular because the institution makes plans, where the superiors frequently review the assigned goals, also the user's satisfaction is regular due to the lack of implementation of the procedures that are carried out in the offices, arriving at the main conclusion that, if there is a positive relationship, this relationship being very significant due to the value of significance is 0.000, is less than 0.05, why the alternative hypothesis ( $H_i$ ) is accepted and the hypothesis is rejected null ( $H_o$ ).

**Keywords:** Administrative management, user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El enfoque ha promovido a las instituciones públicas y empresas privadas a nivel mundial para poder enfrentarse a los cambios provenientes de la globalización y el avance tecnológico es la adopción a modelos de gestión administrativa aplicados al rubro al que se encuentran, enfocada a resultados en lo que respecta brindar una adecuada calidad de servicio, lo que respecta al manejo institucional de instituciones públicas.

En el Perú, esto involucra en la utilización de los principios de economía, simplicidad, igualdad, antiformalismo, celeridad, información, racionalidad, por la cual se dirige todos los procedimientos de atención al usuario, y de acuerdo a ese proceso el ciudadano expresa su nivel de satisfacción de acuerdo al servicio recibido, ya que ellos realizan diferentes procedimientos y tramites, los usuarios deben seguir un procedimiento administrativo de acuerdo a ley.

Como diagnóstico se puede percibir que en la DRASAM no desarrolla buena administración en las áreas de logística, administración, recursos humanos, contabilidad, tesorería, dirección de operaciones agrarias y almacén. Carece de un Plan Estratégico alineado al Plan Estratégico del Gobierno Regional. En la organización existe mucha demora en la atención del usuario interno entre áreas, comunicación deficiente, el trabajo en equipo es nulo, desorden documentario lo que trae como consecuencia reclamos, quejas de los colaboradores porque no cumplen sus objetivos. En lo que respecta a Dirección, no existe un organigrama bien definido, poca soberanía para tomar una decisión en las áreas, debido al manejo institucional que en muchas ocasiones se ejecuta en función al panorama político. En lo referente al control existe un incumplimiento de las tareas o funciones de los colaboradores que conduce a la insatisfacción del usuario interno, además de no atender a los ciudadanos producto de la falta de una gestión óptima.

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel internacional

Rocca, L. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obra particulares de la municipalidad de Berisso*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina, Buenos Aires, concluyó que: El autor se refiere que la complacencia de los clientes en el sector público se encuentra entre satisfecho y algo satisfecho, lo que indica que debemos tomar medidas o sugerencias por parte de los usuarios. Así mismo, es muy importante enfocarse en los elementos intangibles, lo que mayormente le interesa al usuario. Analizando cada una de las dimensiones, creando nuevas formas o métodos para alcanzar la satisfacción máxima, creando un buen clima laboral dentro de ella.

Mishima, A., Campos, S., Matumoto, A., Fortuna, C. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsabilidad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales?* Rev. Latino-Am. Enfermagem, Brasil, concluyó que:

El autor nos da a entender que la satisfacción del usuario debe ser evaluado bajo la construcción de instrumentos, donde se analicen las distintas diferencias sociales y culturales. Se debe enfocar en captar la visión de los consumidores en relación a la calidad de servicios que poseen. Facilitando al usuario en el momento de adquirir el servicio brindado.

Girela, B. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud*. (Tesis de maestría). Universidad de Granada, Granada, España. Concluyó que:

El autor nos da entender que la gestión administrativa tiene dos perspectivas, que es entendida como un conjunto de normas que regulan la estructura y la atribución de obligaciones. En tanto, de acuerdo al segundo concepto, como modelo organizativo lo podemos entender como un proceso, en el cual se debe aprender a controlar y planificar las herramientas necesarias para la gestión y obtener los mejores resultados.

### **A nivel nacional**

Núñez, J. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Control interno y la gestión administrativa de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que: Que es importante en la administración, pues aprueba tener un mayor control en la evaluación de riesgos, posibles problemas ocurridos a diario y sobre todo evitando el bajo rendimiento y rentabilidad dentro de la organización.

Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Concluyó que:

La administración es prioridad en las organizaciones, perfeccionar el nivel de satisfacción de los alumnos. Favoreciendo, incrementando capacidades emprendedoras. Así mismo, sentirse comprometidos con la entidad es un factor clave para valorar y conocer su dirección de la misma, brindando los recursos necesarios para lograr lo propuesto.

Paredes, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. (Tesis de pregrado). USS, Pimentel, Perú. Concluyó que:

Así mismo la administración debe ser desarrollada y aplicada de acuerdo al proceso administrativo, de manera que se utilicen los recursos insuficientes para conseguir las metas. En muchas ocasiones nos equivocamos al entender el proceso, por eso es muy importante realizar una buena planificación y control. Por esta razón, se debe enfocar en la calidad de servicio, de acuerdo a un control adecuado y capacitado.

### **A nivel local**

Luna, J. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores*

*sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017.* (Tesis de pregrado). UCV, Tarapoto, Perú. Concluyo que:

Nos indica que los procesos están siendo regularmente controlados. Así mismo, lo que se refiere que la organización está cumpliendo cada uno de los indicadores, favoreciendo el desarrollo continuo y estandarizando los procesos administrativos.

Salas, A (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín- 2016.* (Tesis de maestría). UCV, Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Entrambos variables existe una conexión directa, entonces están relacionados entambos. Así mismo, los servicios educativos están influenciados por la gestión administrativa, la forma de organización y planificación para lograr los objetivos. Estos son los factores claves para cumplir adecuadamente con los servicios educativos, generando cada vez mayor satisfacción y compromiso con la entidad.

Gil, C. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Essalud Juanjui, 2016.* (Tesis de maestría). UCV, Juanjui, Perú. Concluyo que:

Tienen relación significativa, cual indica que los procesos de la organización están bien definidos, planificados y sistematizados. La gestión administrativa debe ser cada vez de mayor importancia, ayuda a la empresa a seguir en marcha, cumpliendo con la finalidad y los propósitos trazados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión administrativa**

##### **Concepto**

Corominas (2003) señala, se basa una serie de procesos, implementado técnicas adecuadas para lograr el éxito (p. 38).

Para el autor Heredia (2005) Gestión es “la acción y resultado de cumplir labores con atención, esfuerzo y eficacia que dirigen a un propósito” (p. 25). Nos da a entender que la gestión es el acto y efecto de ejecutar las labores, con mayor responsabilidad, compromiso, eficiencia y efectividad, con un resultado beneficioso.

##### **Concepto de administración**

Según Chiavenato (2001). Nos da a entender que “La administración es quien le presta servicio a otro, con el objetivo de llevar en camino a la organización, cumpliendo con los procesos sistematizados para lograr las metas” (p.45).

También Chiavenato (2001) menciona que “La administración nace de la necesidad del hombre, a través de la historia, de gestionar recursos y actividades para lograr mejores resultados” (p.70). Por otra parte, la administración ha venido surgiendo en el transcurso de los años como una necesidad, en donde te permite coordinar, optimizar recursos y realizar las actividades de manera que logres todos los objetivos con mejores resultados.

De acuerdo a Koontz y Weihrich (2004) refiere que “La gestión es un paso de plantear, proteger el medio en que, laborando con grupos, las personas efectúen eficientemente objetivos específicos” (p. 34)

Según Koontz y Weihrich (2004) tiene las siguientes características:

- Las personas que ejercen, aplican un proceso administrativo.
- La administración se utiliza todo tipo de empresas y en las jerárquicos.
- Persigue la productividad y la optimización de recursos (p.45).

### **Gestión administrativa**

Según Koontz y Weihrich (2004) en su libro Administración, menciona que “Es el paso de crear y proteger espacios de las personas, que trabajan en grupos, cumplan eficientemente objetivos seleccionados.” (p.4)

James (2004) define como: “es un título oficial e identificado por el Ministerio de Educación y FP correspondiente al vínculo de administración y gestión. Tiene dos mil horas de duración (dos cursos) con procedimientos en organizaciones.

### **Algunos principios de la gestión administrativa**

Según Koontz, H. y Weihrich, H. Indican los inicios administrativos se dirigen especialmente a las personas, por lo tanto, los individuos estamos en constante cambio.

- **Orden:** Al no tener un orden de los recursos esta va ocasionar la perdida de los mismo, obtendremos un trabajo de nivel bajo eficientemente, en muchos casos volver a hacer el trabajo. (p.45)
- **Disciplina:** Los niveles de disciplina depende primordialmente de los líderes de la organización (p.45)

- **Unidad de mando:** Las personas que solo reportan a un único jefe, mas será su fidelidad y menor será su posibilidad de equivocación con relación a los pedidos. (p.56)

### **Importancia de la gestión administrativa**

Según la Real Academia Española (2000) quien precisa como, “la unidad de la empresa dedicada a relaciones comerciales, mercantiles o de servicio con fines lucrativos” (p.56). Se cumple con el objetivo en la que se enfocan:

1. La productividad de bienes y/o servicios.
2. Obtención de beneficios.
3. Lograr la supervivencia.
4. Tener la alternativa de crecimiento.
5. Obtener la rentabilidad.

### **Características de la gestión administrativa**

Minu (2015) características de la gestión administrativa:

- **Universalidad:** La administración se da donde existe una organización. (p.78)
- **Especificidad:** La administración continuamente se halla acompañada de varias ciencias de distinta índole (p.80)
- **Unidad del proceso:** Pese a que el proceso administrativo este integrado por varias fases. (p.89)
- **Unidad jerárquica:** Los individuos que tienen índole de jefes en una empresa, tienen un nivel de cooperación. (p.99)

## Dimensiones de la gestión administrativa

Según Koontz y Wehirich (2004) son:

- **Planeación:** Planificar presume minimizar riesgos de nuestras acciones, o anticiparse a sus consecuencias o, lo que es lo mismo, planificar supone limitar el riesgo.
- **Misión:** Describen de una manera global al planteo de metas que una organización que intentan alcanzar.
- **Objetivos:** Es una meta o finalidad de cumplir para lo que se dispone de términos medios.
- **Toma de decisiones:** Es el desarrollo de encuestar y optar, por un argumento y el consentimiento, una concreta opción en donde hay muchas posibilidades, con el objetivo de solucionar una situación específica.
- **Organización:** Es donde se establece una conformación de papeles para que lo cumplan los integrantes de una empresa. (p.28)
- **Cumplimiento de roles:** Asignar correctamente los roles en una empresa es el primer paso para alcanzar que el grupo humano al que se le ha encargado una tarea conjunta para lograr el éxito. La elección de los miembros que integrarán un equipo con determinados objetivos debe hacerse teniendo en cuenta. (p.28)
- **Contribución al cumplimiento de metas:** Resultado anhelado de una organización que se obliga a obtener.
- **Liderazgo:** Conjunto de habilidades para influir en otras personas.
- **Comunicación:** Es el proceso por el que se envía y recibe una información. (p.29)
- **Control:** Es verificar y ordenar el desempeño para confirmar que los hechos corresponden a lo planeado. (p.30)  
Ante ello se presentan los siguientes mecanismos:
- **Realización de planes:** Permite referir a la acción a partir de la cual es posible hacer algo concreto y real.

- Registros de inspección: Indica el número de veces que ha sucedido algo, como también permite conocer que tan frecuentemente ocurren ciertos eventos, con el fin de detectar tendencias. (p.30)

### **1.3.2. Satisfacción al usuario**

#### **Concepto de satisfacción:**

Kotler. y Keller (2012). Concreta: “Es el hecho y resultado de complacer o complacerse. Se refiere a cancelar lo que se debe, satisfacer una necesidad, calmar las pasiones del ánimo, realizar con ciertas obligaciones, recompensar con merecimiento o destruir un daño.” (p.56)

Poll y Boekhorst (2000) menciona que “La satisfacción de los clientes con relación al manejo y a las cualidades de un método de investigación está estrechamente conectada con el manejo del método.” (p. 141)

#### **Importancia de la satisfacción**

Según Vogt (2004), nos dice: “Es la deducción de un proceso estable de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (p.353)

#### **Beneficios de lograr la satisfacción del cliente**

Benítez, M. (2004). Menciona:

Hace referencia que existen numerosos beneficios que toda organización puede alcanzar y complacer a sus consumidores, éstos están compuestos en 3 beneficios que dan un proyecto más transparente sobre la importancia de alcanzar la satisfacción de los consumidores.” (p. 68)

El mismo autor, indica tres pasos fundamentales para poder adquirir el beneficio de la satisfacción del consumidor, según:

- **Primer Beneficio:** El consumidor o usuario complacido, por lo tanto, vuelve a adquirir un bien o servicio.
- **Segundo Beneficio:** El consumidor o usuario informa al resto de sus experiencias de sus compras.
- **Tercer Beneficio:** El consumidor o usuario complacido deja a un lado a la competencia. (p. 68)

### **Dimensiones de la satisfacción**

Según Kotler (2012) indica que es el “Por lo general se describe que el bien o servicio en términos de muchas dimensiones o rangos distintivos. Por ejemplo, luego de aceptar un servicio, se describe al suministrador del servicio como veloz, siempre libre cuando se le requiere. Estas descripciones representan tres aspectos del servicio: capacidad de solución, disponibilidad y profesionalismo, respectivamente. Estas características forman un subgrupo de las dimensiones factibles por las que se especifica el producto o servicio completo.” (p.26).

1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al cumplimiento que el consumidor tiene luego de adquirir un producto o servicio (Kotler, 2012, p.32).

#### **Características del rendimiento percibido**

Para Kotler (2012) las características del rendimiento percibido pueden basarse en:

- **Resultados obtenidos por el usuario:** Se expresa como una media ponderada de las puntuaciones de la evaluación otorgada por el usuario, según su percepción, a los diferentes atributos que conforman el servicio.

- **Percepciones del usuario:** Es como las personas tienen un concepto de las empresas y la mercancía que ofrecen a través de las compras que hacen.
  
  - **Opiniones de otras personas:** Conocer la opinión de otras personas acerca del producto o servicio que cierta empresa oferta. (p.32).
- 2. Las Expectativas:** Son las "creencias" que los clientes comprenden por obtener algo. (Kotler, 2012, p.32).
- **Promesas de la empresa:** A partir de esta premisa es que se analiza la experiencia de trabajo de un cliente y su satisfacción en comparación del cumplimiento de las promesas ofrecidas.
- 3. Los Niveles de Satisfacción:** Los usuarios prueban uno de éstos tres niveles de satisfacción: (Kotler, 2012, p.32).
- **Insatisfacción:** Cuando no logran las aspiraciones del consumidor.
  
  - **Satisfacción:** Cuando concuerdan con las aspiraciones del consumidor.
  
  - **Complacencia:** Cuando sobrepasan a las aspiraciones del consumidor.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica**

Desde el punto de vista teórico, se justifica en la teoría de Koontz y Weihrich (2004) quien especifica a la gestión administrativa como el paso de delinear y sostener medios en los que personas, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente metas seleccionados.

##### **Justificación práctica**

El presente trabajo servirá a la DRASAM, Tarapoto como herramienta o un diagnóstico para que puedan subsanar sus errores y brinden un mejor servicio, logrando así que el usuario este satisfecho.

##### **Justificación por conveniencia**

La presente investigación está consignada para la solución del problema dando a conocer las posibles soluciones planteadas, cabe resaltar que el trabajo de investigación sirve a la sociedad para conocimiento de la problemática que en muchas entidades públicas suceden a menudo.

##### **Justificación social**

Servirá a que el usuario se encuentre satisfecho y tenga buena percepción acerca de la institución y de los servicios que brindan.

## **Justificación metodológica**

El presente trabajo metodológico, se fundamenta en los aportes teóricos de Huamachuco y Rodríguez (2015), quienes orientan la investigación y los pasos a desarrollar.

### **1.6. Hipótesis**

**Hi:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

**Ho:** La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Conocer la gestión administrativa de la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.
- Diagnosticar la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.
- Establecer el grado de relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

## II. MÉTODO

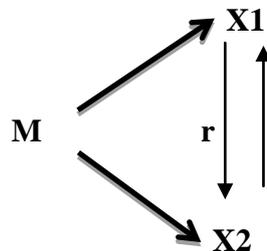
### 2.1. Diseño de la investigación

El trabajo es de nivel correlacional, ya que se describirá la variable de gestión administrativa y satisfacción del usuario, para calcular la relación existente (Huamachuco y Rodríguez, 2015).

El presente trabajo tiene un diseño no experimental, porque no se manipulara deliberadamente las variables. Siendo de corte transversal, porque se estudiara las variables en un determinado espacio (Huamachuco y Rodríguez, 2015).

**Por lo tanto, el diseño es el siguiente:**

Dónde:



M = Usuarios de la Drasam.

X1= Gestión administrativa.

X2= Satisfacción del usuario interno.

r = Relación.

### 2.2. Variables, Operacionalización

V1= Gestión administrativa.

V2= Satisfacción del usuario interno.

## Operacionalización de variable

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión administrativa	La gestión es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados. Sin embargo, habrá que ampliar esta definición básica. (Koontz y Weihrich, 2004, p.4)	Para el análisis de la presente variable se considera la aplicación de una encuesta basada en un cuestionario de preguntas que se aplicará a los trabajadores de la DRASAM – Tarapoto.	Planeación Organización Dirección Control	Misión Objetivos Toma de decisiones Cumplimiento de roles Contribución al cumplimiento de metas Liderazgo Comunicación Realización de planes Registros de inspección resultados obtenidos por el usuario Percepciones del usuario opiniones de otras personas	Ordinal
Satisfacción del usuario	La satisfacción es una emoción de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son mínimos a las posibilidades, el cliente queda insatisfecho (Kotler y Keller, 2012, p.35).	Para el análisis de la presente variable se considera la aplicación de una encuesta basada en un cuestionario de preguntas que se aplicará a los trabajadores de la DRASAM-Tarapoto.	Expectativas Niveles de Satisfacción	Promesas de la empresa Insatisfacción Satisfacción Complacencia	Ordinal

*Fuente:* Encuesta aplicada a los usuarios internos de la DRASAM.

### 2.3. Población y Muestra

#### **Población**

La población estará atendida por los trabajadores de las áreas críticas mencionadas, área de Logística, administración, recursos humanos, contabilidad, tesorería, operaciones agrarias y almacén dato obtenido del área de recursos humanos, que suman 27 trabajadores.

#### **Muestra**

Estará compuesta en su totalidad de la población de los trabajadores pues es una cantidad aceptable para su evaluación.

### 2.4. Técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Alcance</b>	<b>Informante</b>
Encuesta	Cuestionario	Información de ambas variables	Usuarios internos de la DRASAM

#### **Validación del Instrumento:**

Los instrumentos que se utilizaran en esta investigación serán validados por conocedores del tema (temáticos) y 01 metodólogo quienes emitirán una ficha de ponderación de dichos cuestionarios.

#### **Confiabilidad del Instrumento:**

Se determinó la confiabilidad del instrumento se aplicara la prueba de alfa de Cronbrach el cual es un coeficiente que nos permitirá cuantificar o medir el nivel de fiabilidad del instrumento, Así mismo para que sea confiable, tiene que ser mayor a 0.8 (Huamachuco y Rodríguez, 2015).

## **2.5. Métodos del análisis de datos**

Se manejó tablas y figuras estadísticas por cada variable, esto permitirá tener resultados más detallados y eficientes, también para la constatación de la hipótesis planteada se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson.

## **2.6. Aspectos Éticos**

El trabajo de investigación no es plagio, los resultados obtenidos son reales, confiables, respetando derechos de autores y propiedad intelectual de cada trabajo citado en la investigación, se utilizara las normas APA sexta edición y se desarrolla la investigación de acuerdo a la Guía de productos observables de la UCV.

### III. RESULTADOS

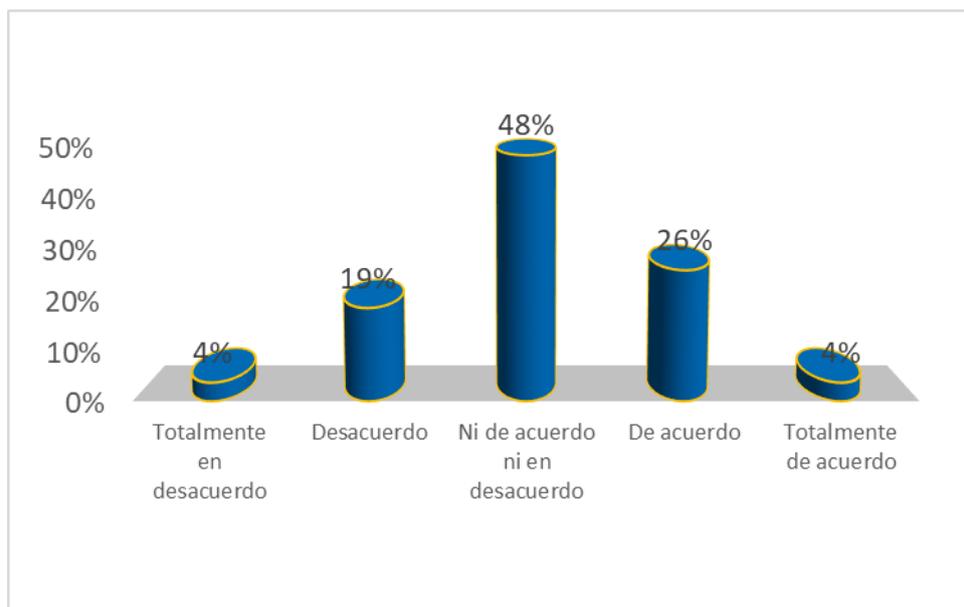
#### 3.1. Conocer la gestión administrativa de la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

**Tabla 1**

*Gestión administrativa*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Desacuerdo	5	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	48%
De acuerdo	7	26%
Totalmente de acuerdo	1	4%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 1.** *Gestión administrativa*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

## Interpretación

La figura 1, muestra que los usuarios no están a favor ni en contra con la gestión administrativa dentro de la organización, siendo este el 48%, de igual modo muestra el 4% de los 27 clientes entrevistados declararon que si están totalmente en desacuerdo, además el 19% dijeron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 26% de entrevistados declararon que están de acuerdo y solo el 4% manifestó que están totalmente de acuerdo con la gestión administrativa; entonces se da a entender que la dimensión control es la que más se distingue en dicha dimensión, lo que indica que en esta organización hacen realización de planes, donde los superiores revisan frecuentemente las metas asignadas; Asimismo se observó que planeación es la que menos se distingue en la variable, lo que indica que estos usuarios opinan que algunos compañeros no cumplen efectivamente con las metas asignadas en el tiempo estimado.

**Tabla 2**

*Planeación*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Desacuerdo	7	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	44%
De acuerdo	7	26%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 2. Planeación**

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

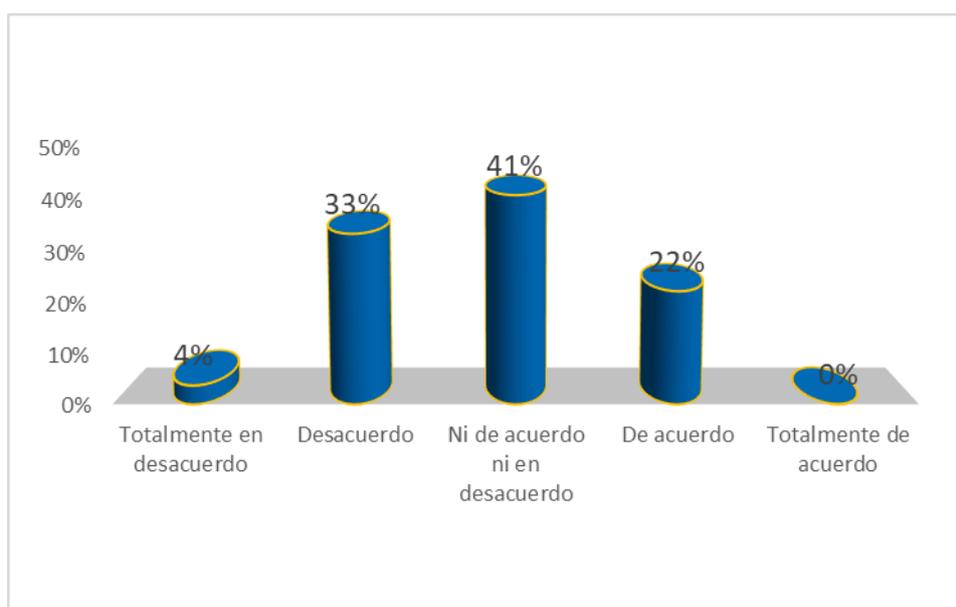
La figura 2, muestra que los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la planeación de la organización, siendo este el 44%, entonces en ésta muestra que el 4% de los 27 usuarios entrevistados mostraron que encuentran totalmente en desacuerdo, además el 26% declararon que están en desacuerdo, también se observa que el 26% de los encuestados mostraron que están de acuerdo con la planeación de la organización; entonces se da a entender el indicador misión esto es lo que más se distingue en la dimensión, lo que indica que muchos de los usuarios consideran que la misión de la institución está actualizada de acuerdo al contexto actual. Entonces se observó que el indicador objetivo esto es la que menos se distingue en la dimensión, lo que quiere decir que los usuarios no cumplen con las metas asignadas en el tiempo determinado, generando desventajas para la institución al no lograr con los planes establecidos.

**Tabla 3**

*Misión*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Desacuerdo	9	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	41%
De acuerdo	6	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 3.** *Misión*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

**Interpretación**

La figura 3, se observa que los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la misión de la organización, siendo este el 41%, de igual modo muestra que el 4% de los 27 clientes entrevistados manifestaron que están en desacuerdo, entonces el 33% expresaron que están en desacuerdo, entonces se notó que el 22% de los encuestados revelaron que están de acuerdo con la misión de la organización; debido a que la misión de la institución está actualizada de acuerdo al contexto actual, así mismo

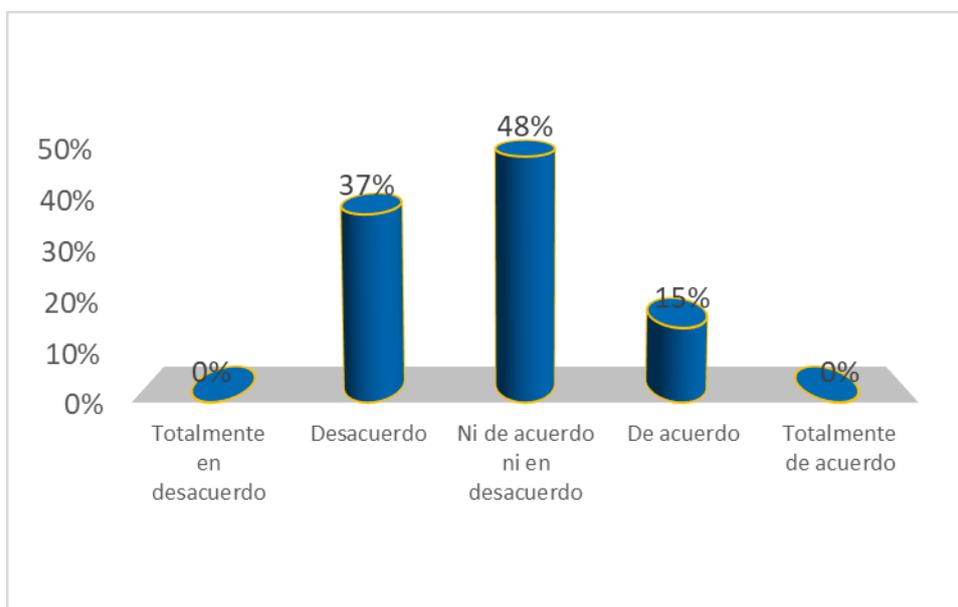
presenta falencias porque presenta incoherencias con la consecución de los objetivos.

**Tabla 4**

*Objetivos*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	10	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	48%
De acuerdo	4	15%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 4.** *Objetivos*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

## Interpretación

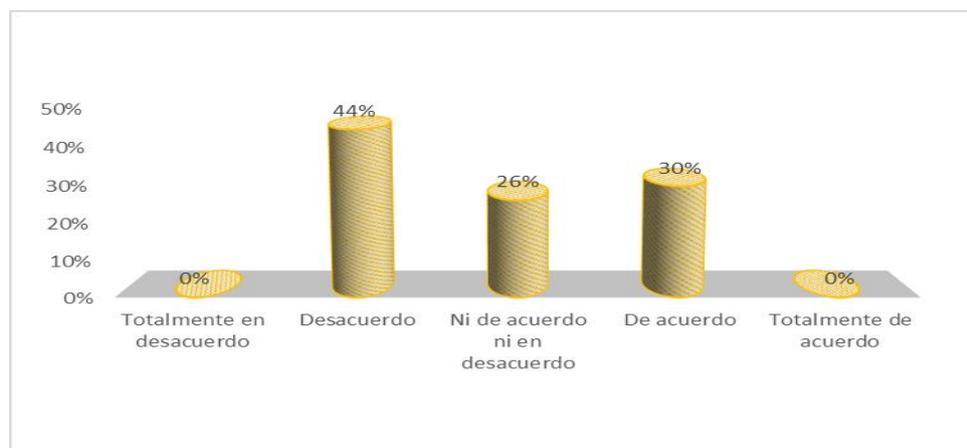
La figura 4, muestra que los objetivos de la DRASAM, muestra que los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los objetivos de la organización, siendo este el 48%, de igual modo muestra el 37% de los 27 usuarios encuestados revelaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 15% de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo en las metas de la empresa; debido a que los objetivos o tareas asignadas individualmente se cumplen eficientemente; así mismo muestra falencias en cuanto al cumplimiento de objetivos en el tiempo establecido.

**Tabla 5.**

*Toma de decisiones*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	12	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26%
De acuerdo	8	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 5.** *Toma de decisiones*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

## Interpretación

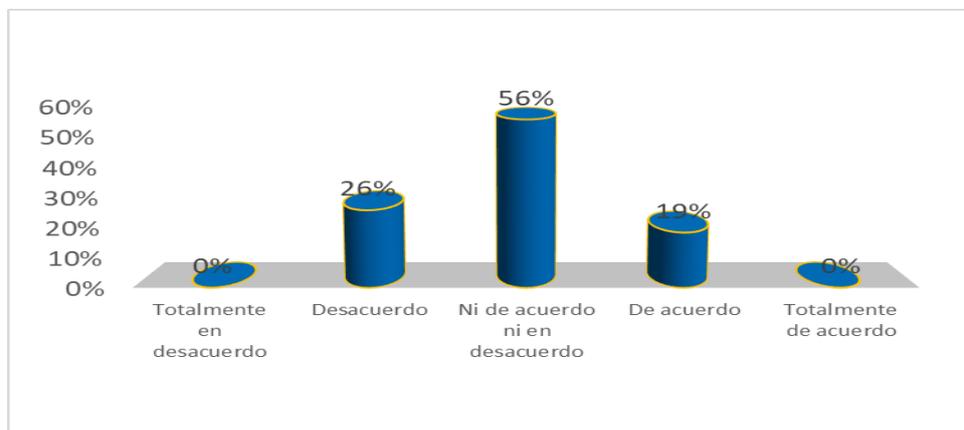
La figura 5, muestra que los usuarios están en desacuerdo con la muestra de determinación en la empresa, siendo este 44%, de igual modo muestra que el 26% de los 27 usuarios entrevistados indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 30% manifestaron que están de acuerdo con la toma de decisiones que realizan los jefes de la organización; debido a que las decisiones tomadas por los jefes, cumplen sus expectativas, ya que ellos identifican y analizan al problema y a partir de ellos toman las decisiones; mostrando falencias en cuanto a las decisiones de manera participativa, es decir, los superiores dan las decisiones solos, no intentan hacer caso a sus subordinados.

**Tabla 6**

*Organización*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	7	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	56%
De acuerdo	5	19%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM Tarapoto.



**Figura 6.** *Organización*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

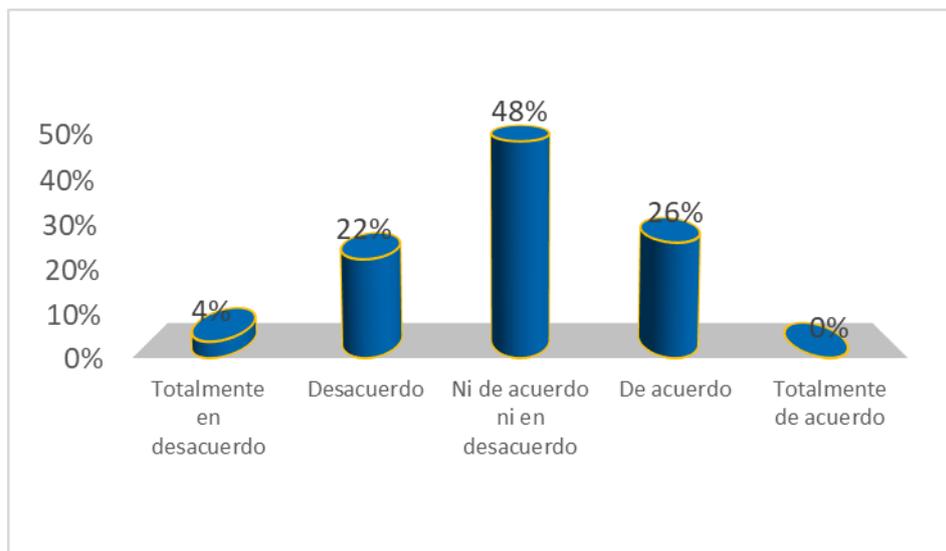
La figura 6, muestra que la organización de la DRASAM, muestra que los usuarios internos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la organización de la institución, siendo este el 56%, así mismo el 26% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 19% de los entrevistados indican que están de acuerdo con la organización de la DRASAM; al mismo tiempo se da a conocer el indicador cumplimiento de roles dentro de la dimensión organización, debido a que sus funciones están de acorde al manual de organización y funciones, haciendo que estos cumplan con sus tareas o actividades asignadas; así mismo existen errores debido a sus clientes internos indicaron que no se encuentran debidamente establecidos en el cuadro jerárquico de la institución.

**Tabla 7**

*Dirección*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Desacuerdo	6	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	48%
De acuerdo	7	26%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM Tarapoto.



**Figura 7. Dirección**

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

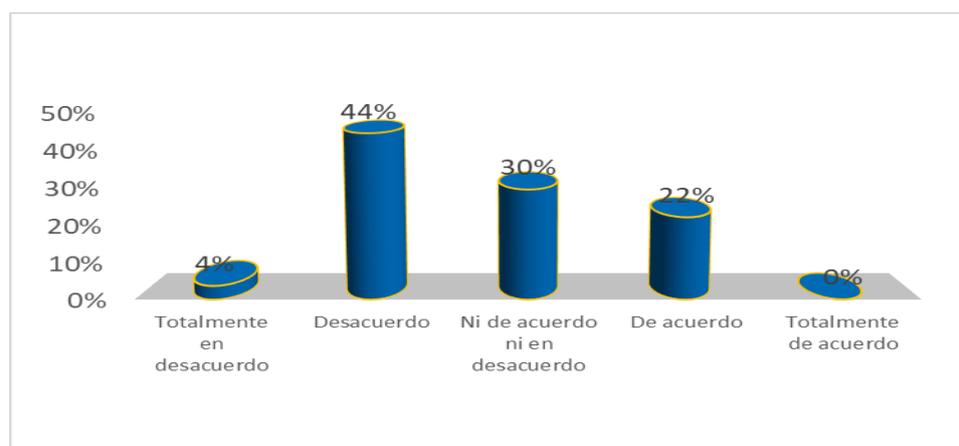
La figura 7, muestra que la dirección de la institución DRASAM, manifiesta que los usuarios internos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dirección de la organización, siendo este el 48%, de igual modo muestra el 4% de los 27 clientes entrevistados revelaron estar totalmente en desacuerdo, también el 22% señalan que están en desacuerdo, entonces se muestra que el 26% de los entrevistados revelaron que están de acuerdo con la dirección de la organización; entonces se da a entender que el indicador comunicación es lo que más se distingue en la dimensión, lo que quiere decir que la comunicación en la DRASAM entre jefes y colaboradores es directa, facilitándoles a los usuarios internos a mantenerse informados de todas las actividades por realizar dentro de su área; entonces se observó que el indicador contribución al cumplimiento de metas es lo que menos se distingue en la dimensión, debido que en la empresa no se brindan capacitaciones constantes a los usuarios internos para mejorar las labores en sus roles.

**Tabla 8**

*Contribución al cumplimiento de metas*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Desacuerdo	12	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	30%
De acuerdo	6	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 8.** *Contribución al cumplimiento de metas*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

La figura 8, muestra que los usuarios internos están en desacuerdo con la contribución de metas de la institución, siendo este el 44%, así mismo el 4% manifestaron que están totalmente en desacuerdo, entonces se muestra que el 30% de los entrevistados indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la contribución al cumplimiento de metas de la DRASAM y por último el 22% de los 27 encuestados manifestaron que están de acuerdo; debido a que todas las funciones de cada uno de los usuarios internos contribuye al cumplimiento de propósitos y objetivos de la institución; así mismo muestra falencias debido a que en la institución no se brindas

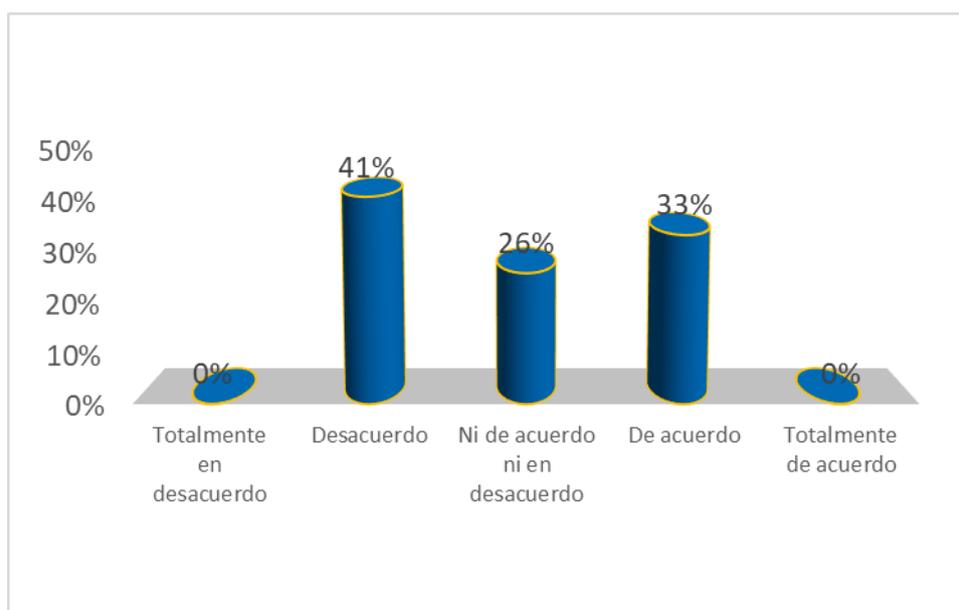
capacitaciones a los usuarios, por tal motivo ellos tienden a tener dificultades al momento del desarrollo de sus actividades.

**Tabla 9**

Liderazgo

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	11	41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26%
De acuerdo	9	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 9.** Liderazgo

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

## Interpretación

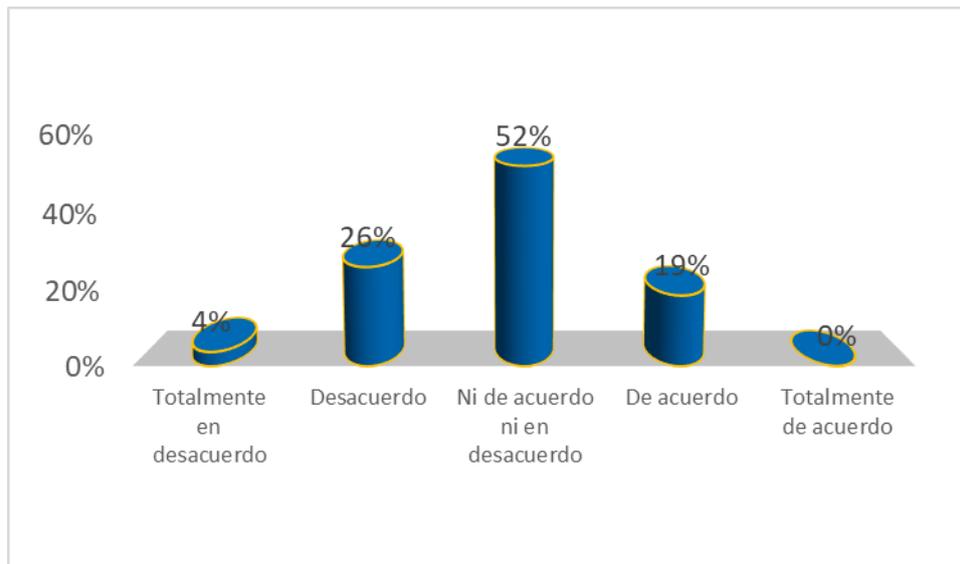
La figura 9, muestra que el liderazgo de la DRASAM, muestra que los usuarios internos están en desacuerdo con el liderazgo de la institución, siendo este el 41%, así mismo el 26% manifestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, entonces se observa que el 33% de los entrevistados indicaron que están de acuerdo con el liderazgo de los jefes la DRASAM; debido a que la institución brinda a los clientes internos las herramientas y equipos que necesarios para realizar sus funciones, generándoles mayores facilidades al momento del desarrollo de sus tareas; de tal forma muestra falencias en cuanto a las estrategias de liderazgo, es decir, no cuentan con la capacidad para motivar al personal y de tal forma se sientan a gusto en su ámbito laboral.

**Tabla 10**

*Comunicación*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Desacuerdo	7	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	52%
De acuerdo	5	19%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 10. Comunicación**

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

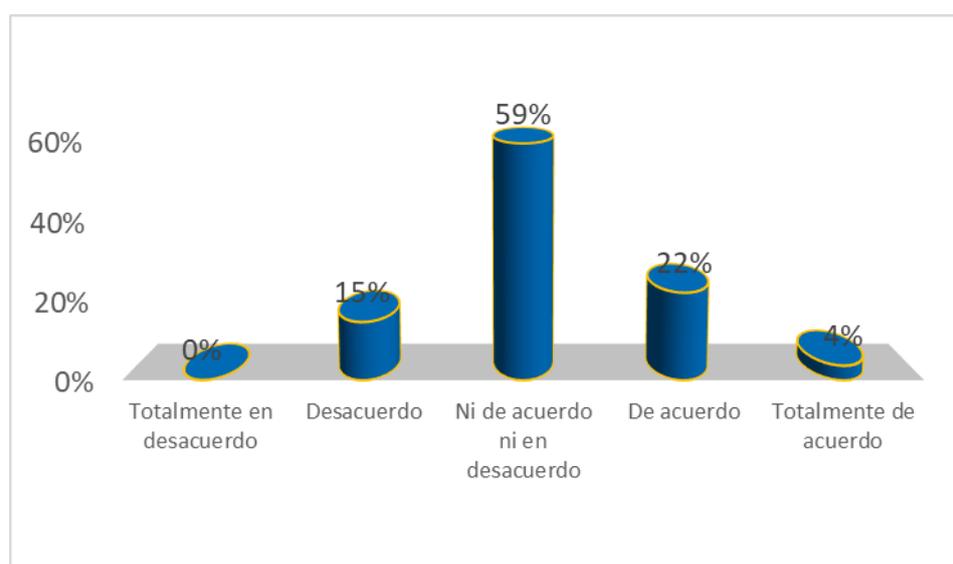
La figura 10, muestra que la comunicación de la DRASAM, muestra que los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación de la organización, siendo este el 52%, de igual forma el 4% de los 27 usuarios indicaron estar totalmente en desacuerdo, entonces el 26% indicaron que están en desacuerdo, entonces observamos que el 19% de los entrevistados revelaron que están de acuerdo con la comunicación que maneja la organización; debido a que la comunicación entre el jefe y los colaboradores es directa, generando que los usuarios internos tengan conocimiento de sus tareas, funciones y/o actividades por realizar; así mismo muestra falencias en cuanto a la distorsión de la comunicación, es decir, que no todos los miembros del área están informados de todas las actividades que van a realizar.

**Tabla 11**

*Control*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	4	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	59%
De acuerdo	6	22%
Totalmente de acuerdo	1	4%
	27	100%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 11.** *Control*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

La figura 11, muestra que el control de la DRASAM, manifestaron que los usuarios internos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el control de la organización, siendo este el 59%, también el 15% de los 27 usuarios entrevistados revelaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 22% de los entrevistados indicaron que están de acuerdo con el control de la organización y en lo último el 4% indicaron que están totalmente de acuerdo; entonces se da a entender que el expresaron que la realización de planes es lo que se distingue en la variable, lo que indica que la institución

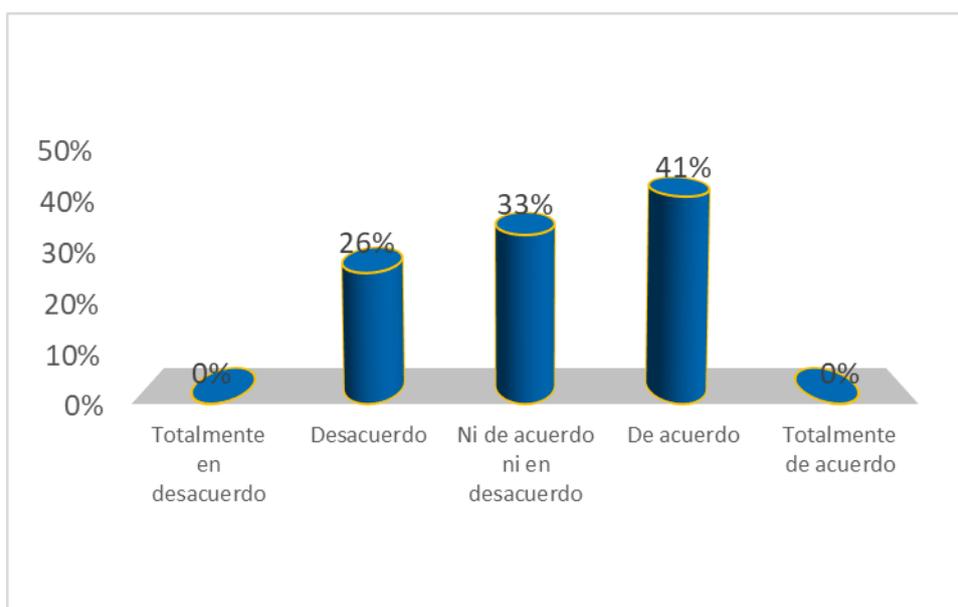
tiene un control de las actividades diarias de cada personal, haciendo que se mantenga en orden y cumplan con sus tareas y/o actividades; entonces se observó que el indicador registro de inspección es lo que menos se distingue en dicha dimensión, lo que indica que en la DRASAM, en su mayoría los superiores no realizan constantemente supervisiones a su personal de las actividades que realizan, ya que ellos se basan solo al cumplimiento de las tareas mas no al procesos en que realizan.

**Tabla 12**

*Realización de planes*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	7	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33%
De acuerdo	11	41%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 12.** *Realización de planes*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto.

## Interpretación

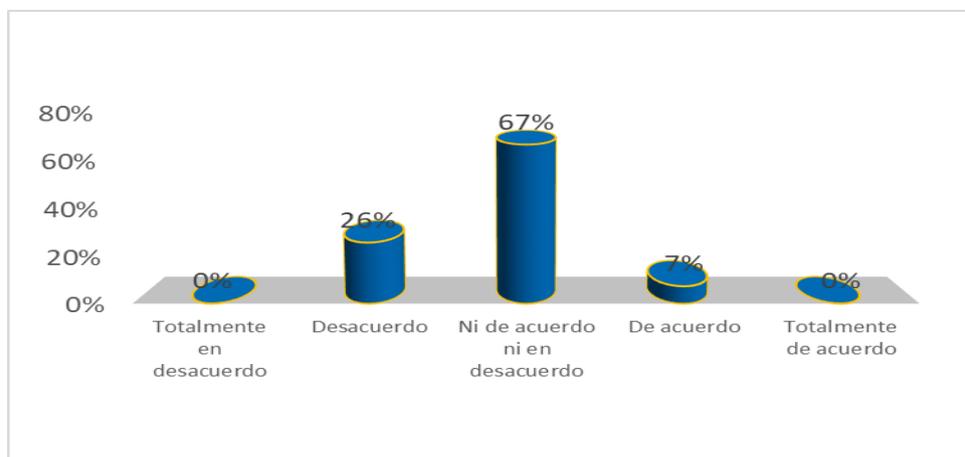
La figura 12, muestra que la realización de planes de DRASAM, muestra que los usuarios están de acuerdo con la realización de planes de la organización, siendo este el 41%, de igual modo muestra que el 26% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 33% de los 27 entrevistados indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la realización de planes de la organización; debido a que los superiores revisan frecuentemente el cumplimiento de metas que les son asignadas a sus áreas; entonces muestra errores en tanto al control de las actividades de cada personal.

**Tabla 13**

*Registro de inspección*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	7	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	67%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM Tarapoto.



**Figura 13.** *Registro de inspección*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### Interpretación

La figura 13, muestra que los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el registro de inspección de la organización, siendo este el 67%, de igual modo muestra que el 26% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 7% de los 27 entrevistados indicaron que están de acuerdo con el registro de inspección de la organización; debido a que los superiores no supervisan constantemente las actividades o tareas asignadas a sus colaboradores.

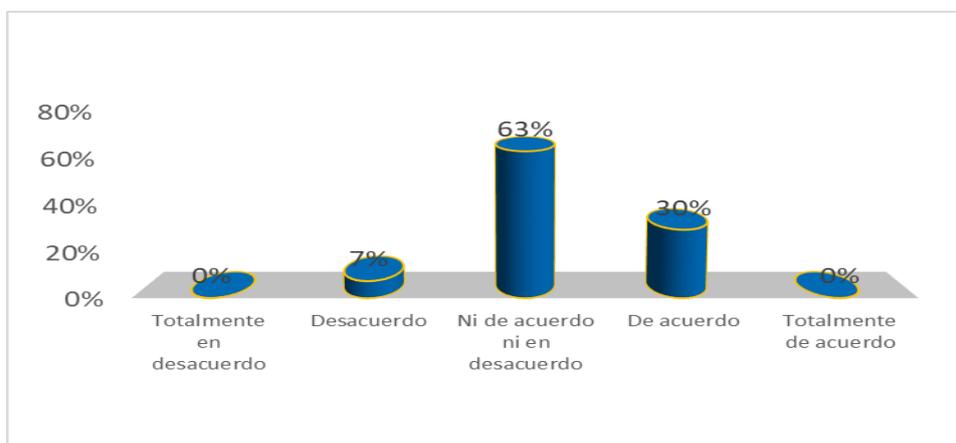
### 3.2. Diagnosticar la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

**Tabla 14**

*Satisfacción del usuario*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	2	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	63%
De acuerdo	8	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM Tarapoto.



**Figura 14.** Satisfacción del usuario

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

## Interpretación

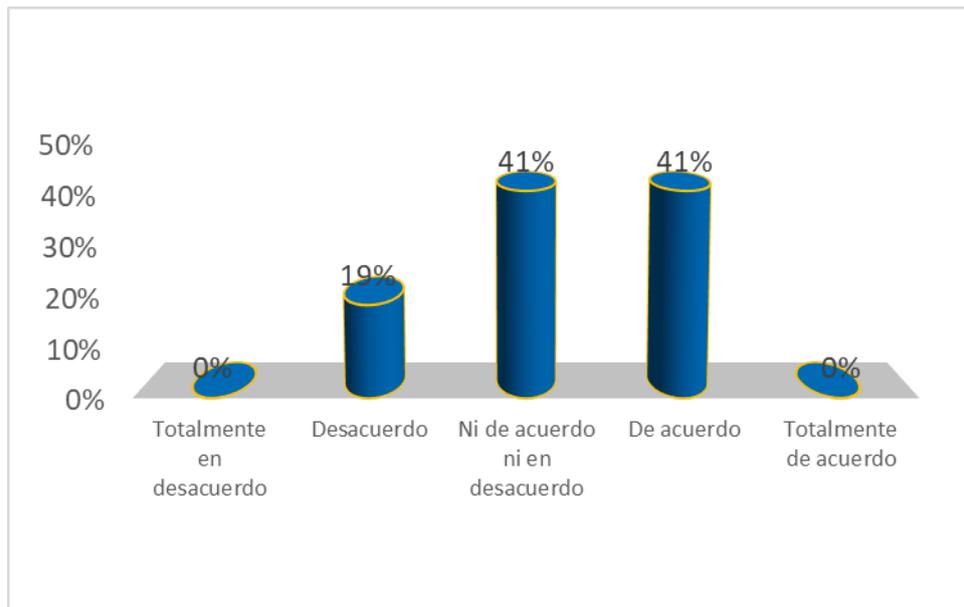
La figura 14, muestra que la satisfacción del usuario de la DRASAM, muestra a los usuarios que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción que les promueve la organización, siendo este el 63%, de igual modo el 7% de los 27 usuarios encuestados revelaron que están en desacuerdo, el 30% de los entrevistados manifestaron que están de acuerdo; entonces se da a entender que la dimensión niveles de satisfacción es lo que más se distingue en la variable, lo que indica que dichos usuarios se sienten satisfechos con respecto al cumplimiento de sus trámites que realizan dentro de las oficinas de la institución; entonces se observó que la dimensión las expectativas es lo que menos se distingue en la dimensión, lo que indica que dichos usuarios internos no se sienten satisfechos en cuanto a los beneficios que la institución les ha prometido.

**Tabla 15**

*Rendimiento percibido*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	5	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	41%
De acuerdo	11	41%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 15.** Rendimiento percibido

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### Interpretación

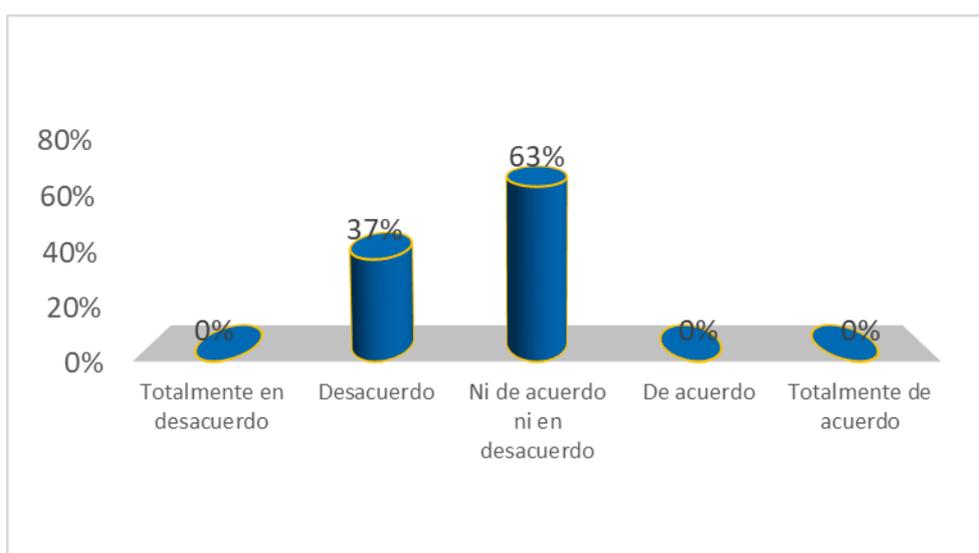
La figura 15, muestra que los usuarios están de acuerdo con el rendimiento percibido de la organización, siendo este el 41%, así mismo el 41% de los 27 usuarios encuestados también manifestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, entonces el 19% indicaron que están en desacuerdo con el rendimiento percibido de la organización; entonces nos da a entender el indicador de opiniones de otras personas es lo que más se distingue en la dimensión, lo que quiere indica que en su mayoría de los usuarios internos no se sienten contentos con las opiniones que tienen otras personas respecto a su desempeño o trabajo que realiza; entonces se observó que el indicador resultados obtenidos por el usuario es lo que menos se distingue en dicha variable, los usuarios internos no se están a gusto con el servicio percibido por la DRASAM.

**Tabla 16**

*Resultados obtenidos por usuario*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	10	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	63%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 16.** Resultados obtenidos por el usuario

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

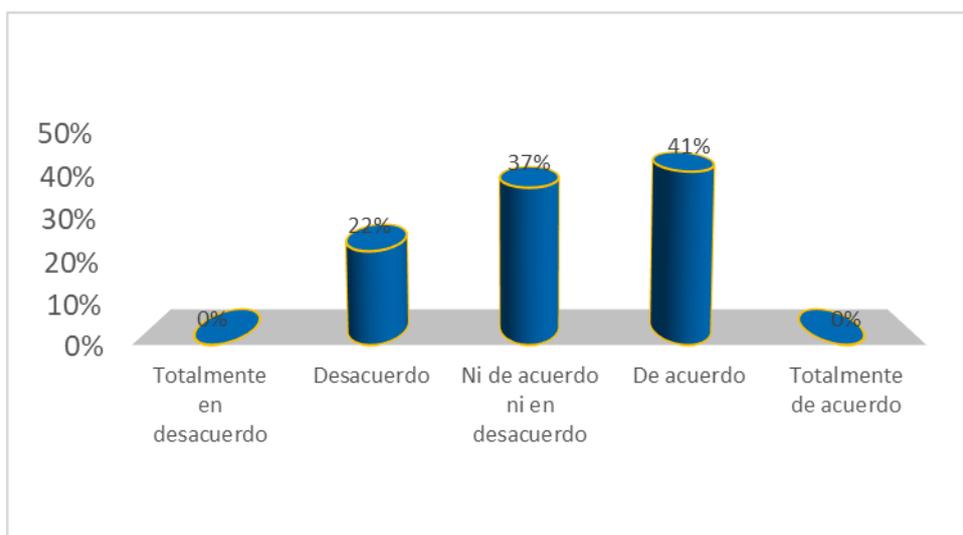
La figura 16, muestra que los resultados obtenidos por el cliente de la DRASAM, muestra que los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los resultados obtenidos por el cliente de la organización, siendo este el 63%, de igual modo muestra que el 37% de los 27 usuarios internos entrevistados indicaron que están en desacuerdo con los resultados obtenidos con sus clientes de la organización; debido a que los usuarios internos en su mayoría no se sienten conforme con el servicio que les ofrece la DRASAM.

**Tabla 17**

*Percepciones del usuario*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	6	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	37%
De acuerdo	11	41%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 17.** *Percepciones del usuario*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

La figura 17, muestra que la percepción del usuario de la DRASAM, muestra que están de acuerdo con la gestión de la organización de la DRASAM, generando que estos tengan una buena percepción de la organización, siendo este el 41%, de igual modo muestra que el 22% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 37% de los 27 entrevistados expresaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción de los usuarios de la organización; debido a que el personal en su mayoría se sienten satisfechos con respecto al área en el que se encuentran laborando; así mismo existen falencias en cuanto a la gestión

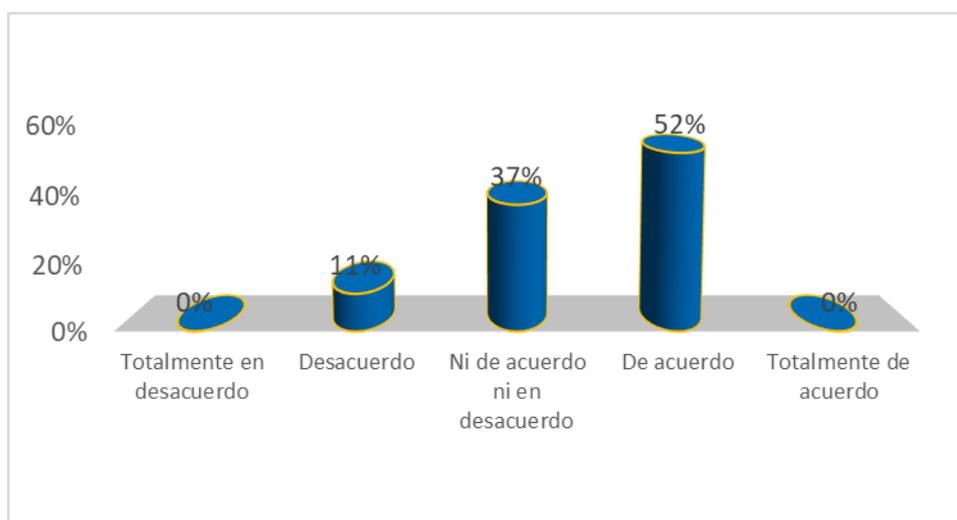
de la DRASAM, ya que en su mayoría los usuarios internos no tienen una percepción positiva de la institución.

**Tabla 18**

*Opiniones de otras personas*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	3	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	37%
De acuerdo	14	52%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 18.** *Opiniones de otras personas*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### Interpretación

La figura 18, muestra que están de acuerdo, siendo este el 52%, de igual modo muestra que el 11% del total de los usuarios internos entrevistados indicaron que están en desacuerdo, entonces se muestra que el 37% de los 27 entrevistados indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo;

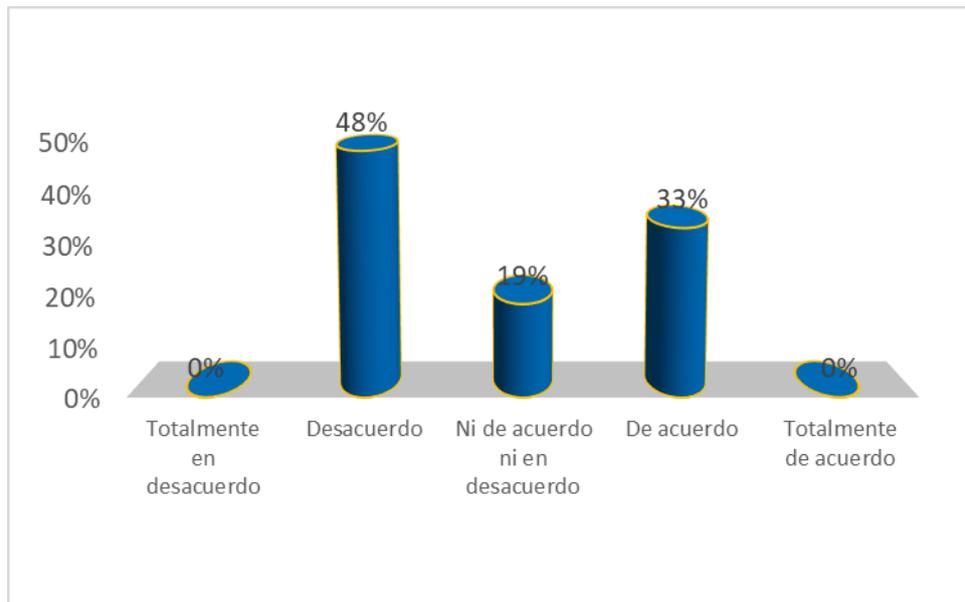
debido a que las opiniones de otras personas acerca de su trabajo y/o funciones que realiza son mayormente positivas.

**Tabla 19**

*Las expectativas*

INTERVALOS	f	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	13	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19%
De acuerdo	9	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	27	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 19.** *Las expectativas*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

La figura 19, muestra que las expectativas de la DRASAM, muestra que los usuarios están en desacuerdo con las expectativas de la organización, siendo este el 48%, de igual modo muestra que el 19% de los 27 usuarios entrevistados indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 33% manifestaron que están de acuerdo con las expectativas que tiene la organización; se dio a entender que el indicador promesas de la

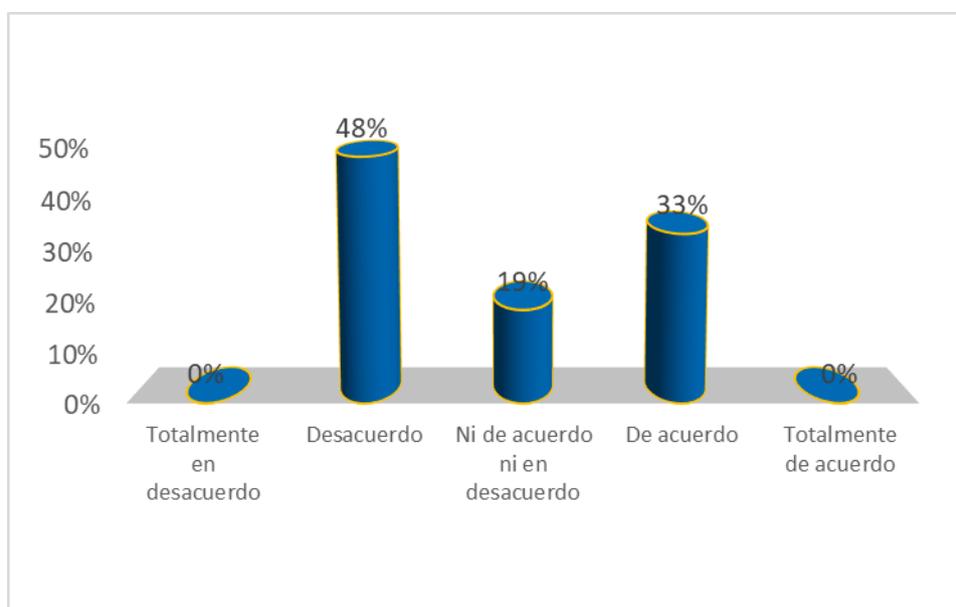
empresa está dentro de la dimensión, lo que indica que los usuarios no se encuentran contentos con las promesas de la DRASAM.

**Tabla 20**

*Niveles de satisfacción*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	13	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19%
De acuerdo	9	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

**Fuente:** Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 20.** *Niveles de satisfacción*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

La figura 20, muestra que los consumidores están en desacuerdo, siendo este el 48%, de igual modo muestra que el 19% de los 27 usuarios entrevistados indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 33% manifestaron que están de acuerdo con los niveles de satisfacción que tiene

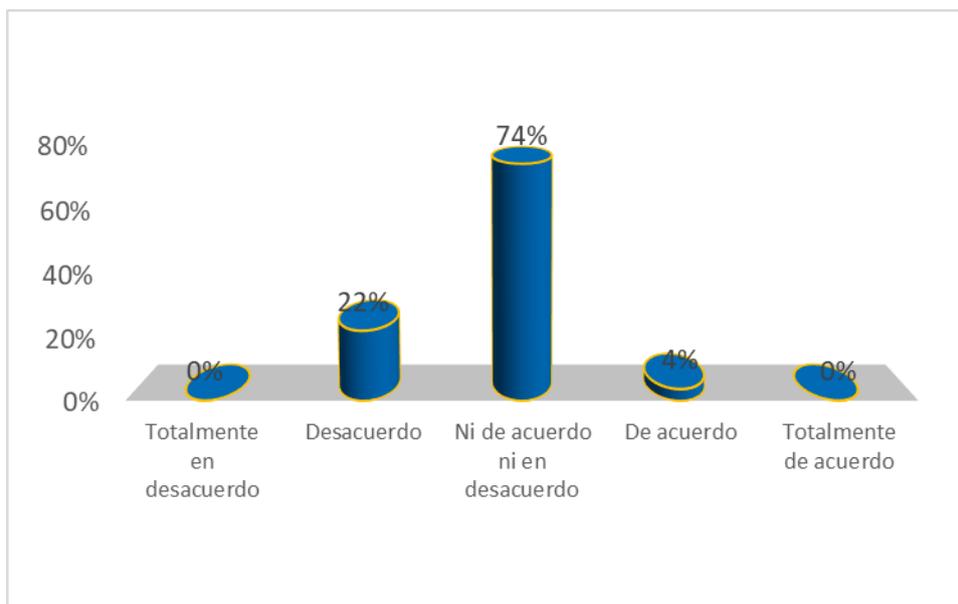
la organización; entonces se dio a entender que el indicador satisfacción es lo que más se distingue en la dimensión, lo que indica que los usuarios se sienten satisfechos con respecto al cumplimiento de sus trámites que realiza dentro de las oficinas de la institución; entonces se observó que el indicador insatisfacción es lo que menos se distingue en esta variable, lo que indica que en su mayoría los usuarios internos no logran sentirse satisfechos en cuanto a las funciones que les son asignadas a sus compañeros por parte de la DRASAM.

**Tabla 21**

*Insatisfacción*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	6	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	74%
De acuerdo	1	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 21.** *Insatisfacción*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

## Interpretación

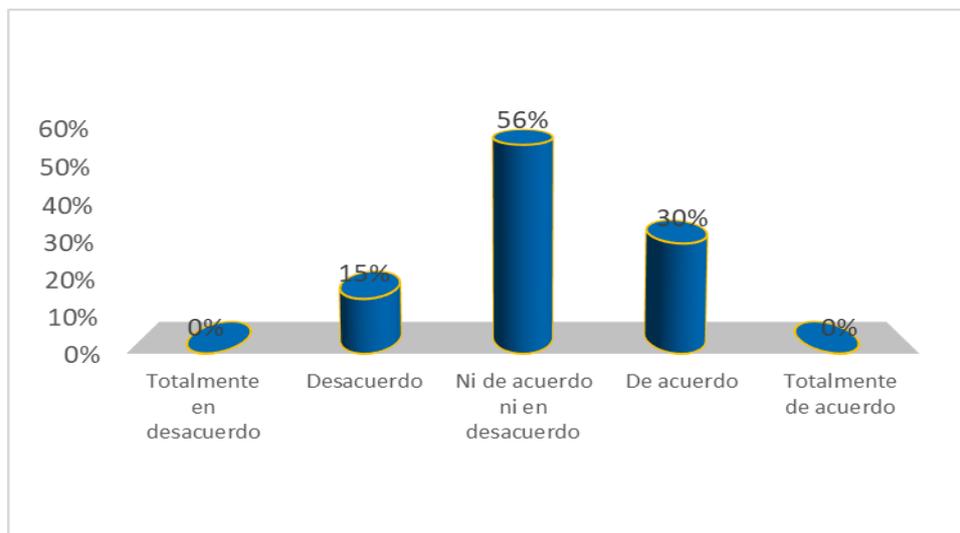
La figura 21, muestra que la insatisfacción de los usuarios internos de la DRASAM, en cuanto a los niveles de satisfacción del servicio percibido, muestra que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo este el 74%, de igual modo muestra que el 22% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 4% de los 27 entrevistados indicaron que están de acuerdo; debido a que en su mayoría las expectativas percibidas del servicio requerido no alcanzas sus expectativas esperadas, de tal forma que los consumidores internos no están satisfechos en su totalidad con el producto y/o servicio adquirido por parte de la DRASAM.

**Tabla 22**

*Satisfacción*

<b>Intervalos</b>	<b>f</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	4	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	56%
De acuerdo	8	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 22. Satisfacción**

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### Interpretación

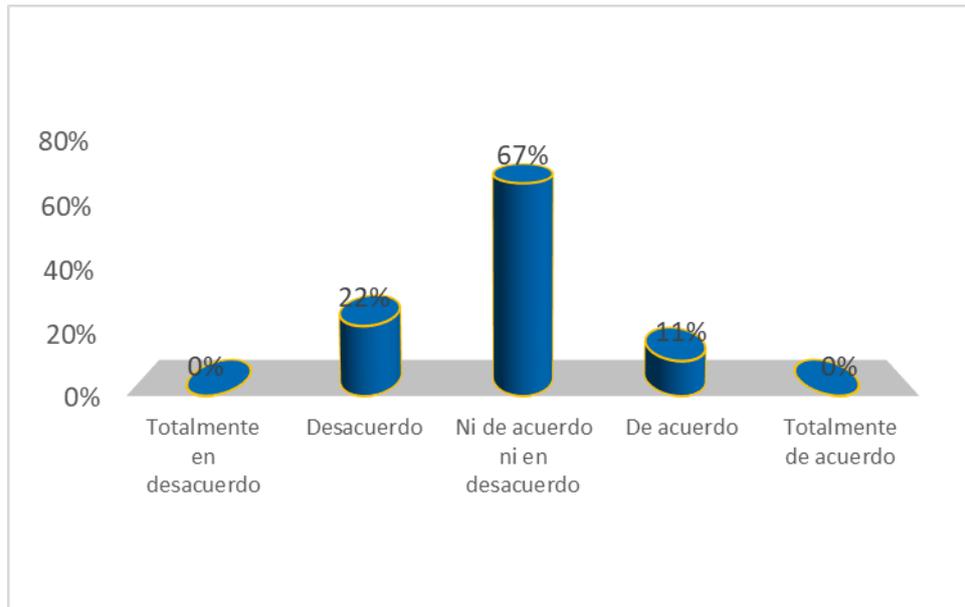
La figura 22, muestra que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo este el 56%, de igual modo muestra que el 15% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 30% de los 27 entrevistados indicaron que están de acuerdo; debido a que los usuarios internos en su mayoría manifestaron sentirse a gusto con los tramites documentarias que realiza cada uno de sus compañeros de trabajo.

**Tabla 23**

#### *Complacencia*

Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	6	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	67%
De acuerdo	3	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
	27	100%

*Fuente:* Encuesta aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.



**Figura 23.** *Complacencia*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la DRASAM, Tarapoto.

### **Interpretación**

La figura 23, muestra que la complacencia de la DRASAM, muestra no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo este el 67%, de igual modo muestra que el 22% manifestaron que están en desacuerdo, entonces se observa que el 11% de los 27 usuarios internos entrevistados indicaron que están de acuerdo; debido a sus clientes internos no se sienten contentos con respecto a la gestión actual que se vienen desarrollando dentro de la DRASAM.

**3.3. Establecer el grado de relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.**

		Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Gestión Administrativa	Correlación De Pearson	1	,933**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	27	27
Satisfacción del Usuario	Correlación De Pearson	,933**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	27	27

\*\* . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (2 Colas).

**Interpretación**

Los resultados logrados en el factor de correlación de pearson se obtienen una semejanza de 0.933, nos muestra que, existe relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se objeta la hipótesis nula (Ho).

#### IV. DISCUSIÓN

El coeficiente muestra que se tiene una correlación del pearson con 0.933, lo que indica que, si existe una relación positiva, siendo esta relación muy significativa debido, ya que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, en este sentido, dichos resultados discrepan de los expuestos por Rocca (2016) quien en su investigación citada hace mención que el nivel de complacencia total de los clientes del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de solución total obtenido alcanzó el valor de - 0,0873., es decir dichos resultados son totalmente adversos, así mismo el primer resultado de la investigación coincide con lo expuesto por Núñez (2017) quien en su trabajo de investigación hace mención que existe conexión entre ambas variables.

Los usuarios consideran que la misión de la institución está actualizada de acuerdo al contexto actual, los usuarios no cumplen con las metas asignadas en el tiempo determinado, generando desventajas para la institución al no lograr con los planes establecidos, ante esta situación Paredes (2016) en su investigación citada hace mención que no hay proyecto de las solicitudes para atender con calidad a los clientes y que los jefes no practican un control conveniente para que atiendan las solicitudes del servicio siendo esto juzgado por los clientes.

Los usuarios internos no están satisfechos con los beneficios que la institución les ha prometido Y no está satisfecho con el servicio percibido por la DRASAM, dichos resultados discrepan de los expuestos por Davis y Newton (2003), quienes mencionan que la satisfacción es el grupo de emociones favorables o desfavorables en el cual los trabajadores indican su labor, siendo una actividad emotiva, una percepción de relativa satisfacción o descontento por un bien o servicio.

## V. CONCLUSIÓN

- 5.1. Luego del análisis y los resultados obtenidos referidos a la gestión administrativa, se concluye que es regular, debido a que en la organización hacen realización de planes, donde los superiores revisan frecuentemente las metas asignadas; consideran que la misión de la institución está actualizada de acuerdo al contexto actual, las decisiones tomadas por los jefes, cumplen sus expectativas, ya que ellos identifican y analizan al problema y a partir de ellos toman las decisiones, sin embargo se muestra falencias ya que sus clientes internos indicaron que algunos compañeros no desarrollan efectivamente con las metas asignadas en el tiempo establecido.
- 5.2. Luego del análisis y los resultados obtenidos referidos a la satisfacción del consumidor interno, se concluyó que es regular, debido a que los usuarios se sienten contentos con respecto al cumplimiento de sus trámites que realizan dentro de las oficinas de la institución; los usuarios internos en su mayoría no están conforme con el servicio que les da la DRASAM, sin embargo los usuarios internos no se sienten satisfechos en cuanto a los beneficios que la institución les ha prometido, los usuarios internos no están a gusto con el servicio percibido por la DRASAM.
- 5.3. Luego de haber realizado el cálculo de la correlación entre ambas variables, con una similitud de 0.933, que muestra que, si existe una relación positiva, siendo una relación muy significativa debido, a que el monto de significancia es 0.000, es menor a 0.05, concluyendo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en la DRASAM, Tarapoto, periodo 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. En relación a la gestión administrativa, se sugiere evaluar el rendimiento de los usuarios internos, así mismo hacer el seguimiento del nivel de cumplimiento de cada meta o actividad asignadas.
- 6.2. Respecto a la satisfacción del usuario interno, se recomienda realizar averiguaciones para evaluar el nivel de satisfacción de sus usuarios internos, así mismo cumplir con las promesas de la empresa hacia el personal para evitar un mal clima organizacional.
- 6.3. Se recomienda que la institución debe de aplicar estrategias para tener una buena gestión administrativa que ayude a conseguir los objetivos planteados y lograr al mismo tiempo la satisfacción del usuario interno y externo.

## VII. REFERENCIAS

- Àlvarez, D. (2007). Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Benitez, M (2004). Beneficios para lograr la satisfacción al cliente. Recuperado: <https://lmentalmkt.wordpress.com/2013/09/09/beneficios-de-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Campos, F y Loza, P (2011). En su investigación titulada: *“Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”*
- Castañeda, Y y Vásquez, J (2016). En su investigación titulada: *“La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo- 2015”* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Chiavenato, I (2001). Definición de la administración. Recuperado: <https://es.scribd.com/document/361069522/Tema-2-Gestion-administrativa-Conceptos-basicos-pdf>
- Chiavenato, I. (2004). Administración de los nuevos tiempos. México: McGraw Hill 1ra Edición.
- Corominas, A (2003). Define la gestión. Recuperado: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Gil, C (2016). En un investigación titulada: *“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia*

- del Hospital I Essalud Juanjui, 2016*” (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Juanjui, Perú.
- Girela, B (2014). En su investigación titulada: “*Gestión administrativa de la asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud*” (Tesis de posgrado). Universidad de Granada, Granada, España.
- Heredia, R (2004). Define la gestión. Recuperado: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- James, A (2004). Definición de la gestión administrativa. Recuperado: <http://www.monografias.com/trabajos82/liderazgo-assertivo-gestion-administrativa/liderazgo-assertivo-gestion-administrativa2.shtml#ixzz5D8CU7AFO>
- Koontz, H y Wehirich, H (2004). Elementos de la administración. Recuperando: <https://es.scribd.com/document/361069522/Tema-2-Gestion-administrativa-Conceptos-basicos-pdf>
- Kotler, P y Keller, K (2012). Satisfacción del cliente. Recuperado: [http://cmapspublic3.ihmc.us/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1177396161687\\_1469889960\\_1840](http://cmapspublic3.ihmc.us/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1177396161687_1469889960_1840)
- Luna, J (2017). En su investigación titulada: “*Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*” (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Minu, J (2015). Características de la gestión administrativa. Recuperado: <http://elmundodelaadministracion2015.blogspot.pe/2015/02/caracteristicas-universalidad-el.html>
- Núñez, J (2017). En su investigación titulada: “*Control interno y la gestión administrativa de la sede central de los servicio postales del Perú, Lima 2016*” (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Obando, V (2002). La satisfacción del usuario: un concepto en Alza. Recuperado: <file:///C:/Users/HPPAVL~1/AppData/Local/Temp/2451-11741-1-PB.PDF>

- Paredes, M (2016). En su investigación titulada: *“La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015”* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Palma, S. (1999). Escala Satisfacción Laboral. Lima: SL-SPC.
- Palma, S. (2006). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USMSM. Lima.
- Poll, L. y Boekhorst, M. (2000). satisfacción al usuario. Recuperado: <https://es.slideshare.net/Peralvillo8/satisfaccin-del-usuario>
- Real Academia Española (2002). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. Recuperado: <http://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-en-una-empresa>
- Rivero, J (2008). Definición de gestión administrativa. Recuperado: <http://www.monografias.com/trabajos82/liderazgo-assertivo-gestion-administrativa/liderazgo-assertivo-gestion-administrativa2.shtml#ixzz5D8D17Qlu>
- Rocca, L (2016). En su investigación titulada: *“Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obra particulares de la municipalidad de Berisco”* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina, Buenos Aires.
- Salas, A (2016). En su investigación titulada: *“La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín- 2016”* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú
- Vogt, H. (2004) .El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

# **Anexos**

**Matriz de consistencia**

<b>Título</b>	<b>Problema general</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>	<b>Población y Muestra</b>	
“La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018”	¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018?	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la gestión administrativa de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018.</li> <li>• Diagnosticar la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto,</li> </ul>	<p>H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018.</p> <p>H2: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en la</p>	<b>Gestión administrativa</b>	<b>Planeación</b>	Misión	<p>El presente trabajo de investigación es de nivel Correlacional, ya que se describirá la variable de gestión administrativa y satisfacción del usuario, para calcular la relación existente (Huamachuco y Rodríguez, 2015).</p> <p>La presente investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipulara</p>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 27 usuarios internos, dato obtenido de los registros del área de recursos humanos. <b>Muestra</b> Entonces, la muestra esta compuesta por su totalidad de la población, contando con</p>	
						Objetivos			
						Toma de decisiones			
					<b>Organización</b>	Cumplimiento de roles			
						<b>Dirección</b>			Contribución al cumplimiento de metas
									Liderazgo
					Comunicación				
					<b>Control</b>	Realización de planes			
Registro de inspección									
<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>El rendimiento percibido</b>	Resultados obtenidos por el usuario							

		<p>periodo 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el grado de relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018.</li> </ul>	<p>Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018.</p>			<p>Percepciones del usuario</p> <p>Opiniones de otras personas</p> <p>Promesas de la empresa</p> <p>Insatisfacción</p> <p>Satisfacción</p> <p>Complacencia</p>	<p>deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, siendo de corte transversal, ya que se estudiara las variables en un determinado tiempo (Huamachuco y Rodríguez, 2015).</p>	<p>27 trabajadores.</p>
					<p><b>Las expectativas</b></p>			
					<p><b>Niveles de Satisfacción</b></p>			

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios internos DRASAM.

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la gestión administrativa de la Dirección Regional de agricultura San Martín, Tarapoto. A continuación, se muestran proposiciones relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

1= Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

N°	Planeación	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Misión</b>						
1	¿Gestiona de forma eficaz y eficiente todos los procesos administrativos?					
2	¿Los objetivos están alineados a la misión de la organización?					
<b>Objetivos</b>						
3	¿Cree usted que los objetivos de la institución son realistas y medibles?					
4	¿Los objetivos planteados por la institución se cumplen en el tiempo establecido?					
<b>Toma de decisiones</b>						
5	¿Las decisiones tomadas por los jefes, cumplen sus expectativas?					
6	¿El personal participa en las tomas de decisiones de la organización?					
N°	Organización	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Cumplimiento de roles</b>						
7	¿Cree usted que sus funciones esta de acorde al manual de organización y funciones?					
8	¿Cree usted que se encuentra debidamente establecido el organigrama en la institución?					
N°	Dirección	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Contribución al cumplimiento de metas</b>						
9	¿Considera que las funciones que realiza contribuyen al cumplimiento de las metas?					
10	¿Cree usted que la institución brinda capacitación para el mejor desempeño de sus funciones?					
<b>Liderazgo</b>						

11	¿Cree usted que el jefe de su área tiene capacidad de liderazgo?					
12	¿Brindan a los colaboradores las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
<b>Comunicación</b>						
13	¿Cree usted que la comunicación no se distorsiona entre los miembros de su Área?					
14	¿La comunicación entre el jefe y los colaboradores es directa?					
Nº	<b>Control</b>	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Realización de planes</b>						
15	¿Los superiores revisan frecuentemente las metas asignadas?					
16	¿Existe un control de las actividades de cada personal?					
<b>Registros de inspección</b>						
17	¿Los responsables del control de actividades cuentan con un registro del avance de cada actividad?					

### Cuestionario de satisfacción del usuario

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de agricultura San Martín, Tarapoto. A continuación, se muestran proposiciones relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

1= Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

Nº	<b>Rendimiento percibido</b>	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Resultados obtenidos por el usuario</b>						
1	¿Cómo se siente con el servicio percibido por la Drasam?					
<b>Percepciones del usuario</b>						
2	¿Asume una percepción positiva acerca de la gestión de la Drasam?					
3	¿Se siente satisfecho respecto al área en el que se encuentra?					
<b>Opiniones de otras personas</b>						
4	¿Está de acuerdo con las opiniones de otras personas acerca de su trabajo?					
5	¿Cómo se siente respecto a la imposición de acciones dentro de sus funciones que le corresponde?					
Nº	<b>Las expectativas</b>	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Promesas de la empresa</b>						

6	¿Respecto a las promesas de compensarlos que la Drasam hizo, se cumplieron?					
7	¿Los beneficios que la institución le haya prometido se cumplieron?					
N°	<b>Niveles de satisfacción</b>	<b>Escala</b>				
		1	2	3	4	5
<b>Insatisfacción</b>						
8	¿Cree usted que las áreas o responsable de trámite documentario alcanzan las expectativas del trabajador?					
<b>Satisfacción</b>						
9	¿Cómo se siente respecto al cumplimiento de sus trámites que realiza Ud dentro de las oficinas de la institución?					
<b>Complacencia</b>						
10	¿Cuán satisfecho está respecto a la gestión actual que se viene desarrollando?					



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cappillo Torres, Julio César  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - T  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : EN CUESTA  
 Autor (s) del instrumento (s): Mona Milagros Anévala Dúgelo y ZOLA Verónica  
VIRGINIA GONZALEZ

**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: <u>Gestión administrativa</u> 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: <u>Gestión administrativa</u> .					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: <u>Gestión administrativa</u> .				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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(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**

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 18 de 06 de 2018

  
 Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres  
 REGUC N° 07736  
 CLAD - PERU

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cappillo Torres, Julio Cesar  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - T  
Especialidad : M.O. Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
Autor (s) del instrumento (s): Klara Milagros Ancochea Ancochea y Zoila Veronica Vidauran Gonzalez

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.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					✓
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.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(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

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 18 de 06 de 2018

Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres  
REGUC N° 07736  
CLAD - PERU

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ MENDOZA SEGUNDO  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARINO  
 Especialidad : MAESTRÍA GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
 Autor (s) del instrumento (s): MARIA MILAGROS ARSUALO ANGLIO y ZOLA VERONICA VILBURDE GONZALEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

(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

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 18 de JUNIO de 2018

  
 Lic. Ana Milagros Rodríguez M.  
 Coleg. CLAD 7097  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rodriguez Mendoza Segundo  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAESTRÍA GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
 Autor (s) del instrumento (s): MARIA MARGARITA AYUJO ANGULO y ZORA VERÓNICA VIDUARTE  
GENZALE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					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: Satisfacción del usuario.					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(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**

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 18 de JUNIO de 2018

.....  
 Lic. Adm. M. Segundito Rodríguez M.  
 Coleg. CLAD 7097

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Ríos López, Luis Alberto.  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Angulo, María Milagros y  
 Vidaurre Gonzales, Zoila Verónica

**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: <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> 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: <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> .					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: <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> .					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(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)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

SI ES APLICABLE

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

 Tarapoto, 06 de Julio de 2018



**LUIS ALBERTO RÍOS LÓPEZ**  
 LIC. ADMINISTRACION  
 ASESOR Y CONSULTOR  
 CLAD: 08011

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Ríos López, Luis Alberto.  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arévalo Angulo, María Milagros y  
 Vidaurre Gonzales, Zoila Verónica

**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: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> 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: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .					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: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(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**

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 06 de Julio de 2018



**LUIS ALBERTO RÍOS LOPEZ**  
 LIC. ADMINISTRACION  
 ASESOR Y CONSULTOR  
 CLAD: 08011

Sello personal y firma

## Prueba de Confiabilidad

### CONFIABILIDAD VARIABLE I: GESTION ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%		
Casos	Válido	27	100,0	Alfa de	
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0	Cronbach	N de elementos
	Total	27	100,0	,873	17

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

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	49,89	110,949	,359	,871
ITEM 2	50,22	98,641	,780	,853
ITEM 3	50,11	114,179	,141	,882
ITEM 4	50,22	104,333	,721	,858
ITEM 5	50,00	98,077	,728	,855
ITEM 6	50,30	103,524	,631	,860
ITEM 7	50,04	103,806	,675	,859
ITEM 8	49,89	108,333	,491	,866
ITEM 9	50,19	97,234	,787	,852
ITEM 10	50,26	105,584	,587	,863
ITEM 11	50,07	105,917	,536	,864
ITEM 12	49,89	107,949	,402	,870
ITEM 13	49,93	108,687	,457	,868
ITEM 14	49,89	110,949	,359	,871
ITEM 15	49,52	106,875	,528	,865
ITEM 16	49,85	112,516	,252	,875
ITEM 17	50,11	114,179	,141	,882

**CONFIABILIDAD VARIABLE II: SATISFACCIÓN DEL USUARIO:**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	27	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Cronbach	N de elementos
,891	10

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

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	27,78	52,564	,740	,875
ITEM 2	27,56	46,718	,824	,865
ITEM 3	27,85	51,285	,689	,877
ITEM 4	27,59	51,635	,730	,874
ITEM 5	27,44	54,256	,588	,884
ITEM 6	27,74	48,123	,762	,871
ITEM 7	27,81	53,003	,631	,881
ITEM 8	27,63	53,781	,539	,887
ITEM 9	27,44	53,564	,500	,890
ITEM 10	27,48	57,721	,325	,899

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

**Exp.02003228**  
Tarapoto, 06 de Junio del 2018

**CARTA N° 003 -2018-GRSM/DRASAM/OGA**

**Señora:**  
**ZOILA VERONICA VIDAURRE GONZALES**  
**MARIA MILAGROS AREVALO ANGULO**  
**Presente.-**

**Asunto :** DA CONOCER RESPUESTA A LO SOLICITADO  
**Referencia :** Solicitud N° 001-2018-JPM

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, para saludarles cordialmente y al mismo tiempo de acuerdo al documento de la referencia comunicarles que están autorizadas a realizar su trabajo de Investigación de su Proyecto de Tesis.

Sin otro particular me suscribo de usted, expresándole los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,

  
GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA  
CPC. Edwin A. Alvarado Romero  
Jefe de la Oficina de Gestión Administrativa

TARAPOTO, 07-06-18  
PASE: TRAMITE DOCUMENTARIO  
PARA REMITIR A LOS  
SUSCRITOS

  
ADMINISTRADOR



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Roger Burgos Bardales .....  
..... docente de la Facultad Ciencias Empresariales ..... y Escuela  
Profesional Administración ..... de la Universidad César  
Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"La Gestión Administrativa y su relación con la satisfacción del  
usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín,  
Tarapoto periodo 2018 .....

.....", del (de la) estudiante  
María Milagros Arévalo Angulo y Zoila Verónica Vidaurte Gonzales .....  
constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en  
el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha Tarapoto 13 de Diciembre del 2018 .....

Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

Firma

**MG. ROGER BURGOS BARDALES**

DNI: 07497178 .....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

María Milagros Arévalo Angulo  
Zoila Verónica Vidaurte Gonzales

Resumen de coincidencias

20 %

- |   |                           |      |   |
|---|---------------------------|------|---|
| 1 | Entregado a Universida... | 14 % | > |
|   | Trabajo del estudiante    |      |   |
| 2 | Entregado a Universida... | 2 %  | > |
|   | Trabajo del estudiante    |      |   |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe    | 1 %  | > |
|   | Fuente de Internet        |      |   |
| 4 | Entregado a UNIV DE L...  | 1 %  | > |
|   | Trabajo del estudiante    |      |   |
| 5 | Entregado a Universida... | <1 % | > |
|   | Trabajo del estudiante    |      |   |
| 6 | repositorio.uss.edu.pe    | <1 % | > |
|   | Fuente de Internet        |      |   |



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 2

Yo María Milagros Arévalo Angulo, identificado con DNI N°73972496, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La Gestion Administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto periodo 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 73972496

FECHA:13 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 2 de 2

Yo Zoila Veronica Vidaurre Gonzales, identificado con DNI N°75395618 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La Gestion Administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto periodo 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FIRMA

DNI: 75395618

FECHA:13 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**Directora de Investigación**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

María Milagros Arévalo Angulo

INFORME TÍTULADO:

**LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO  
INTERNO DE LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA, TARAPOTO PERIODO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACION**  
**UCV - TARAPOTO**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
Directora de Investigación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Zoila Veronica Vidaurre Gonzales.

INFORME TÍTULADO:

LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO  
INTERNO DE LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA, TARAPOTO PERIODO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



-----  
Dra. Ana Noemí Sandoval Ver  
DIRECTORA DE INVESTIGACION  
UCV - TARAPOTO