



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio
Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR).
Ayacucho. 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Méndez Huaman Fernando David

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Presidente

Dr. Hugo Prado López

Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres y hermanos por ser las bases de mi desarrollo profesional y a Marlene, Xiomara y Maria que son mi familia y mi fuerza para cumplir esta meta.

Agradecimiento

A Dios que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al Dr. Jorge Diaz Dumont (PhD), amigos y comunidades campesinas conservacionistas de vicuñas y al Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre- SERFOR, que han tenido que ver con el término de mis estudios.

Declaración de autenticidad

Yo, Méndez Huaman Fernando David, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 20031040, con la tesis titulada “Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016”, declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la presencia 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.

Lima, 20 de enero de 2017

.....

Br. Méndez Huaman Fernando David.

DNI 20031040

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad y satisfacción del usuario externo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	17
1.2.1 Fundamentación de la Calidad	17
1.2.2 Fundamentación de la Satisfacción del usuario	27
1.2.3 Marco Conceptual	33
1.3 Justificación	34
1.4. Problema	35
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	43
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra, muestreo	46
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	47
2.8 Métodos de análisis de datos	49
2.9 Aspectos éticos	52

III	RESULTADOS	53
IV	DISCUSIÓN	62
V	CONCLUSIONES	68
VI	RECOMENDACIONES	70
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
	ANEXOS	77
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	78
	Anexo 2. Instrumentos	80
	Anexo 3. Validez	85
	Anexo 4. Base de Datos	94
	Anexo 5. Autorización	100
	Anexo 6. Artículo Científico	101
	Anexo 7. Fotos	107

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo	43
Tabla 3	Relación de Validadores	49
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de Calidad	50
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo	51
Tabla 6	Calidad en el Servicio	54
Tabla 7	Satisfacción del usuario externo	55
Tabla 8	Calidad y la satisfacción del usuario externo	56
Tabla 9	Calidad y la dimensión de Gestión	57
Tabla 10	Calidad y la dimensión de normatividad	58
Tabla 11	Correlación calidad y satisfacción del usuario externo	59
Tabla 12	Correlación estimulación intelectual y gestión	60
Tabla 13	Correlación calidad y normatividad	61

Índice de Figuras

Figura 1	Calidad en el Servicio	54
Figura 2	Satisfacción del usuario externo	55
Figura 3	Calidad y la satisfacción del usuario externo	56
Figura 4	Calidad y la dimensión de Gestión	57
Figura 5	Calidad y la dimensión de normatividad	58

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad y la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: calidad y satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Calidad de Parasuraman y la encuesta de satisfacción del usuario externo del MINSA, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario externo en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795 indico que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Palabras Clave: Calidad, Satisfacción del usuario externo.

Abstract

This research was designed to determine the overall relationship between quality and external user satisfaction in the National Forest and Wildlife Service (SERFOR). Ayacucho. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 120 community members of the Community of Lucanas. Ayacucho. quality and external user satisfaction: 2016, equal to the population sample in which we have studied the variables considered. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying survey Quality Parasuraman and satisfaction survey external user MINSA, all with Likert scale, who they provided information about that relationship between quality and external user satisfaction in its various dimensions.

The result of the correlation coefficient Rho Spearman of 0.795 indicates that there is a positive relationship between the variables also lies in the high level of correlation with the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It concludes that: Quality is significantly related to external user satisfaction in the National Forest and Wildlife Service (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Keywords: Quality, external user satisfaction.

I. Introduccion

1.1. Antecedentes.

1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Madriz (2010). Tesis Doctorado: *Sistema de gestión de la calidad Para el Gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, Estado Táchira, Venezuela.* Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela. Objetivo evaluar el sistema de gestión de calidad para el municipio de Táchira. Descriptiva, no experimental, cuantitativa. Población 5,000 usuarios del municipio de Táchira, muestra 350 usuarios, encuesta de calidad. El autor concluye que: Se concluye que es importante el manejo del sistema de gestión de calidad por que mantiene una adecuada interrelación de los recursos humanos que permite un desarrollo institucional enfocado en un objetivo común. Cada componente del sistema de calidad conforma un trabajo concientizado que permite la interrelación entre los elementos internos y externos del municipio o usuarios. Producto de esta asociación la gestión interna cumple con sus objetivos enlazándolos con el desarrollo local que beneficia a los usuarios. Este sistema abierto permite que los protagonistas sean los usuarios de la municipalidad que también intervienen en la gestión vía participación ciudadana, configurándose en una simbiosis también con instituciones del ámbito local. Los inputs, throughput y outputs del sistema de gestión sustentan las actividades gerenciales y de administración de la municipalidad. En la gestión se cumple de forma continua con la satisfacción de las necesidades de la comunidad del municipio, en concordancia con lo previamente planificado.

Rojas (2015). Tesis: Doctorado: Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad de Lo Prado. Universidad de Chile. Objetivo proponer una metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. Descriptiva, correlacional entre satisfacción y la teoría que la poya, muestra 364 usuarios, instrumento encuesta PSL. El autor concluye que el órgano de supervisión de gobiernos locales solo ha realizado diagnóstico situacional de gestión sin proponer las estrategias para que estas

sean mejores. Se concluyo que la institucion responsable del control no ha invertido en el monitoreo y evaluación de los gobiernos locales. Se establecio que no se presenta el posicionamiento político para poder medir su relación con la Satisfacion del usuario. Se observa que el modelo puede explicar los niveles de satisfacci3n del usuario, se debería contar con un modelo mejorado. La institucion no cuenta con su página web que le podría dar un servicio más rápido a la vez que sirve como informaci3n y comunicaci3n con los usuarios. Un factor que tiene mucha incidencia en la satisfacci3n del usuario es la percepci3n de la inversi3n del gasto versus resultados 3ptimos.

Biencinto, (2012). Tesis de Maestria; La satisfacci3n del cliente externo en organizaciones de fitness. Madrid. Universidad Polit3cnica de Madrid. .El objetivo del presente trabajo es presentar el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1992) como instrumento adecuado para determinar la satisfacci3n de los clientes externos en organizaciones de fitness. Descriptiva, no experimental, cuantitativa, muestra 584 alumnos. El autor concluyo que las dimensiones evaluadas corresponden a todos los niveles de satisfacci3n de la institucion. Se concluyo que las dimensiones estudiadas son parecidas a las evaluadas en otras sociedades de servicios. Se concluyo que existe una correlaci3n positiva entre el valor de las dimensiones y el valor de la satisfacci3n. Se establecio que las caracteristicas socio demogr3ficas de los clientes externos analizadas son similares a las analizadas en estudios de calidad del servicio.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Elera (2010). Tesis Magister: Gesti3n institucional y su relaci3n con la calidad del servicio en una instituci3n educativa p3blica de Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Objetivo determinar la relaci3n entre gestion y calidad. Descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, muestra 148 alumnos a quienes se les aplic3 una encuesta sobre las variables mencionadas. El autor concluyo que existe relaci3n entre gestion y calidad, correlacion positiva en nivel intermedio en el aspecto satisfacci3n por lo que ofrece la escuela. Se concluyo que la relaci3n entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es

significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes. Se concluyó que la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positiva pero en un nivel débil, según los docentes. Se estableció que la relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia.

Merino (2014). Tesis: Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC. Independencia. Lima. 2014. UCV. Objetivo determinar qué relación entre la calidad y la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC. La población infinita, la muestra probabilística consideró 384 usuarios externos, no experimental de nivel correlacional de corte transversal, instrumentos: Cuestionario de Calidad y el Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo. El autor concluyó que la presente investigación demuestra que la calidad se relaciona significativamente con la dimensión de expectativas de la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC. Independencia - Lima 2014. Se demostró que la calidad se relaciona significativamente con la dimensión de percepciones de trato personalizado de la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC. Independencia - Lima 2014. Finalmente se demostró que la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC. Independencia - Lima 2014.

Martel (2014). Tesis de Maestría: Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas. PUCP. Objetivo determinar la relación entre calidad y Bournout. Descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa. Muestra 150 docentes públicos y privados con encuesta de calidad. El autor concluyó que existe diferencia significativa en el desgaste de la realización personal entre las instituciones educativas. La I.E. Pública tiene mayor desgaste de la realización personal que la I.E. Particular . Se concluyó que el horizonte de calidad no se centra únicamente en la parte académica. Se estableció que mejorar la capacitación sobre gestión integral de calidad que considere los aspectos psicológicos de sus recursos humanos en

instituciones públicas y privadas con el fin de encontrar el personal idóneo en cada área.

Bardales (2015). La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. –Ciudad Trujillo 2014. Universidad Nacional de Trujillo. Objetivo, determinar la relación entre calidad y satisfacción. Descriptivo, correlacional, transversal, deductivo, inductivo, analítico y sintético y las técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta. El autor concluyo que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la empresa. Se concluyo que los usuarios califican la calidad del servicio en un nivel de estándar medio. Se establecio que la satisfacción ponderada es igual con la calidad de la empresa. Se demostró que los usuarios calificaron como las mejores características del servicio la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

1.2. Fundamentación Teorica.

1.2.1. Fundamentación teórica de la variable calidad.

Definición de calidad

Catarina (2016, cita a Ishikawa, 1986): “Desarrollar, diseñar y mantener un servicio de calidad que sea el más oportuno, útil y siempre satisfactorio para el usuario”(p.13).

En las instituciones publicas la forma de trabajar con calidad es mejorar constantemente el servicio y adecuarlo a las necesidades del usuario en tiempos, atención y solución a su problema.

Catarina (2016, cita a Deming, 1989): “Conseguir un eficiente servicio con la calidad que espera obtener el usuario”. (p.13).

El servicio debe poseer propiedades que potencien el servicio de tal manera que las expectativas del usuario sean realidad a través de sus percepciones.

Catarina (2016, cita a Jurán y Gryna, 1998): “Es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del usuario. (p.13).”

La inversión pública en calidad es casi nula pero aun así con ingenio, innovación y una correcta planificación se puede conseguir calidad en el servicio, conociendo de antemano los requerimientos del usuario y con un programa de mejoramiento continuo.

Catarina (2016, cita a La Norma ISO 9000, 2000): “Grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con los requisitos”. (p.13).

Esto se consigue desde que se inicia el proceso para entregar un servicio, desde la llegada del usuario, su primer contacto, su atención y su nivel de satisfacción una vez que culmina el servicio.

Catarina (2016, cita a Vásquez, 2007) : “Debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las instituciones públicas como el logro de la satisfacción de los usuarios a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes ”. (p.14).

Cuando el usuario califica la atención como muy buena se considera que se trabaja con calidad, las instituciones públicas no tienen fines de lucro pero deben de cumplir con lo que necesita el usuario.

Calidad en el servicio.

Palafox (2014). Define:

Además, que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los usuarios se logra evitándoles sorpresas desagradables por fallas en el servicio y sorprendiéndolos favorablemente cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla. (p.18).

La diferencia entre lo esperado y lo recibido consiste en nivel de calidad, esta percepción es una actitud de satisfacción que lo lleva a apreciar el servicio recibido de tal manera que se fideliza y no solo eso sino que lo recomienda a su círculo y estos a sus propios círculos lográndose una imagen institucional, esto nace del liderazgo de la cultura de calidad en las instituciones públicas, en donde el concepto de calidad no se ha trabajado por la burocracia del sistema y la indiferencia de las autoridades que no se preocupaban por los usuarios, esto está cambiando poco a poco como por ejemplo la Reciec, la Sunat, instituciones que han aplicado el mejoramiento continuo para satisfacción de los usuarios

Cultura del servicio de calidad

Palafox (2014). Define:

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios privados en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan.. (p.2).

Los procesos de calidad que no se implementan cuestan mucho al estado debido a que algunas instituciones desperdician recursos y horas hombre cuando los servicios prestados son pesimos, en el caso de las instituciones de salud el costo es localidad de vida de la persona, en el caso de Serfor la conservación de la fauna animal que no se realice con calidad afecta los hábitat y la economía de la población que vive de la comercialización de la lana de vicuña, además del tiempo e inversión que se necesita par su crianza, todo el personal de la institucion debe de coincientizarse con la cultura de la calidad hasta convertirla en un habito, adscrito a esta cultura esta la capacida de servicio del personal que tiene que estar motivado y capacitado para ofecer lo mejor de si para que el servicio se de con cero defectos.

Características del sistema de calidad

Zeledón (2015). Establece que:

Representa un punto de vista sobre la forma en que la calidad trabaja en realidad en una compañía comercial moderna o una entidad de gobierno, y cómo pueden tomarse las mejores decisiones.

El sistema de calidad es el que representa la base para la documentación profunda y totalmente pensada, no simplemente un grueso libro de detalles, sino la identificación de las actividades clave y duraderas de las relaciones integradas personal usuario.

El sistema de calidad es el fundamento para hacer que el alcance más amplio de las actividades de calidad de la compañía sea realmente manejable.

Es la base para las mejoras de magnitud sistemática en todas las principales actividades de calidad de la compañía. (p.1).

Si bien el autor se centra en la calidad de las empresas privadas pese a hacer distinción con las publicas , lo que se necesita pa implementar un proceso de calidad va en el mismo pricipio de acción pero entorno al giro de la institucios, los procesos son básicamente los mismos y esta determinado por el circuito

proveedor estatal mas el servicio mas el usuario, este circuito es evaluado desde adentro y desde afuera pero quien da la calificación mas valiosa y acertada es el usuario por que es el que recibe el servicio, la institucion va a girar en torno a la cultura sobre calidad como un proceso continuo que permite a la institucion cumplir sus metas previamente planificadas y hacer un gasto equilibrado de sus recursos sin incurrir en malos manejos y despilfarros.

Componentes básicos del buen servicio

López (2010). Define:

Seguridad: sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad: hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir con tal de ocultar alguna deficiencia.

Comunicación: se debe mantener bien informado al usuario utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, **Comprensión del usuario:** que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea.

Accesibilidad: tener varias vías de contacto con el cliente.

Cortesía: atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal. (p.2).

Todo canal abierto de comunicación entre el usuario y el proveedor del servicio en una entidad publica es vital, es una forma de conocer de primera mano las propiedades del servicio que se recibe. Otro tema importante es una vez conocido el error del proceso resolverlo de tal manera que se continúe con el ciclo del proceso de calidad, siendo un proceso de mejoramiento continuo este debe estar incluido en el plan estratégico institucional y en plan operativo de la institucion con metas susceptibles de ser medidas, se apela también a la retroalimentación para mejorar los procesos, si bien es cierto que las instituciones publicas no se trabaja el valor agregado es minimamente sostenible cumplir con los requerimiento del servicio para que el usuario este satisfecho y resuelva su requerimiento o necesidad, La eliminación de las colas , la atención personalizada y oportuna harán un valor agregado para el servicio

Otro factor importante es el trato al usuario, esta es una falencia común en las instituciones publicas, personal con muchos años de antigüedad en el puesto caen en rutina y monotonía que lo hacen estrsarse y por consiguiente brindar un mal trato, además de eso presentar una instalaciones aseadas con fácil acceso y ergonomía.

Evaluación de la Calidad. Modelo Servqual.

Ecured (2016). Lo define como:

Servqual es una técnica de investigación que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier actividad de servicios a sea publica o privada. Conocer qué expectativas tienen nuestros usuarios y cómo ellos aprecian nuestro servicio; también posibilita saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento de usuarios determinado. (p.4).

Sirve como apoyo del diagnostico completo del servicio prestado; parte como premisa que la misión de la calidad es la satisfacción del cliente, la data obtenida por esta encuesta ayuda para hacer un conteo de las falencias sobre la calidad en diversos puntos. Cuando la institucion revisa los errores encontrados e el servicio puede cuantificar la calidad del servicio prestado de acuerdo a lo evaluado por los usuarios, además de demostrar los puntos importantes en donde la institucion debe actuar para mejorar su servicio, el instrumento servqual apunta su atención a estas falencias que están dando problemas de calidad menor de acuerdo a la percepción de los usuarios, este centra su evaluación en lo que cree que debio recibir y lo que realmente recibió, estableciendo los parámetros de medida de la calidad del servicio entregado.

Teorías de la calidad.

Enfoque de E. Deming

Maldonado (2014). Describe el enfoque de la siguiente manera:

Su filosofía comienza con la alta gerencia, pero él sostiene que las compañías deben adoptar sus catorce puntos de su sistema en todos los niveles. Deming considera también que la calidad se debe incorporar al producto en todas las etapas, a fin de alcanzar un alto nivel de excelencia. (p.1).

Fue el que impuso un proceso de control basado en la estadística, como autor del milagro japonés por haber impulsado su filosofía de calidad al establecer una cultura de calidad en los productos o servicios que comienzan desde el inicio del proceso hasta su culminación, agregándole como valor agregado al control de calidad del producto final.

Teoría de Juran

Maldonado (2014). La interpreta como:

Él preconizó un concepto conocido como Calidad del Proceso de Administración de Empresas, que es una técnica para la aplicación del mejoramiento de la calidad a través de todas las funciones. (p.2).

La contribución de Juran es considerada más amplia que la de Deming, a pesar de que Deming lo combinaba con la estadística dándole un tinte técnico, Juran introduce en su postulado al usuario y en la gerencia observada desde arriba abajo, centrándose en procesos administrativos que influyen en la calidad antes que en el usuario.

Teoría de Kaoru Ishikawa

Maldonado (2014). La interpreta como:

Afirmó que la calidad es una filosofía revolucionaria de la administración que se caracteriza por buscar la calidad antes que las utilidades, desarrolla el infinito potencial de los empleados mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo, crea una orientación hacia el consumidor a largo plazo, tanto fuera como dentro de la organización. (p.2).

Informa a toda la corporación la data estadística con indicadores específicos para generar motivación

Comunica a través de la organización hechos y datos estadísticos y utiliza la medición como una motivación, involucra a todos los trabajadores en lo relacionado a la calidad del servicio desde su inicio y en todas sus etapas, establece los círculos de calidad para controlar el proceso y establece el liderazgo de la gerencia como el impulsor o motor de los procesos de calidad.

Teoría de Philip Crosby

Maldonado (2014): “La calidad se define como el fiel cumplimiento de los requisitos y no como lo “bueno”, el sistema adecuado para lograr la calidad se basa en la prevención, no en la evaluación, la norma de desempeño consiste en reducir a cero los defectos y no sólo en lograr una “buena aproximación”. (p.3).

La evaluación de la calidad es el costo que representan las deficiencias en concordancia con los requisitos del servicio. Establece dos aspectos fundamentales de la calidad que son la motivación y la planeación, primigenia la prevención como fundamento para no cometer errores, el costo que representa la baja calidad podría impedir la inversión en los procesos de calidad.

Dimensiones de la Calidad

Establecidas por Parasuraman en su instrumento SERVQUAL, son las siguientes: Fernandez (2014), las define:

Seguridad: respetar lo prometido al usuario , otorgando el servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado.

Capacidad de respuesta: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado.

Fiabilidad. Desempeñarse con veracidad y honestidad. **Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al adquirir un servicio.

Empatía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. (p.1).

Cada una de estas dimensiones conllevan a evaluar diferentes aspectos de la calidad en la institucion que se evalua, establecen niveles sobre lo que el servicio promete para satisfacer al usuario, evalua la imagen de la institucion y las características del servixio en relación con las expectativas y percepción final del usuario cuando hace uso del servicio que se le brinda, comprometiéndose con el cliente en cubrir sus requerimientos.

Aiteco (2016). Las explica como:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

La facilidad de responder a un servicio técnico que permite poner rápidamente el servicio en condiciones de entrega en circulación, un factor más que hay que tomar en cuenta es cuanto sabe y cuanto conoce el vendedor sobre el producto, si esto es bueno en el primer contacto , el usuario reaccionara con confianza, otro factor importante es el marketing boca a boca, cuando el producto es excelente el usuario lo recomienda inmediatamente a su grupo familiar y amical , en su trabajo, etc, Esto hace que las ventas se incrementen sobremanera a veces hasta agotar el producto.

Zamudio (2009).Establece las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación

Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.

Sensibilidad: El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.

Capacidad de respuesta: Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Empatía: Atención individualizada al cliente. (p.10).

Se debe de entregar el servicio tal cual se propuso sin errores, se mide así con indicadores de producto ofrecido, se eficiente con el mejor uso de los recursos y la eficacia se da cuando el usuario entiende que se cumplen lo que pidió. Si esto se cumple el usuario percibe que lo que compro es lo que realmente necesitaba, pero si el servicio no es calidad este se vuelve a dar haciendo perder tiempo al usuario y causándole incomodidad acarreando mucho más gasto que el servicio inicial, la propiedad de la empatía tiene que ver con la atención personalizada logrando una relación de confianza, en general se miden las actitudes y comportamientos en la evaluación de la sensación de calidad percibida.

1.2.2. Fundamentación Teórica de la Satisfacción del usuario externo.

Definición de Satisfacción del usuario externo.

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997):” Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (p.14).

Esta respuesta sobre lo que recibe el usuario esta sentida en todos sus aspectos, por el análisis que realiza este en relación a las propiedades del servicio que recibió.

Urbina (2015, cita a Roes y Pieters, 1997): “Concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el usuario”. (p.14).

La apreciación de tipo cognitivo se establece con la evaluación del usuario sobre el servicio recibido, comparándolo con sus expectativas, el emocional son las sensaciones placenteras o no que percibe del servicio recibido.

Urbina (2015, cita a Zeithaml y Bitner, 2002): “La evaluación que realiza el usuario respecto de un servicio, en términos de si ese servicio respondió a sus necesidades y expectativas”. (p.15).

Si el servicio falla en colmar los requerimientos y expectativas se produce un estado de insatisfacción sobre lo que se recibió, la percepción puede verse influenciada por las emociones que están en relación con el estado de ánimo.

Urbina (2015, cita a Sureshchandar et al, 2002): “Está basada en todos los encuentros de los usuarios con esa institución”. (p.15).

Las percepciones de la satisfacción del usuario externo se dan desde el inicio de la relación con la institución, con el que lo atiende, con quien le realiza el

servicio, con el contacto final de tal manera que empieza con una evaluación por áreas para terminar en un todo.

Urbina (2015, cita a Grande, 2000): “Es un parámetro al que las instituciones están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas y diseñar estrategias que las conduzca a cumplir con los estándares deseados”. (p.16).

Es difícil evaluar la satisfacción por que las percepciones y expectativas varían de un usuario a otro ya que cada persona analiza los servicios recibidos en forma diferente, el hecho está en estandarizar estas respuestas para que se logre una evaluación objetiva, se observa que el usuario siente su satisfacción de acuerdo con experiencias anteriores por el mismo servicio recibido.

Relación entre calidad y satisfacción

Urbina (2015, cita a Bolaños, 2005): “Las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra. Existen experiencias empresariales que evidencian el manejo de los términos: calidad y satisfacción como sinónimos, aunque algunos estudios de investigadores apuntan a marcar diferencias entre ambos términos”. (p.19).

Se da siempre que ambos conceptos estén relacionados y se confunden el uno con el otro, calidad es lo que ofrece la institución y satisfacción es la respuesta del usuario del servicio recibido, puede existir calidad pero el usuario puede no estar satisfecho con esto que recibió, en síntesis la calidad es ofrecida por el prestador del servicio mientras que satisfacción es la respuesta en común con las expectativas y percepciones que siente el usuario, por eso es muy común para los no entendidos o profanos en el tema considerarlos términos iguales. La calidad es prepost y la satisfacción es post post.

Tipos de usuarios externos

Salinas (2014): “La sociedad en general que puede ser local, nacional o internacional dependiendo de los servicios de la institución, los organismos gubernamentales que reciben a usuarios de acuerdo a políticas y presupuestos establecidos.(p.6).

Están consideradas todas aquellas personas que están necesitando el servicio que debe satisfacer una necesidad, en el caso público las necesidades son salud, educación, transporte, documentos, permisos, licencias, etc.

Los servicios Públicos y la satisfacción.

Gobierno de Salta (2010). Lo explica como:

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo..(p.10).

Se considera un buen servicio público cuando el usuario desde el inicio del proceso recibe una atención oportuna, agradable y eficaz que soluciona su necesidad, también este servicio público que se requiere debe ser honesto, ético, de tal forma que se establece una relación entre el prestador y el usuario, si a esto se le agrega información para que el usuario conozca las características del servicio que va a recibir, otra propiedad es que el servicio solucione la necesidad y su calidad se da en forma intangible es decir que la calidad se comprueba al momento de ser recibido el servicio.

Servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos.

Gobierno de Salta (2010). Lo contextualiza como:

El convencimiento de que el sector público debe tener un papel fundamental en la renovación económica, social y medioambiental por tratarse del principal protagonista económico que impulsa el crecimiento en la sociedad es cada vez mayor. La Administración Pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, no obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso, en algunos casos, con presupuestos más bajos. De allí la importancia de que los servicios públicos de la Administración Pública, se brinden con calidad. (p.18).

Cada día se innovan las formas de prestar un servicio esto aunado con la tecnología de punta fundamentan la modernización de la atención para facilidad del prestador y de ventaja para el usuario, esto va de la mano con las nuevas políticas públicas sobre las buenas prácticas hacen de la calidad una cultura en el ofrecimiento de los servicios que ahorra tiempo y dinero versus el rendimiento ofrecido y otorgado, esto eleva la productividad llevando a la transparencia y mejorando la responsabilidad, también se requiere que todas las áreas de la institución estén con la misma misión y visión de calidad, si mismo estar en posición de incorporar y aceptar los cambios con la globalización y la modernización del estado .

Teorías de la satisfacción del cliente.

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

Carmona (2010). Sostiene que:

Son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumentales, vinculadas a

la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma. (p.59).

Los dos factores tomar en cuenta son la satisfacción y la insatisfacción, no existen dimensiones independientes para cada una sino que están relacionadas entre sí dependiendo del servicio prestado, de la expectativa del cliente y el espacio tiempo en que se brinda el servicio.

Teorías de las expectativas-valor

Carmona (2010, cita a Georgopoulos, 1957), formuló hipótesis relacionadas con la vía hacia los objetivos:

El comportamiento de un sujeto está en función de las necesidades, las expectativas y las constricciones de la situación y ese comportamiento se ve como una función de la percepción del camino-meta, del nivel de necesidad y del nivel de libertad. La hipótesis central es que si un trabajador ve la productividad como el camino que le conduce a obtener una o más de sus metas personales, tenderá a ser un gran productor. Si ve la baja productividad como un camino para el logro de sus metas tenderá a ser un mal productor. (p.72).

El objetivo que persigue la persona es el camino a su meta, si para esto no le conviene desarrollar calidad no lo hará y en caso contrario, lo adecuado es centrar su camino meta en la ruta de la calidad de tal forma que al cumplir las metas individuales cumpla también las metas colectivas.

Dimensiones de la satisfacción del Usuario externo

De acuerdo con la encuesta de satisfacción del usuario externo del Minsa, 2012 especifica las dimensiones: Dimensión de gestión y Dimensión de Normatividad.

Dimensión de Gestion

Garzon (2011, cita a Salgueiro, 2001): “Aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad. (p.42).

Actividad específica para la realización de objetivos previamente planificados, toma forma como aquello que se gestiona es decir se trabaja para conseguir algo.

Garzon (2011, cita a Chiavenato, 2007): “La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”. (p.42).

El principio que guía a la gestión es la obtención de resultados para beneficio institucional de tal manera que se consigan las metas planteadas en concordancia con el presupuesto.

Garzon (2011, cita a Fayol, 1987): “En relación a la gestión, se deben tener en cuenta seis acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar”. (p.42).

El que gestiona organiza, hace planeamiento, verifica y coordina con todas las áreas de la institución, en gestión pública se está dando gestión por resultados.

Dimensión de Normatividad

Knight (2016). “La normatividad se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización”. (p.1).

Es el conjunto de normas que forman el marco legal para una actividad, en las instituciones publicas las actividades a realizarse están normadas previamente y supervisadas por los roganos de control.

Giraldo (2013, cita a Villafranca, 2002) : “La normatividad no son mas que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema asi lo amerite”.(p.1).

La normatividad; lleva al orden, canaliza las acciones de gestion o dirección dentro de un marco legal que le da legitimidad a lo actuado y sirve de respaldo en las acciones de control.

Guerra (2013): “Es responsabilidad de los gerentes o autoridades administrativas de cada departamento, velar por el cumplimiento de la normativa legal, planes y políticas en materia de control interno dirigida a salvaguardar los bienes y recursos, comprobar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa; así como promover la eficiencia, economía y calidad en las operaciones que se realizan en estas dependencias”. (p.4).

Ley o regla que se promulga para ser ejecutada por un individuo específico en una institucion, además de ser las reglas de ordenamiento de gestion publica para planificar su funcionamiento. Este individuo puede ser el gerente , el administrador, el jefe de un área o todo el personal dependiendo de la función que se realice.

1.2.3. Marco Conceptual

Calidad

Catarina (2016, cita a Deming, 1989): “Conseguir un eficiente servicio con la calidad que espera obtener el usuario”. (p.13).

Satisfacción del usuario externo.

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997): “Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (p.14).

1.3. Justificación**1.3.1. Justificación Teórica**

Cochachi, (2010): “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”.(p.38).

Se define como objetivo teórico la demostración de un modelo o presenta nuevas teorías o genera debate sobre los paradigmas, en relación a la calidad y su mejora como gestión que beneficiara al usuario externo en el uso del servicio que le brinda la institución pública, Por tal motivo, ambas variables se sustentan teóricamente en la investigación, mediante la descripción de cada una de ellas, con esta investigación se abre camino para aportar resultados y conclusiones.

1.3.2. Justificación Metodológica

Moreno (2013, cita a Sánchez, 1986): “El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio (p. 4).

Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la muestra requerida. , las cuales explican los problemas que se propusieron permitiendo dar unas alternativas de solución a través de las recomendaciones.

1.3.3. Justificación Práctica

Moreno (2013). Especifica que:

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo, vale decir, explicar por qué es conveniente es llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella. (p.4).

La realización de esta investigación permitirá conocer la situación actual de la institución, como se asocian las variables de estudio en el SERFOR, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la institución.

1.4. Problema

SERFOR es la Autoridad Nacional Forestal y de Fauna Silvestre Considerados como un organismo técnico especializado, responsable de articular con otros actores e instancias del Estado peruano y la sociedad civil ya que es su responsabilidad el manejo sostenible del Patrimonio Forestal de Fauna Silvestre de la Nación. Un factor importante para los comuneros de Lucanas, Ayacucho es la población de vicuñas que poseen y es fuente de su desarrollo económico,

Serfor controla el estado integral del recurso para su conformación social y familiar de las vicuñas, establece la capacitación de los comuneros correspondiente al manejo del recurso, de acuerdo con lo expresado por los comuneros la especie se redujo hasta un 12% debido a la falta de vigilancia y control. Las matanzas indiscriminadas de las vicuñas en esta zona puso en evidencia falta de un efectivo plan de control y vigilancia que permita combatir este accionar delictivo, evidenciando un casi nulo apoyo estatal a través de sus instituciones representativas las que no están brindando una atención eficiente a esta problemática. El 30% de las comunidades que se dedican a la crianza han abandonado sus actividades ingresando al grupo de extrema pobreza, los cambios de autoridades se han dado y se mencionana nuevos planes para el repoblamiento de las vicuñas, la fibra de vicuña es una de las más finas de origen animal que existe en el mundo, en su preparación predeserdada (como la elaboran en Lucanas), un kilo llega a costar hasta 450 dólares. Es pues importante el haber realizado esta investigación para evaluar como los comuneros ven en la actualidad a Serfor y como se relaciona la calidad con la satisfacción de los usuarios externos, en este cso comuneros de la ciudad de Lucanas, Ayacucho.

El en ámbito Internacional, la problemática sobre calidad las plantea el autor portugués Moyado. (2012):

Un aspecto fundamental, es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La nueva gestión pública, constituye el puente que facilita una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público. (p.2).

Las reformas del estado se centraron primero en la dimensión e las instituciones y luego se le dio impulso a la calidad de las instituciones publicas como integrantes efectivos del sistema estatal, esto ha llevado a ser mas real con los fundamentos de las instituciones, solo sabiendo que se debe dar se puede mejorar, de tal manera que el usuario pueda recibir un servicio

de calidad que solucione sus problemas a través también de la eficiencia y eficacia gubernamental para esto se ha dispuesto una dotación de recursos que permitan poner en funcionamiento los sistemas de calidad, aunado esto a la capacitación de los recursos humanos se podrá establecer dentro de las instituciones estatales.

Sobre la problemática de la satisfacción del usuario externo se conceptúa con la opinión de la autora colombiana Orozco (2011):

La relación que se origina en los procesos de prestación de servicios públicos, debe estar basada en términos de buenas relaciones humanas, éticas, filosóficas, sociológicas y legales, ya que las consecuencias de una inadecuada atención generan una insatisfacción de los usuarios con pérdida de clientes potenciales. (p.10).

La calidad de la gestión pública implica actitudes y comportamientos éticos, moral y respeto entre el personal y el usuario, cuanto más exista comunicación entre ellos se mostrará mayor satisfacción del usuario ya que su sensación va de acuerdo como se consiga la empatía entre ambos, a pesar de eso recientes encuestas revelan que no se avanza en el tema de satisfacción ya que este percibe que no se nota o no se ve una cultura de calidad efectiva por que no todo el personal está imbuido en ello.

En el ámbito Nacional, sobre la problemática sobre la calidad en el Perú, la define Sandoval (2015):

La gran mayoría de peruanos hemos preguntado en más de una ocasión por qué no terminamos de dar ese impulso necesario para lograr la transformación a un país desarrollado. La administración pública en el Perú presenta una serie de problemas que van desde los niveles insuficientes de preparación profesional del personal hasta el poco interés por resolver rápidamente las trabas burocráticas. Por ello, para buscar mejorar

la calidad de los servicios públicos se han puesto en marcha una serie de políticas en el marco del Acuerdo Nacional. (p.2).

Todavía es complejo condicionar calidad a un servicio público en el Perú, pasa por muchos aspectos, el principal quizás son los bajos sueldos de los trabajadores estatales y la diversidad de modalidades de contratación, lo que no los motiva a cambios y nuevas actitudes para apoyar los procesos de calidad, además de eso la infraestructura es antigua, en algunos casos insalubre y no cuentan con equipos con tecnología de punta que les permitan ser más eficientes, a eso se le suma de parte del usuario que no tiene una cultura de atención ya que no sigue generalmente las disposiciones para su atención.

Sobre la problemática de la satisfacción del usuario externo en el Perú Huiza (2006), opina que:

El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. (p.12).

Las instituciones estatales que priorizan al usuario sobre todo logran cumplir con las características técnicas y resolución de las necesidades del usuario, a esto le suman el buen trato el bienestar para ambos será óptimo, permitiendo también trabajar con tiempos normales y no creando demanda insatisfecha de tal manera que funciona en forma oportuna y cumpliendo sus objetivos institucionales.

Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016?

Problemas Específicos

Problema Específico 1

¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016?

Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016?

1.5. Hipótesis general

La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

1.5.1. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Hipótesis específica 2

La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar qué relación existe entre la Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Objetivo específico 2

Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Definición Conceptual de la Variable 1: Calidad

Catarina (2016, cita a Deming, 1989): “Conseguir un eficiente servicio con la calidad que espera obtener el usuario”. (p.13).

Definición Conceptual de la Variable 2: Satisfacción del usuario externo.

Urbina (2015, cita a Oliver, 1997): “Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (p.14).

2.2. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles/ Rangos
Tangibilidad	Recursos materiales	1. Totalmente en	Alta
	Del (01) al (04)	desacuerdo	(82-110)
Fiabilidad	Consistencia	2. En desacuerdo	Media
		3. Ni de acuerdo ni en	(52-81)
		4. De acuerdo	Baja
Capacidad de respuesta	Percepción	5. Totalmente de acuerdo	(22-51)
Seguridad	Del (10) al (13)		
	Confianza		
Empatía	Del (14) al(17)		
	Identificación		
	Del (18) al (22).		

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo.

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y Rangos
Gestion	Percepción	1-10	1. Deficiente	Óptima (82-110) Regular (52-81) No Óptima (22-51)
	Valores		2. Regular	
	Honradez		3. Bueno	
	Responsabilidad		4. Muy bueno	
	Comunicación		5. Excelente	
Normatividad	Promoción de valores	11-24		
	Compromiso			
	Interés			
	Manejo de conflictos			
	Trabajo en equipo			
	Respeto por los derechos			

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes”. (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

2.4. Tipo de estudio.

La siguiente investigación se desarrollará bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo. .

Investigación Básica

Alfaro (2010): “Busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”. (p.18).

Se le conoce también como pura, ya que amplifica el saber de carácter científico, cuando se basa en teorías aceptadas y que corresponden a la investigación específicamente.

Enfoque Cuantitativo

Alfaro (2010): “El Paradigma de Investigación Cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población”. (p.90).

Se centra en lo deductivo que va revisando desde el todo a lo individual, es decir desde un saber amplio va deduciendo hasta una particularidad, establece como se manufactura cada etapa dándole marco hacia la forma de hacerlo.

Método Hipotéticamente Deductivo

En relación al método hipotético deductivo Prieto, (2013). Refiere que:

Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. (p.3).

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo, el cual permitió contrastar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque busca la objetividad y medir la variable del objeto de estudio. En tal sentido el método hipotético deductivo empleado permitió probar la verdad o falsedad de las hipótesis, que no se pueden demostrar directamente, debido a su carácter de enunciado general.

2.5. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada”. (p.189).

La presente investigación es de tipo descriptiva, no experimental, sustentada por:

Investigación Descriptiva

Morales (2010): “Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores”. (p.1).

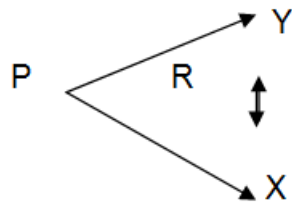
Tiene el objetivo de buscar actitudes y actividades que predominan para poder describirlas con exactitud.

Investigación No Experimental

La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por: Moreno (2013, cita a Kerlinger y Lee, (2002): “Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables”. (p.1).

Se estudian los fenómenos tal y como se dan en forma natural.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Calidad.

Y: Variable Satisfacción del Usuario Externo.

r : Relación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Constituida por 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. 2016.

Muestra

La presente investigación estuvo representada por 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. 2016. Es una muestra censal o poblacional, a criterio del investigador.

Muestreo

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

Criterios de selección.**Criterios de inclusión**

Ser comuneros de la Comunidad de Lucanas.

Comuneros de la Comunidad de Lucanas, que son voluntarios a la encuesta.

Comuneros de la Comunidad de Lucanas, que asistieron el día de la encuesta.

Criterios de Exclusión

No ser comuneros de la Comunidad de Lucanas.

Comuneros de la Comunidad de Lucanas, que no son voluntarios a la encuesta.

Comuneros de la Comunidad de Lucanas, que no asistieron el día de la encuesta.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Camacaro (2012): “Es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”. (p.2).

Técnicas

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008): “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información”. (p.4)

Encuesta

Hernández et al, (2014): “Diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella”. (p.158).

Instrumentos

Ficha Técnica: De la Variable 1 Calidad.

Nombre del Instrumento: Encuesta Servqual Calidad

Autores: Parasuraman et al.

Año: 1988. Adaptada por Urbano y Rojas (2013)

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Medir los deseos o necesidades de los consumidores, que creen que debería ofrecer el proveedor de servicios, en lugar de lo que ofrecería.

Población: Comuneros de Oyon. Lima. 2016.

Número de ítem: 22 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Niveles o rango: En un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

Niveles y Rango: Alta (82-110); Media (52-81); Baja (22-51)

Ficha Técnica: De la Variable 2 Satisfacción del usuario Externo.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Satisfacción del usuario Externo.

Autor: Minsa.Adaptada por Mendes.

Año: 2012.

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Esta encuesta evalúa la percepción de la satisfacción del usuario externo en los comuneros de Oyon. Lima. 2016.

Población: Comuneros de Oyon. Lima. 2016.

Número de ítem: 24

Aplicación: directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El comunero marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: de Likert

Niveles y Rangos: Óptima (82-110); Regular (52-81); No Óptima (22-51)

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

Método estadístico

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ ρ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

Validez y Confiabilidad

Hernández et al (2014):”La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla3

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Joaquín Vertiz Osoros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

Confiabilidad Cuestionario de Calidad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	22

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5

Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	24

Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

2.9. Aspectos Éticos

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 6

*La Calidad en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR).
Ayacucho. 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	17,5
Media	58	48,3
Alta	41	34,2
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad (Anexo 2)

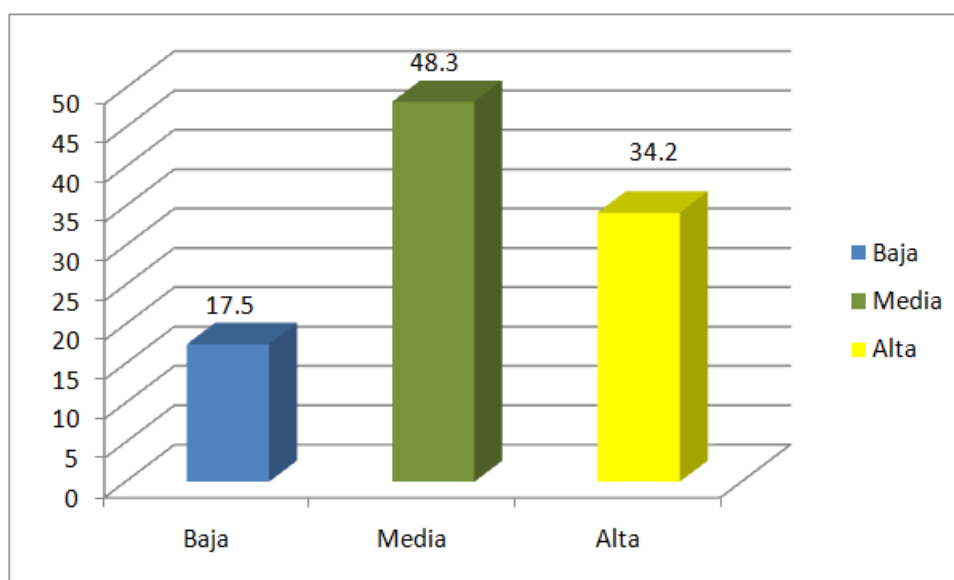


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la Calidad

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 1; de un 100 % de los encuestados el 17.5% considera que la calidad es de nivel baja, el 48.3% considera que la calidad es de nivel media y un 34.2% considera que la calidad es de nivel alta.

Tabla 7

Satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No Óptima	23	19,2
Media	64	53,3
Óptima	33	27,5
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo (Anexo 2)

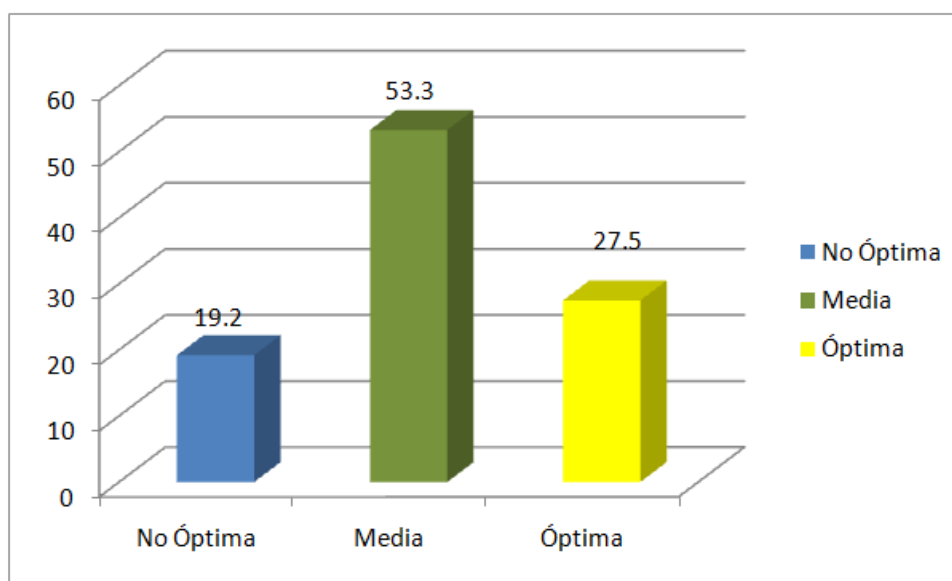


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la Satisfacción del Usuario Externo

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 2; de un 100 % de los encuestados el 19.2% la satisfacción del usuario no óptima, el 53.3% considera la satisfacción del usuario media y un 27.5% considera la satisfacción del usuario óptima.

Tabla 8

Calidad y la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

		Calidad			Total
		Baja	Media	Alta	
Satisfacción del Usuario Externo	No Óptima	21 17,5%	1 0,8%	1 0,8%	23 19,2%
	Media	0 0,0%	52 43,3%	12 10,0%	64 53,3%
	Óptima	0 0,0%	5 4,2%	28 23,3%	33 27,5%
Total		21 17,5%	58 48,3%	41 34,2%	120 100,0%

Fuente: Cuestionario de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo (Anexo 2)

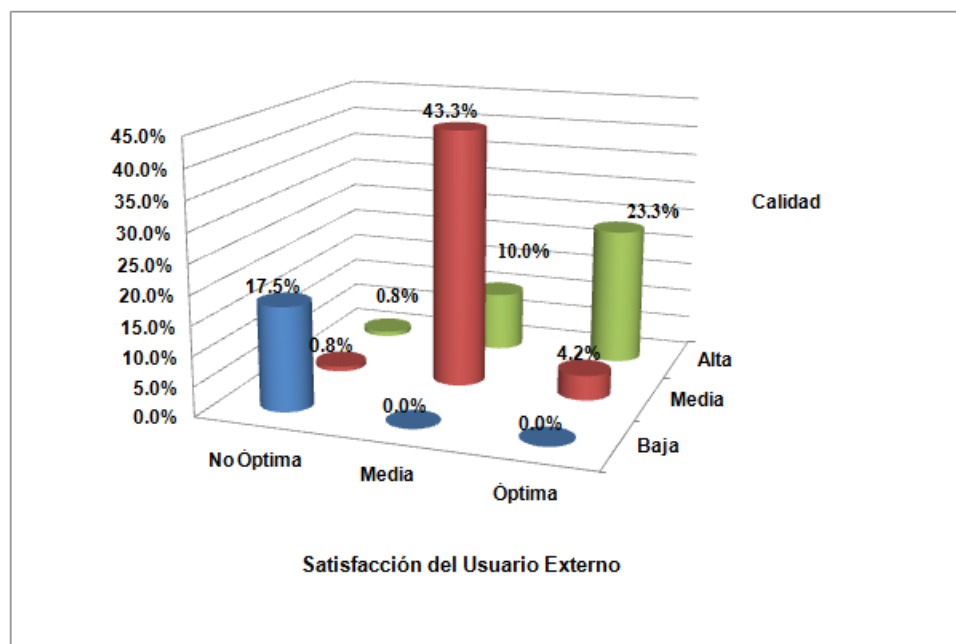


Figura 3. Diagrama de Columnas 3D de la calidad y la satisfacción del usuario externo

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 3; la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la satisfacción del usuario externo nivel media, el 43.3% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 23.3% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

Tabla 9

La Calidad y la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

		Calidad			Total
		Baja	Media	Alta	
Gestión	No Óptima	21 17,5%	4 3,3%	0 0,0%	25 20,8%
	Media	0 0,0%	48 40,0%	8 6,7%	56 46,7%
	Óptima	0 0,0%	6 5,0%	33 27,5%	39 32,5%
Total		21 17,5%	58 48,3%	41 34,2%	120 100,0%

Fuente: Cuestionario de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo (Anexo 2)

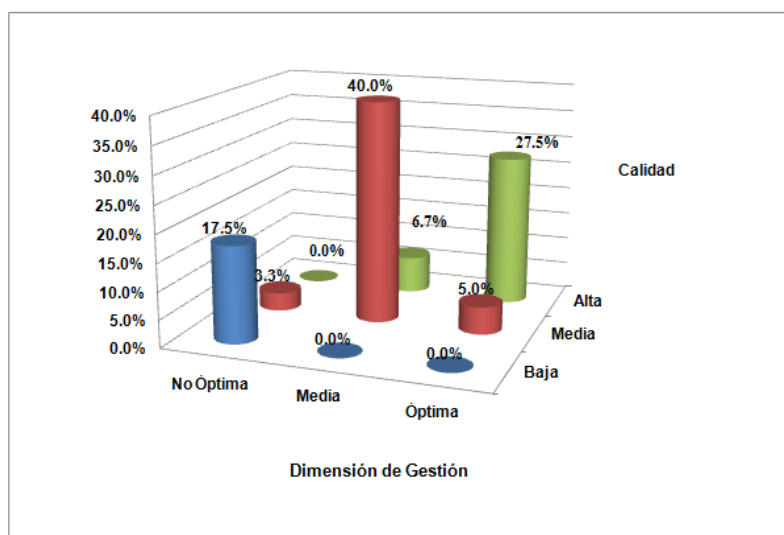


Figura 4. Diagrama de Columnas 3D de la calidad y la gestión

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 4 ; la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel media, el 40.0% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 27.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

Tabla 10

Calidad y la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016

		Calidad			Total
		Baja	Media	Alta	
Normatividad	No Óptima	21 17,5%	2 1,7%	3 2,5%	26 21,7%
	Media	0 0,0%	50 41,7%	9 7,5%	59 49,2%
	Óptima	0 0,0%	6 5,0%	29 24,2%	35 29,2%
Total		21 17,5%	58 48,3%	41 34,2%	120 100,0%

Fuente: Cuestionario de Calidad y Satisfacción del Usuario Externo (Anexo 2)

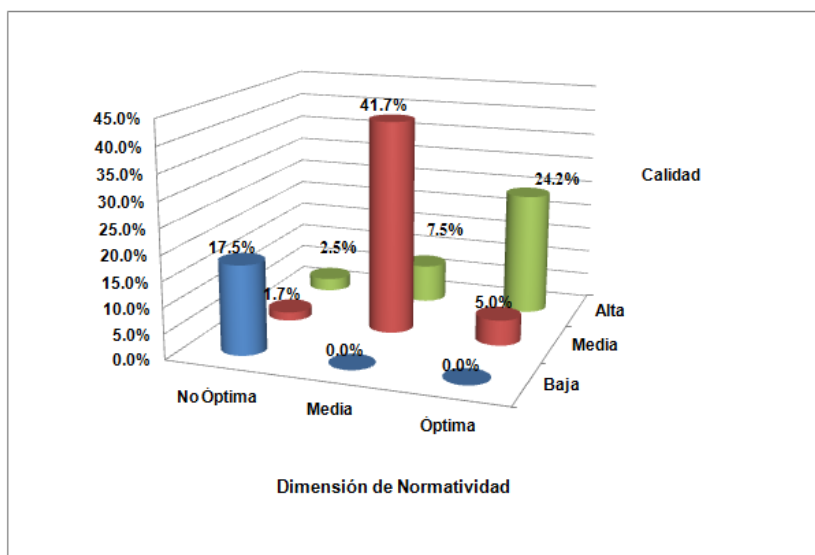


Figura 5. Diagrama de Columnas 3D de la calidad y la normatividad

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 5; la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo nivel media, el 41.7% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 24.2% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Hipótesis Nula

La Calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016

Tabla 11

Correlación calidad y satisfacción del usuario externo

		Correlaciones	
		Calidad	Satisfacción del Usuario Externo
Rho de Spearman	Calidad	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	Satisfacción del Usuario Externo	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Hipótesis Específica 1

La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016

Hipótesis Nula

La Calidad no se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016

Tabla 12

Correlación estimulación intelectual y gestión

		Calidad	Gestión
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
	Calidad Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
Gestión	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.841 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016

Hipótesis Específica 2

La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Hipótesis Nula

La Calidad no se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

Tabla 13

Correlación calidad y normatividad

		Correlaciones	
		Calidad	Normatividad
Calidad	Rho de Spearman	1,000	,749**
	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Normatividad	Rho de Spearman	,749**	1,000
	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	N
		120	120

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0. 749 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

IV. Discussion

4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo 1; el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.841 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; esto es, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel media, el 40.0% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 27.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo 2; el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.749 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; esto es, la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo nivel media, el 41.7% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 24.2% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general; el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; esto es, la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la satisfacción del usuario externo nivel media, el 43.3% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 23.3% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Madriz (2010), puesto que coincide en afirmar que en la economía actual, en las sociedades industrializadas, en el agro o ganadería, y en las que se fija un cierto bienestar económico- social, el consumidor se ha convertido en su piedra angular. En este ámbito gran parte de la conducta de las personas está relacionada con la compra, la venta, el uso y la adquisición de productos o servicios. En las últimas décadas la psicología del consumidor se ha convertido en un extenso campo de estudio, consecuentemente, la calidad del consumo es un índice revelador de la disposición de la economía y del grado de bienestar de los ciudadanos, teniendo en cuenta, que el estudio de su comportamiento es, ante todo, importante para el propio consumidor y usuario. Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores y usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el producto y el servicio que proporciona

la propia organización, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer qué buscan las personas en su actividades de consumo.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Rojas(2015), puesto que coincide en afirmar que la importancia de la satisfacción del cliente en el mundo reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos.

Así mismo de los hallazgos encontrado la presente investigación corrobora lo planteado por Betancourt, (2010), puesto que coincide en afirmar que La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que está busca la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Biencinto, (2012), puesto que coincide en afirmar que

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas.

Igualmente la presente investigación corrobora lo planteado por Elera (2010), puesto que coincide en afirmar que Los clientes externos y clientes internos tienen igual de importancia, por lo tanto deben ser tratados de igual manera. En primer lugar es cuestión de justicia y de ética, en segundo lugar porque conviene. ¿Cómo se puede esperar que los trabajadores traten bien a los clientes si la empresa no es capaz de tratarlos bien a ellos?. El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo. Si el entorno de trabajo es más profesional, más agradable, más eficiente, seguro, bien alumbrado y está provisto de los mejores equipos y herramientas, entonces se pueden contratar a los mejores trabajadores. Tratar a los clientes internos con respeto no debe considerarse una señal de debilidad. Para tener éxito es necesario tratar a los demás como quisieras que te traten. Si se le facilita la vida a los clientes internos, estos lo retribuirán con creces

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Martel (2014), puesto que coincide en afirmar que la calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos. Así mismo se coincide con Bardales (2015), puesto que coincide en afirmar que la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características

medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.841, representó una moderada asociación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.749, representó una alta asociación entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.795, representó una alta asociación entre las variables.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda revisar el planeamiento estratégico y los planes operativos de Serfor Ayacucho para aplicar estrategias que permitan mejorar la gestión para el repoblamiento y cuidado de los procesos de crianza de la vicuña capacitando a los comuneros de la provincia de Lucanas a fin de mejorar su desarrollo económico.
- Segunda:** Se recomienda capacitar al personal de Serfor a fin de que cumpla con la normatividad institucional en el cuidado y protección de los recursos del estado como son las vicuñas colaborando permanentemente con los comuneros de la provincia de Lucanas
- Tercera:** Se recomienda realizar la encuesta de calidad Servqual a fin de monitorar la percepción de la calidad de Serfor Ayacucho, mejorar la comunicación actualizando el plan de comunicaciones de acuerdo a las situaciones encontradas, cumplir con evaluar trimestralmente el plan operativo para ver el cumplimiento de los objetivos, capacitar al personal de esta oficina en los temas de calidad y atención al usuario a fin de que se cumpla lo estipulado por la normatividad, mejorar los procesos de gestión y lograr un mejor acercamiento a la comunidad. Se recomienda implementar todas las recomendaciones en los planes institucionales para que tengan sostenibilidad en el tiempo y en el accionar de la institución.

VII. Referencias Bibliograficas

Referencias Bibliográficas

- Aiteco (2016). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado de: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades. Perú*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence
- Betancourt, A y Mayo A. (2010). Tesis Doctoral: *La evaluación de la calidad de servicio. Universidad de la Tunas. Cuba*. Recuperado: <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>.
- Biencinto, A (2012). *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness*. Madrid. Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=24&ved=0CC4QFjADOBQ&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarg>
- Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Catarina, U. (2016). *Calidad*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Cochachi y Negrón (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.
- Elera, G. (2010). Tesis Magister: *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.

- Fernandez, P. (2014). *Dimensiones de la calidad en el servicio*. Recuperado de: <http://miguelfernandezp.blogspot.pe/2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html>
- Garzon, R. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina*. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6678/1/claramariagarzonrodriguez.2011.pdf>
- Giraldo, B. (2013). *Bases Legales*. Recuperado de: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/2013/01/22/bases-legales/>
- Gobierno de Salta (2010). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Recuperado de: http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Guerra, T. (2013). *Bases Legales*. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2013/06/bases-legales-ejemplo.html>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Huiza, G. (2010). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la base naval*. Callao. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Itzel, M. (2012). *Concepto de encuesta*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>
- Knight, G. (2016). *Definición de Normatividad*. Recuperado de: <http://www.definicionesde.com/e/normatividad/>
- López C. (2010). *Los 10 componentes básicos del buen servicio*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>
- Madriz, R. (2010). Tesis Doctorado: *Sistema de gestión de la calidad Para el Gobierno del Municipio Rafael Urdaneta, Estado Táchira, Venezuela*. Universidad Nacional Experimental del Táchira, Venezuela.
- Maldonado, J. (2014). *Fundamentos de calidad total*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/gurus.html>

- Martel Ch. (2014). *Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. PUCP. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf
- Merino, A. (2014). Tesis: *Calidad y su relación con la satisfacción del cliente externo en los usuarios de RENIEC del MAC*. Independencia. Lima. 2014. UCV.
- Morales (2010), *Artículo: Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Chile. Recuperado de: <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Moreno (2013), *Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Moreno, G. (2013). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Moyado, E. (2012). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>
- Orozco, B. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda*. Universidad Católica de Manizales. Caldas. Colombia.
- Palafox, A. (2014). *Calidad en el servicio*. Recuperado de: <http://www.pyme.com.mx/articulos/calidad%20en%20el%20servicio.htm#completo>
- Prieto, L (2013). *Método Hipotéticamente Deductivo*. Recuperado de: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>

- Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Rojas, P. (2015). Tesis: *Doctorado: Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad de Lo Prado*. Universidad de Chile.
- Ruiz, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación. Según autores*. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Salinas K. (2014). *Clientes internos y externos en una organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/>
- Sandoval, H. (2015). *Auditoria de calidad en salud*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/harrisonsandoval/auditoria-de-calidad-en-salud>.
- Urbina, C (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. –Ciudad Trujillo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Zeledón, H. (2015). *Sistema de Calidad Total*. Recuperado de: <https://calidadtotaltqm.wikispaces.com/Sistema+de+Calidad+Total>

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistència

TÍTULO: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO NACIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE (SERFOR). AYACUCHO. 2016.
 AUTOR: BR. MENDEZ HUAMAN FERNANDO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Qué relación existe entre la Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016?	OBJETIVO GENERAL Determinar qué relación existe entre la Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.	HIPÓTESIS GENERAL La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.	Variable 1: Calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.	Tangibilidad	Recursos materiales	1-4	Alta (82-110) Media (52-81) Baja (22-51)
			Fiabilidad	Consistencia	5-9	
¿Qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016?	Determinar qué relación existe entre la Calidad y la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.	La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.	Capacidad de Respuesta	Percepción	10-13	
			Seguridad	Confianza	14-17	
			Empatía	Identificación	18-22	
			Variable 2: Satisfacción del usuario externo			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Gestión	Promoción de valores Compromiso Interés Manejo de conflictos Trabajo en equipo Respeto por los derechos	1-10	Óptima (82-110) Regular (52-81) No Óptima (22-51)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Correaccional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: SERVICIO NACIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE (SERFOR). AYACUCHO. 2016.</p> <p>La población es de 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. Lima. 2016.</p> <p>La muestra es de es de 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Lima. 2016. Por tanto es una muestra censal o poblacional al ser la población igual a la muestra.</p>	<p>VARIABLE: CALIDAD INSTRUMENTO: SERVQUAL TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: PARASURAMAN AÑO: 1988. ADAPTADA POR URBANO Y ROJAS (2013) MONITOREO: JULIO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: SERFOR. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO. INSTRUMENTO: ENCUESTA DEL USUARIO EXTERNO TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: MINSA. ADAPTADA POR MENDEZ H. FERNANDO. AÑO: 2016. MONITOREO: JULIO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: SERFOR. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "ρ", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ </div> <p style="text-align: center;">$\rho = r_s$</p> <p>Dónde: ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman \sum = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación: Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables</p>

Anexo 2 Instrumentos.

Cuestionario de Calidad

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la calidad, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	El SERFOR tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del SERFOR son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del SERFOR tienen apariencia pulcra.					
4	En el SERFOR, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
DIMENSION DE FIABILIDAD		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	Cuando en el SERFOR, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el SERFOR muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En el SERFOR realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En el SERFOR concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En el SERFOR insisten en mantener registros exentos de errores.					
DIMENSION DE SENSIBILIDAD		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10	En el SERFOR mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En el SERFOR los trabajadores ofrecen un					

	servicio rápido a sus usuarios.					
12	En el SERFOR los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13	En el SERFOR, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
	DIMENSION DE SEGURIDAD	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14	El comportamiento del personal del SERFOR transmite confianza a sus usuarios					
15	Los usuarios del SERFOR se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
16	En el SERFOR, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
17	En el SERFOR, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSION DE EMPATIA	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
18	En el SERFOR dan a sus usuarios una atención individualizada.					
19	En el SERFOR tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
20	En el SERFOR tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
21	En el SERFOR se preocupan por la salud de sus usuarios.					
22	En el SERFOR los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.					

Cuestionario

Satisfacción del usuario

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la Satisfacción del usuario Externo en la provincia de Lucanas*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Nº	DIMENSION DE GESTION	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	¿Diga usted como considera al recurso Vicugna "vicuña"?					
2	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre que el recurso Vicugna "vicuña" es una oportunidad para el desarrollo de su organización comunal ?					
3	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre la supervisión, si su organización comunal cumple con la normatividad vigente para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?					
4	¿Cómo considera usted SERFOR en relación al recurso Vicugna "vicuña"?					
5	¿Diga usted habiéndose enterado de la existencia del SERFOR y cómo califica el servicio prestado a su persona durante su visita de gestión por el recurso Vicugna "vicuña"?					
6	¿En cuanto al módulo de atención y recepción del usuario en las instalaciones del SERFOR, diga usted cómo califica su satisfacción de atención?					
7	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", diga usted como ha percibido el trato del personal del SERFOR?					

8	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", Diga usted como ha percibido la solución a sus problemas por parte del personal del SERFOR?					
9	¿En cuánto a los requisitos que solicita el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?					
10	¿En cuánto a la duración de los tramites solicitados en el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?					
	DIMENSION DE NORMATIVIDAD	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
11	¿Cómo considera usted el usufructo y la custodia que le otorga el SERFOR, para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?					
12	¿Cómo considera usted la autorización del aprovechamiento de la fibra del recurso Vicugna "vicuña" que otorga el SERFOR?					
13	¿Cómo considera usted al control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?					
14	¿Cómo considera usted el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?					
15	¿Cómo califica usted al control y vigilancia que realiza el SERFOR para la conservación del recurso Vicugna "vicuña" ?					
16	¿Cómo considera usted en relación al SERFOR la conservación y aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña" ?					
17	¿Considera necesario la capacitación que efectúa el SERFOR para el manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" ?					
18	¿Califique usted la visita in situ del SERFOR					

	para ejecutar acciones de monitoreo del manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" ?					
19	¿Califique usted las acciones que viene efectuando el SERFOR para el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" ?					
20	¿Cómo considera usted la Declaración de Manejo del recurso Vicugna "vicuña" elaborado por su organización comunal y que ha sido presentado al SERFOR?					
21	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a los Guarda comunales para la protección del recurso Vicugna "vicuña"?					
22	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a la protección del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?					
23	¿Cómo califica usted la coordinación del SERFOR , Policía Nacional , Fiscalía y el Gobierno Regional, ante una denuncia de caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?					
24	¿Cómo califica usted la modernización del Gestión Pública del SERFOR al usuario del recurso Vicugna "vicuña"?					

Anexo 3 Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El SERFOR tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del SERFOR son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del SERFOR tienen apariencia pulcra.	X		X		X		
4	En el SERFOR, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
5	DIMENSION DE FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando en el SERFOR, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el SERFOR muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	En el SERFOR realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		
8	En el SERFOR concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
9	En el SERFOR insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
10	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el SERFOR mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		
11	En el SERFOR los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	X		X		X		
12	En el SERFOR los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
13	En el SERFOR, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes.	X		X		X		
14	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal del SERFOR transmite confianza a sus usuarios.	X		X		X		
15	Los usuarios del SERFOR se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	X		X		X		
16	En el SERFOR, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
17	En el SERFOR, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
18	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el SERFOR dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
19	En el SERFOR tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
20	En el SERFOR tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	X		X		X		
21	En el SERFOR se preocupan por la salud de sus usuarios.	X		X		X		
22	En el SERFOR los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	DIMENSION DE GESTION								
1	¿Diga usted como considera al recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
2	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre que el recurso Vicugna "vicuña" es una oportunidad para el desarrollo de su organización comunal?	X		X		X			
3	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre la supervisión, si su organización comunal cumple con la normatividad vigente para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
4	¿Cómo considera usted SERFOR en relación al recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
5	¿Diga usted habiéndose enterado de la existencia del SERFOR y cómo califica el servicio prestado a su persona durante su visita de gestión por el recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
6	¿En cuanto al módulo de atención y recepción del usuario en las instalaciones del SERFOR, diga usted cómo califica su satisfacción de atención?	X		X		X			
7	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", diga usted como ha percibido el trato del personal del SERFOR?	X		X		X			
8	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", Diga usted como ha percibido la solución a sus problemas por parte del personal del SERFOR?	X		X		X			
9	¿En cuánto a los requisitos que solicita el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?	X		X		X			
10	¿En cuánto a la duración de los tramites solicitados en el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?	X		X		X			
	DIMENSION DE NORMATIVIDAD								
11	¿Cómo considera usted el usufructo y la custodia que le otorga el SERFOR, para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
12	¿Cómo considera usted la autorización del aprovechamiento de la fibra del recurso Vicugna "vicuña" que otorga el SERFOR?	X		X		X			
13	¿Cómo considera usted al control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?	X		X		X			

14	¿Cómo considera usted el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?	X				X		
15	¿Cómo califica usted al control y vigilancia que realiza el SERFOR para la conservación del recurso Vicugna "vicuña" ?	X				X		
16	¿Cómo considera usted en relación al SERFOR la conservación y aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña" ?	X				X		
17	¿Considera necesario la capacitación que efectúa el SERFOR para el manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" ?	X				X		
18	¿Califique usted la visita in situ del SERFOR para ejecutar acciones de monitoreo del manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" ?	X				X		
19	¿Califique usted las acciones que viene efectuando el SERFOR para el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" ?	X				X		
20	¿Cómo considera usted la Declaración de Manejo del recurso Vicugna "vicuña" elaborado por su organización comunal y que ha sido presentado al SERFOR?	X				X		
21	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a los Guarda comunales para la protección del recurso Vicugna "vicuña"?	X				X		
22	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a la protección del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?	X				X		
23	¿Cómo califica usted la coordinación del SERFOR , Policía Nacional , Fiscalía y el Gobierno Regional, ante una denuncia de caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?	X				X		
24	¿Cómo califica usted la modernización del Gestión Pública del SERFOR al usuario del recurso Vicugna "vicuña"?	X				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES								
1	El SERFOR tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del SERFOR son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del SERFOR tienen apariencia pulcra.	X		X		X		
4	En el SERFOR, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
DIMENSION DE FIABILIDAD								
5	Cuando en el SERFOR, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el SERFOR muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	En el SERFOR realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		
8	En el SERFOR concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
9	En el SERFOR insisten en mantener registros eventuales de errores.	X		X		X		
DIMENSION DE SENSIBILIDAD								
10	En el SERFOR mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	SI	No	SI	No	SI	No	
11	En el SERFOR los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	X		X		X		
12	En el SERFOR los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
13	En el SERFOR, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes.	X		X		X		
DIMENSION DE SENSIBILIDAD								
14	El comportamiento del personal del SERFOR transmite confianza a sus usuarios.	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Los usuarios del SERFOR se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	X		X		X		
16	En el SERFOR, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
17	En el SERFOR, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
DIMENSION DE SENSIBILIDAD								
18	En el SERFOR dan a sus usuarios una atención individualizada.	SI	No	SI	No	SI	No	
19	En el SERFOR tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
20	En el SERFOR tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	X		X		X		
21	En el SERFOR se preocupan por la salud de sus usuarios.	X		X		X		
22	En el SERFOR los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del Juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO									
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias	
		1	2	3	4	5	6		
	DIMENSION DE GESTION	Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Diga usted como considera al recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
2	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre que el recurso Vicugna "vicuña" es una oportunidad para el desarrollo de su organización comunal?	X		X		X			
3	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre la supervisión, si su organización comunal cumple con la normatividad vigente para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
4	¿Cómo considera usted SERFOR en relación al recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
5	¿Diga usted habiéndose enterado de la existencia del SERFOR y cómo califica el servicio prestado a su persona durante su visita de gestión por el recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
6	¿En cuanto al módulo de atención y recepción del usuario en las instalaciones del SERFOR, diga usted cómo califica su satisfacción de atención?	X		X		X			
7	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", diga usted como ha percibido el trato del personal del SERFOR?	X		X		X			
8	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", Diga usted como ha percibido la solución a sus problemas por parte del personal del SERFOR?	X		X		X			
9	¿En cuánto a los requisitos que solicita el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?	X		X		X			
10	¿En cuánto a la duración de los tramites solicitados en el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?	X		X		X			
	DIMENSION DE NORMATIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No		
11	¿Cómo considera usted el usufructo y la custodia que le otorga el SERFOR, para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X			
12	¿Cómo considera usted la autorización del aprovechamiento de la fibra del recurso Vicugna "vicuña" que otorga el SERFOR?	X		X		X			
13	¿Cómo considera usted al control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?	X		X		X			

14	¿Cómo considera usted el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?	X					X		
15	¿Cómo califica usted al control y vigilancia que realiza el SERFOR para la conservación del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
16	¿Cómo considera usted en relación al SERFOR la conservación y aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
17	¿Considera necesario la capacitación que efectúa el SERFOR para el manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
18	¿Califique usted la visita in situ del SERFOR para ejecutar acciones de monitoreo del manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
19	¿Califique usted las acciones que viene efectuando el SERFOR para el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
20	¿Cómo considera usted la Declaración de Manejo del recurso Vicugna "vicuña" elaborado por su organización comunal y que ha sido presentado al SERFOR?	X					X		
21	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a los Guarda comunales para la protección del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
22	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a la protección del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?	X					X		
23	¿Cómo califica usted la coordinación del SERFOR, Policía Nacional, Fiscalía y el Gobierno Regional, ante una denuncia de caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?	X					X		
24	¿Cómo califica usted la modernización del Gestión Pública del SERFOR al usuario del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

† Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

‡ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	EL SERFOR tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del SERFOR son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados del SERFOR tienen apariencia pulcra.	X		X		X		
4	En el SERFOR, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.	X		X		X		
5	DIMENSION DE FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando en el SERFOR, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en el SERFOR muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	En el SERFOR realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		
8	En el SERFOR concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
9	En el SERFOR insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
10	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el SERFOR mayormente comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		
11	En el SERFOR los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	X		X		X		
12	En el SERFOR los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
13	En el SERFOR, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes.	X		X		X		
14	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal del SERFOR transmite confianza a sus usuarios.	X		X		X		
15	Los usuarios del SERFOR se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	X		X		X		
16	En el SERFOR, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
17	En el SERFOR, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
18	DIMENSION DE SENSIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En el SERFOR dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
19	En el SERFOR tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
20	En el SERFOR tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	X		X		X		
21	En el SERFOR se preocupan por la salud de sus usuarios.	X		X		X		
22	En el SERFOR los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de noviembre del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. MIL DRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277**

Especialidad del evaluador: **ADMINISTRACIÓN**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO												
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Pertinencia ²				Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
	DIMENSION DE GESTION											
1	¿Diga usted como considera al recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X		X		X		
2	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre que el recurso Vicugna "vicuña" es una oportunidad para el desarrollo de su organización comunal ?	X		X		X		X		X		
3	¿Cómo considera la capacitación del SERFOR sobre la supervisión, si su organización comunal cumple con la normatividad vigente para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X		X		X		
4	¿Cómo considera usted SERFOR en relación al recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X		X		X		
5	¿Diga usted habiéndose enterado de la existencia del SERFOR y cómo califica el servicio prestado a su persona durante su visita de gestión por el recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X		X		X		
6	¿En cuanto al módulo de atención y recepción del usuario en las instalaciones del SERFOR, diga usted cómo califica su satisfacción de atención?	X		X		X		X		X		
7	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", diga usted como ha percibido el trato del personal del SERFOR?	X		X		X		X		X		
8	¿En cuánto a la atención especializada para el recurso Vicugna "vicuña", Diga usted como ha percibido la solución a sus problemas por parte del personal del SERFOR?	X		X		X		X		X		
9	¿En cuánto a los requisitos que solicita el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?	X		X		X		X		X		
10	¿En cuánto a la duración de los tramites solicitados en el SERFOR para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña", cuál es su consideración personal?	X		X		X		X		X		
	DIMENSION DE NORMATIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo considera usted el usufructo y la custodia que le otorga el SERFOR, para el aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña"?	X		X		X		X		X		
12	¿Cómo considera usted la autorización del aprovechamiento de la fibra del recurso Vicugna "vicuña" que otorga el SERFOR?	X		X		X		X		X		
13	¿Cómo considera usted al control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?	X		X		X		X		X		

14	¿Cómo considera usted el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" de parte del SERFOR?	X					X		
15	¿Cómo califica usted al control y vigilancia que realiza el SERFOR para la conservación del recurso Vicugna "vicuña" ?	X					X		
16	¿Cómo considera usted en relación al SERFOR la conservación y aprovechamiento del recurso Vicugna "vicuña" ?	X					X		
17	¿Considera necesario la capacitación que efectúa el SERFOR para el manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" ?	X					X		
18	¿Califique usted la visita in situ del SERFOR para ejecutar acciones de monitoreo del manejo, conservación, aprovechamiento y de control y vigilancia del recurso Vicugna "vicuña" ?	X					X		
19	¿Califique usted las acciones que viene efectuando el SERFOR para el control de la caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" ?	X					X		
20	¿Cómo considera usted la Declaración de Manejo del recurso Vicugna "vicuña" elaborado por su organización comunal y que ha sido presentado al SERFOR?	X					X		
21	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a los Guardas comunales para la protección del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		
22	¿Cómo califica la supervisión del SERFOR a la protección del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?	X					X		
23	¿Cómo califica usted la coordinación del SERFOR , Policía Nacional , Fiscalía y el Gobierno Regional, ante una denuncia de caza furtiva del recurso Vicugna "vicuña" que realiza su organización?	X					X		
24	¿Cómo califica usted la modernización del Gestión Pública del SERFOR al usuario del recurso Vicugna "vicuña"?	X					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACION

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de noviembre del 2016



ICV
INSTITUTO
DE MANEJO Y
CONSERVACION
DE LA FAUNA
VICUÑA
Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
DIRECCIÓN DE LA TÉCNICA DE INFORMACIÓN
DE MANEJO

Anexo 3

Base de datos

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO																								
	GESTION										NORMATIVIDAD														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
3	1	1	1	5	1	1	1	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	
4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	
5	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	
6	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	
7	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
8	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
9	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
10	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
11	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
12	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
13	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	4	
14	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
15	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	
16	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
17	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
18	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	5	
19	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1
20	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	5	1	1	3	4	4	
21	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
22	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
23	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
24	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
25	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
26	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
27	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
28	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
29	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	1	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5	
30	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	2	3	1	1	2	3	1	3	5	1	1	5	
31	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	1	1	1	5	1	1	3	2	3	1	1	
32	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	4	4	
33	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	5	5	5	5	
34	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
35	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
36	1	1	5	5	1	1	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
37	1	1	5	5	1	1	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
38	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	
39	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
40	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
41	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	
42	5	1	1	1	5	1	1	5	3	2	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	1	1	5	
43	2	3	1	1	2	3	1	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
44	5	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
45	2	3	1	1	2	3	1	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	
46	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
47	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
48	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
49	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
50	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
51	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
52	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
53	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
54	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
55	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
56	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
57	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	1	1	5	1	1	2	3	1	1	2	3	4	4	
58	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
60	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
61	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	

62	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
63	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4
64	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
65	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
66	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
67	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
68	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
69	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
70	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
71	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
72	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
73	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
74	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
75	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4
76	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
77	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
78	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
79	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5	
80	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
81	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	5	5	1	5	5	2	3	5	5	2	3	4	4	
82	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
83	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
84	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
85	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
86	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	
87	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	
88	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	
89	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
90	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
91	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
92	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
93	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
94	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
95	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
96	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
97	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
98	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	
99	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
100	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
101	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
102	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4
103	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5	
104	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
105	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
106	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
107	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	
108	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
109	4	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	
110	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
111	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	
112	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	
113	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1	
114	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	
115	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
116	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	
117	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4
118	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	1	5	
119	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	5	3	1	1	1	1	5	
120	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	4	

71	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
73	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
74	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
76	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
77	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
78	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
79	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
80	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	
81	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
82	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
83	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
84	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
85	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
86	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	
87	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
88	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
89	4	3	4	4	3	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
90	4	3	4	4	3	2	3	1	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
91	4	3	4	4	3	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
92	4	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	
93	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
94	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	
95	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	
96	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
97	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
98	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
99	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
100	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
101	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
102	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
103	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
104	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
105	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
106	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	
107	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
108	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
109	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
110	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	
111	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
112	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
113	4	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	1	
114	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
115	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
116	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
117	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
118	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
119	4	3	4	4	3	4	3	1	1	1	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5	5	4	
120	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3	

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PILOTO																							
	GESTION										NORMATIVIDAD													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
3	1	1	1	5	1	1	1	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5
4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
5	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5
6	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1
7	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
8	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
9	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1
10	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
11	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5
12	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
13	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	4
14	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
15	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
16	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5
17	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5
18	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	1	1	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	5
19	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
20	4	1	1	5	5	1	1	2	2	4	5	5	1	5	5	1	1	3	5	1	1	3	4	4
21	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
22	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
23	4	3	5	2	3	2	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
24	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5
25	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	1	1
26	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1
27	4	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
28	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	1	1	5
29	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	5	1	1	1	5	1	1	3	5	1	1	5
30	5	5	5	4	5	3	5	5	3	2	5	5	2	3	1	1	2	3	1	3	5	1	1	5

Anexo 5**AUTORIZACIÓN**

**EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD CAMPESINA LUCANAS,
DISTRITO LUCANAS, PROVINCIA LUCANAS, DEPARTAMENTO
AYACUCHO**

AUTORIZA A:

Fernando David Mendez Huamán, identificado con DNI 20031040, Alumno del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo según Código 6000138916, para la aplicación de la encuesta requerida como instrumento para desarrollar la Tesis de Maestría denominado **"Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016"**.

Para lo cual los comuneros de la Comunidad Campesina Lucanas, Distrito Lucanas, Provincia Lucanas, Departamento Ayacucho, otorgan las facilidades para la aplicación de la misma.

Lucanas, 19 de Agosto del 2016



Anexo 6
ARTÍCULO CIENTÍFICO
TÍTULO

Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

AUTOR: Méndez Huaman Fernando David. SERRFOR

1. RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad y la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: calidad y satisfacción del usuario externo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Calidad de Parasuraman y la encuesta de satisfacción del usuario externo del MINSA, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre la calidad y la satisfacción del usuario externo en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

2. PALABRAS CLAVE

Calidad, Satisfacción del usuario externo.

3. ABSTRACT.

This research was designed to determine the overall relationship between quality and external user satisfaction in the National Forest and Wildlife Service (SERFOR). Ayacucho. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 120 community members of the Community of Lucanas. Ayacucho, quality and external user

satisfaction: 2016, equal to the population sample in which we have studied the variables considered. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying survey Quality Parasuraman and satisfaction survey external user MINSA, all with Likert scale, who they provided information about that relationship between quality and external user satisfaction in its various dimensions.

The result of the correlation coefficient Rho Spearman of 0.795 indicates that there is a positive relationship between the variables also lies in the high level of correlation with the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It concludes that: Quality is significantly related to external user satisfaction in the National Forest and Wildlife Service (SERFOR). Ayacucho. 2016.

4. KEYWORDS.

Quality, external user satisfaction.

5. INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación. En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis. En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y dos específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra fue de 120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron

cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

6. METODOLOGÍA.

Investigación Básica, Enfoque Cuantitativo, Método hipotético deductivo, La investigación destaca un diseño descriptivo, correlacional, no experimental

Población.

120 comuneros de la Comunidad de Lucanas. Ayacucho. 2016.

Muestra.

La muestra de la presente investigación fue igual a la población..

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta, Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Instrumentos

Encuesta de la Variable 1 Calidad Servqual.

Encuesta de la Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo. Minsa.

7. RESULTADOS.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.

8. DISCUSIÓN.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo 1; el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.841 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; esto es, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel no óptima, el 17.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad baja, por otro lado, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel media, el 40.0% de los comuneros percibe un nivel de calidad media. Así mismo, la dimensión de gestión de la satisfacción del usuario externo nivel óptima, el 27.5% de los comuneros percibe un nivel de calidad alta.

9. CONCLUSIONES.

Primera: En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de Gestión de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.841, representó una moderada asociación entre las variables.

Segunda: En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que La Calidad se relaciona significativamente con la dimensión de normatividad de la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.749, representó una alta asociación entre las variables.

Tercera: En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que La Calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.795, representó una alta asociación entre las variables.

10. REFERENCIAS

Aiteco (2016). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado de:

<http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades. Perú*. Recuperado de:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/>

123456789/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequenc.

- Betancourt, A y Mayo A. (2010). Tesis Doctoral: *La evaluación de la calidad de servicio*. Universidad de la Tunas. Cuba. Recuperado:
<http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>.
- Biencinto, A (2012). *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness*. Madrid. Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de:
<http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=24&ved=0CC4QFjADOBQ&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarg>
- Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>
- Catarina, U. (2016). *Calidad*. Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Cochachi y Negrón (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.
- Elera, G. (2010). Tesis Magister: *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Fernandez, P. (2014). *Dimensiones de la calidad en el servicio*. Recuperado de:
<http://miguelfernandezp.blogspot.pe/2011/11/las-10-dimensiones-de-la-calidad-en-el.html>

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Fernando David Mendez Huamán, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 20031040, con el artículo titulado “Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR). Ayacucho. 2016.”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

- 4) 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, 20 de enero de 2017

Fernando David Mendez Huamán

DNI N° 20031040

Anexo 6
Panel Fotografico



Llegada a Lucanas- Ayacucho para realizar encuestas para Tesis de Maestria



**Autorizacion del Presidente de la Comunidad Campesina Lucanas – Ayacucho
y toma de encuestas a usuarios del SERFOR para desarrollo de la Tesis.**