



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y calidad de servicio en la Dirección
Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios –
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. EVELYN GABRIELA PARI GUZMAN.

ASESOR:

Dr. Hugo Sierra Valdivia

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

**TRUJILLO - PERÚ
2017**

Página del Jurado

DEDICATORIA

Mi trabajo de Investigación está dedicado a mi abuelita Emilia, por haberme iluminado y guiado por el camino del conocimiento, que es lo único que vivirá conmigo por siempre.

A mi padre que es el tesoro máspreciado que tengo, a los dos adorados hermanos que son los únicos que tengo.

AGRADECIMIENTO

Mi mayor y sincero reconocimiento a la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública y lograr mi objetivo trazado.

Al Dr. Hugo Sierra Valdivia, asesor del curso por haberme guiado en el presente trabajo de investigación.

A mi padre y hermanos por su apoyo incondicional y comprensión por mi ausencia en casa.

A mis compañeros de trabajo de la Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios, por brindarme todas las facilidades para el logro del presente trabajo de investigación.

A mis compañeros Maestristas con quiénes hemos compartido largas horas de estudio, intercambiando conocimientos y experiencias hasta el final del curso.

Y a todas las personas que contribuyeron con mi trabajo final de Investigación de forma directa o indirecta.

La autora
Evelyn Gabriela Pari Guzman.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Honorable Jurado, de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Clima laboral y calidad de servicio en la Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios 2017**”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre Clima Laboral y Calidad de Servicio en la Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios 2017, resultado de todo un proceso de Investigación en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Con la confianza de contribuir a la Gestión Pública a través de la Investigación, pongo a vuestra consideración señores miembros del Honorable Jurado, para la recepción de los aportes, observaciones y recomendaciones.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
DECLARACIÓN JURADA	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	IX
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE CUADROS Y GRAFICOS.....	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCIÓN.....	144
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	144
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	155
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	20
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	345
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	35
1.6. HIPÓTESIS	367
1.7. OBJETIVOS	377
II. MÉTODO.....	38
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	389
2.2. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	40
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDADES.....	42
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	51
2.6. ASPECTO ETICO	52
III. RESULTADOS	53
3.2. PRUEBA DE NORMALIDAD	65
3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	67
IV. DISCUSION DE RESULTADOS	68
V. CONCLUSIONES:.....	72
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS	74
VIII. ANEXO.....	76
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	77

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como propósito determinar la relación entre el Clima Laboral y Calidad de Servicio en de la Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios -2017.

El estudio es de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, la población de estudio está constituida por 68 trabajadores para la muestra se consideró al total de la población. para el recojo de datos se utilizó dos cuestionarios, uno para medir la variable Clima Laboral con 24 preguntas y otra para medir la Calidad de Servicio con 44 preguntas las mismas que fueron sometidas a prueba de fiabilidad alfa de cronbach 0,937 y 0,949 respectivamente. Se demostró la existencia de correlación entre la variable clima laboral y calidad de servicio de la Dirección Regional Forestal y Fauna Silvestre de Madre de Dios-2017, siendo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.707 denotando una correlación positiva media a un nivel de significancia de 0.05.

Palabras claves: Clima Laboral y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

This research study aims to determine the relationship between the Labor Climate and Quality of Service in the Regional Forestry and Wildlife Division of Madre de Dios -2017.

The study is a non-experimental descriptive correlational cross-sectional study, the study population consists of 68 workers for the sample was considered the total population. For data collection, two questionnaires were used, one to measure the variable Labor Climate with 24 questions and another to measure the Quality of Service with 44 questions the same ones that were subjected to alpha reliability test of cronbach 0,937 and 0,949 respectively. The correlation between the labor climate variable and the quality of service of the Madre de Dios Regional Forest and Wildlife Management-2017 was demonstrated, with Pearson's correlation coefficient of 0.707 denoting an average positive correlation at a level of significance of 0.05.

Key words: Labor Climate, Quality of Service.