



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de la gestión y satisfacción del usuario en la Dirección  
Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Tapara Huayllani, Javier Jhon

**ASESOR:**

Dr. Paricahua Peralta, Jimmy Nelson

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Políticas Públicas

**PERÚ – 2018**

## DEDICATORIA

A Nuestro Padre Celestial, mis padres Isabel Huayllani y Justo Tapara, hermanos Lourdes, Norma y Sergio y familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar siempre a mi lado, por darme firmeza en todos los momentos difíciles y permitirme seguir adelante, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, A mi madre; Isabel, familia y amigos.

### **A mí asesor.**

Dr. Jimmy Nelson, Paricahua Peralta por su gran apoyo y motivación para la culminación de esta tesis.

Mi más sincero agradecimiento a todos.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presentó ante ustedes la tesis titulada “**CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACION DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018**”, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES .....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION .....	- 14 -
1.1 Realidad problemática .....	- 14 -
1.2 Trabajos previos .....	- 15 -
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	- 28 -
1.4 Formulación del problema.....	- 36 -
1.4.1. Problema General.....	- 36 -
1.4.2. Problemas específicos .....	- 36 -
1.5 Justificación del estudio.....	- 37 -
1.6 Hipótesis .....	- 38 -
1.6.1 Hipótesis General.....	- 38 -
1.6.2 Hipótesis específicas.....	- 38 -
1.7 Objetivos .....	- 39 -
1.7.1. Objetivo general .....	- 39 -
1.7.2. Objetivos específicos.....	- 39 -
II. MÉTODO .....	- 40 -

2.1. Diseño de investigación .....	- 41 -
2.2. Variables, Operacionalización.....	- 41 -
2.2.1. Variables.....	- 41 -
2.2.2. Operacionalización de las variables .....	- 43 -
2.3. Población y muestra .....	- 50 -
2.3.1. Población.....	- 50 -
2.3.2. Muestra .....	- 51 -
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	- 52 -
2.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	- 52 -
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	- 53 -
2.4.3. Valides de los instrumentos .....	- 53 -
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos .....	- 54 -
2.5. Métodos de análisis de datos .....	- 55 -
2.6. Aspectos éticos.....	- 55 -
III. RESULTADOS .....	- 56 -
IV. DISCUSIÓN .....	- 81 -
V. CONCLUSIONES .....	- 84 -
VI. RECOMENDACIONES .....	- 86 -
VII. REFERENCIAS.....	- 87 -
ANEXOS.....	- 95 -

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población.....	- 50 -
Tabla 2: Distribución de la muestra .....	- 52 -
Tabla 3: Validación de los instrumentos de la presente investigación: .....	- 53 -
Tabla 4 Resumen de confiabilidad.....	- 54 -
Tabla 5: Descriptores del análisis de la variable: calidad de la gestión. ....	- 56 -
Tabla 6: Descriptores del análisis de la dimensión: Gestión del personal .....	- 56 -
Tabla 7 Descriptores del análisis de la dimensión: Capacidad para conducir .....	- 57 -
Tabla 8 Descriptores del análisis de la Dimensión: Planeacion objetiva .....	- 57 -
Tabla 9 Descriptores del análisis de la dimensión: Evaluación .....	- 58 -
Tabla 10 Descriptores para el análisis de la variable: Satisfacción de los usuarios ..	- 58 -
Tabla 11 Descriptores del análisis de la dimensión: Proceso del servicio .....	- 59 -
Tabla 12 Descriptores del análisis de la dimensión: fiabilidad .....	- 59 -
Tabla 13 Descriptores del análisis de la dimensión: fiabilidad .....	- 60 -
Tabla 14 Descriptores del análisis de la dimensión: Empatía .....	- 60 -
Tabla 15 Descriptores del análisis de la dimensión: Infraestructura .....	- 61 -
Tabla 16: Descriptivos de la variable calidad de la gestión .....	- 62 -
Tabla 17: Descriptivos de la variable Satisfacción de los usuarios .....	- 63 -
Tabla 18: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión .....	- 64 -
Tabla 19 Distribución de frecuencias para la dimensión Gestión del personal .....	- 65 -
Tabla 20: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad para conducir ...	- 66 -
Tabla 21 Distribución de frecuencias para la dimensión Planeacion Objetiva .....	- 68 -
Tabla 22 Distribución de frecuencias para la dimensión evaluación .....	- 69 -
Tabla 23 Distribución de frecuencias para la variable satisfacción del usuario .....	- 70 -
Tabla 24: Distribución de frecuencias para la dimensión proceso del servicio .....	- 71 -
Tabla 25: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad de servicio .....	- 72 -
Tabla 26: Distribución de frecuencias para la dimensión fiabilidad.....	- 73 -
Tabla 27: Distribución de frecuencias para la dimensión empatía .....	- 74 -
Tabla 28: Distribución de frecuencias para la dimensión infraestructura .....	- 75 -
Tabla 29 Pruebas de normalidad .....	- 76 -

Tabla 30 Matriz de correlación entre las variables calidad de la gestión y satisfacción de los usuarios..... - 77 -

Tabla 31 Matriz de correlación entre la diseñó evaluación y satisfacción de los usuarios ..... - 79 -



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión ...	- 65 -
Gráfico N° 2: Distribución de frecuencias para la dimensión Gestión del personal-	66 -
Gráfico N° 3: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad para conducir..	..... - 67 -
Gráfico N° 4: Distribución de frecuencias para la dimensión Planeacion Objetiva	- 68 -
Gráfico N° 5: Distribución de frecuencias para la dimensión evaluación .....	- 69 -
Gráfico 6: Distribución de frecuencias para la variable satisfacción de los usuarios .....	..... - 70 -
Gráfico N° 7: Distribución de frecuencias para la dimensión proceso del servicio	- 71 -
Gráfico N° 8: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad de servicio .....	..... - 72 -
Gráfico N° 9: Distribución de frecuencias para la dimensión fiabilidad.....	- 73 -
Gráfico 10: Distribución de frecuencias para la dimensión empatía .....	- 74 -
Gráfico N° 11: Distribución de frecuencias para la dimensión infraestructura .....	- 75 -
Gráfico N° 12: Dispersión para las variables calidad de la gestión y satisfacción de los usuarios .....	- 77 -
Gráfico 13: Dispersión para la dimensión evaluacion y satisfacción de los usuarios.....	- 79 -

## RESUMEN

La investigación tuvo principal interés, en determinar la relación que existe entre la Calidad de la Gestión y Satisfacción del Usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018, concluyendo que:

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Calidad de la Gestión, el promedio de toda la muestra es de **94.33** puntos, lo cual la ubica en el nivel regular; por lo tanto, significa que el personal administrativo considera que la calidad de gestión que se brinda a los usuarios es regular.

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Satisfacción del Usuario, el promedio de toda la muestra es de **90.68** puntos, la cual la ubica en el nivel regular, por tanto, significa que el personal administrativo de la DRFFS considera que la satisfacción que se brinda a los usuarios es regular.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables Calidad de la Gestión y Satisfacción del Usuario, según la percepción de los trabajadores es de 0.840, lo cual indica la existencia de una correlación positiva alta.

La dimensión evaluación es la que tiene mayor relación con la variable Satisfacción del Usuario con un **0.750** positiva moderada, lo que demuestra que el proceso de evaluación es el punto más importante para mejorar la satisfacción de los usuario.

**Palabras claves:** planificación, calidad, estándares, evaluación y organización.

## ABSTRACT

The research had the main interest in determining the relationship between the Quality of Management and User Satisfaction in the Regional Directorate of Forestry and Wildlife, 2018, concluding that:

According to the data obtained regarding the Quality of Management variable, the average of the entire sample is 94.33 points, which places it at the regular level; therefore, it means that the administrative staff considers that the quality of management provided to users is regular.

According to the data obtained regarding the variable User Satisfaction, the average of the whole sample is 90.68 points, which places it at the regular level, therefore, it means that the administrative staff of the DRFFS considers that satisfaction that is provided to users is regular.

Spearman's Rho correlation coefficient between the variables Quality of Management and User Satisfaction, according to the perception of the workers is 0.840, which indicates the existence of a high positive correlation.

The evaluation dimension is the one that is most related to the variable User Satisfaction with a positive 0.750 positive, which shows that the evaluation process is the most important point to improve user satisfaction.

**Keywords:** planning, quality, standards, evaluation and organization.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad problemática

En nuestra actualidad los organismos sociales, dentro de su principal pilar tienen el talento humano, ya que el desempeño de ellos determinara que se concreten o no los objetivos institucionales.

Todas las entidades públicas son fuente generadora de calidad de vida, puesto que cada una tiene una finalidad primordial y conjuntamente con el capital humano hacen que cada una de ellas logre con sus metas, la gestión pública durante los últimos años está fortaleciéndose más por los lineamientos que se van creando con la finalidad de tener una entidad de calidad y conjuntamente con esta una buena gestión.

Conforme a la (Ley N°27867) “Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”; (Ley N°27783) “Ley de Bases de la Descentralización”; (Ley N°27658)“Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N°27308)“Ley Forestal y de Fauna Silvestre”; Resolución Ministerial N° 301-2010-AG que declara concluido el proceso de efectivización de la transferencia de funciones en materia agraria al Gobierno Regional de Madre de Dios; Artículo N°136° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional de Madre de Dios, aprobado con Ordenanza Regional N°.007-2012-GRMDD/CR y su modificatoria aprobado con Ordenanza Regional N°.026-2012-GRMDD/CR; que crea la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre adscrita a la Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Ambiente por tanto es necesario contar con los Documentos de Gestión Institucional, tiene como objetivo principal la satisfacción del usuario eficiente y eficaz para promover, fomentar y regular la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos forestales y fauna silvestre del entorno regional. Pero en la actualidad esos objetivos no se vienen concretando por un conjunto de factores que imposibilitan lograrlo, motivo por el cual es necesario conocer

como uno de los principales puntos si la satisfacción del usuario estratégica aplicada está siendo la adecuada, para así poder tener un diagnóstico claro que nos permita identificar las medidas necesarias que permitan lograr los objetivos institucionales.

Según información de la DRFFS, un promedio aproximado de 681 expedientes son ingresados mensualmente, solicitando diversos trámites, que muchas veces son atendidos en destiempo, generando incomodidad, retrasos en la aprobación de documentos, pérdidas económicas, etc.

Según lo manifestado en los párrafos anteriores es que este trabajo de investigación tiene como finalidad establecer de qué manera se relaciona la calidad de la gestión con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

## 1.2 Trabajos previos

Los trabajos previos serán investigaciones relacionados al tema estos son tomados en cuenta como referencia es por ellos que a **nivel internacional** para la variable **Calidad de la Gestión**, consideramos a **(Moreno, 2014)** en su investigación intitulada “Beneficios de la utilización de un sistema de gestión, basado en la filosofía de calidad para las pequeñas y medianas empresas constructoras” realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México para optar el grado de maestro en ingeniería con una metodología con enfoque mixto dominante, llegó a las siguientes conclusiones:

En la actualidad, los temas de calidad, calidad total o sistemas de satisfacción del usuario de a calidad son temas de uso común en las empresas productivas de diversos sectores; hay consenso en que una empresa que adopta un Sistema de Satisfacción del usuario de la Calidad (SGC), posee procesos bien formulados, reduce los defectos en su producción

o prestación de servicios, mejora su clima organizacional y regularmente cumple mejor con las especificaciones y expectativas de sus clientes.

Tanto en el pasado como en el presente, la administración ha sido la herramienta que permite que las organizaciones sean capaces de generar resultados y de satisfacer necesidades tanto internas como externas, debido a que ayudan a un mejor ambiente dentro de la empresa, así, como mejores relaciones con los proveedores y clientes. Dirigir de manera óptima una organización, es tratar de hacer operar de forma adecuada varias áreas encaminadas hacia un mismo objetivo, el cual será la elaboración de un producto o la prestación de un servicio.

Una decisión estratégica para las organizaciones en la actualidad, es implantar un Sistema de Satisfacción del usuario de la Calidad (SGC), regularmente basados en una norma de calidad de uso voluntario, como pudiera ser el caso de la ISO 9000, (sin ser este el único sistemas de satisfacción del usuario de la calidad, pero si el más aceptado), ya que esta permite establecer bajo lineamientos, especificaciones para administrar y organizar adecuadamente los procesos administrativos y de fabricación de una organización.

Las empresas hoy día necesitan gestionar una organización con herramientas y estrategias aptas, innovadoras y funcionales, por lo que la implementación de un SGC ofrece una manera óptima de administrar una organización, sin embargo, la implantación de un SGC es un proceso que lleva cierto tiempo, requiere costos adicionales a la empresa, y aunque aporta beneficios, (como se mencionó en el capítulo 6), al mismo tiempo, surgen distintos obstáculos o limitaciones que detienen o interfieren en la implantación, los cuales tienen que ver con el factor humano, como lo son: la ignorancia de los sistemas de administración, falta de liderazgo por parte de la alta dirección, falta de compromiso en todos los niveles de la empresa,

capacitación deficiente, y que el objetivo de la implantación sea solo la certificación, entre otros.

El implantar un SGC, trae consigo un cambio organizacional en una empresa, por lo que surgen en el personal factores psicológicos negativos que afectan al desarrollo de la implantación como: la resistencia al cambio, la desmotivación, significado erróneo de calidad total, falta de compromiso, etc., es por ello que para que resulte un proceso de implementación de un SGC, no solo se necesita de procedimientos bien formulados, objetivos adecuados y enfocados a la calidad, insumos adecuados, equipo de alta calidad; sino lo que se necesita primordialmente, es el compromiso e involucramiento del factor humano de toda la organización, ya que el personal es el que se va a encargar de llevar a cabo todos estos procedimientos y objetivos.

En la actualidad, es importante que las empresas trabajen con un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que hoy día, basar un sistema empresarial en la calidad, habla de una empresa que se preocupa por toda la estructura organizacional, desde los directivos hasta los niveles operativos de la misma, en donde, cada área de la misma aporta y está comprometida en la ejecución de sus tareas designadas. Además, el fundamentar los procedimientos de trabajo y las políticas de la organización en la calidad, habla de un compromiso organizacional por hacer los productos y/o servicios de manera adecuada y cumpliendo con las expectativas y satisfacción del cliente, tanto interno, como externo, con lo cual las organizaciones logran ser competitivas y con ello abrirse paso en el comercio nacional como internacional y posicionarse en el mercado.

Así mismo tenemos a **(Ponce, 2015)** en su tesis titulada: “Diseño del sistema integrado de satisfacción del usuario de la calidad, seguridad salud ocupacional y ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO14000:2014 para la empresa Siembranueva S.A.” realizada

en la universidad Politécnica Salesiana para optar el grado de magister de sistemas de integrados de Gestión de Calidad, medio ambiente y seguridad con una metodología cuantitativa y descriptiva, llega a las siguientes conclusiones:

- La alta administración de Siembranueva S.A. conoce que uno de los puntos de organización de la compañía es mantener un sistema integrado ya que su inversión crecerá por la cultura que brindara este sistema a la compañía para ellos ha debido analizar la situación actual de la compañía y del cual necesita crear medidas de control en temas de calidad para minimizar mermas en su producción y crear cultura entre sus colaboradores en temas de salud y seguridad al igual que cuidado de recursos ambientales.
- La correspondiente identificación de los procesos ha permitido a la compañía a hacerse una radiografía de la situación actual encontrando debilidades al no tener procedimientos documentados, lo cual ha ocasionado un problema en cuanto a controles en sus procesos.
- Al efectuar un análisis de riesgo por tareas nos brindó mayor apreciación de los riesgos que afectan a la integridad física de los colaboradores brindando planes de acción que mejoren condiciones en puestos laborales.

Para la variable **satisfacción del usuario a nivel internacional** se consideró a los siguientes (**Álvarez, 2012**) en su investigación titulada: “Satisfacción de clientes y trabajadores con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” realizada en la Universidad Católica Andrés Bello para optar del grado académico de magister en Sistema de Calidad, concluye lo siguiente:



En base a elementos se alcanzaron los resultados estadísticos, en primer lugar se fijó el índice de la Calidad del servicio el cual tuvo un valor general de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que hay oportunidades de optimizar para adquirir una satisfacción total.

El cliente aprecia que el servicio aventaja lo esperado en términos de la dimensión de confiabilidad, ya que la visualización de los precios de los bienes es clara y atractiva, informa puntual las promociones u ofertas existentes y se matiza en la entrega de boletos de compra claros y detallados. Para esta dimensión, los clientes observan que el servicio es más malo de lo anhelado en relación con las transacciones de venta, es decir, el tiempo de espera para ir a pagar en las cajas de pago.

Para **(Castellanos, 2009)** en su tesis titulada: “Diseño del sistema de Satisfacción del usuario de la Calidad para la empresa editorial Retina LTDA.” Desarrollada en la Universidad de la Salle para optar título profesional de Administrador de empresas, concluye:

- Los sistemas de satisfacción del usuario de la calidad no sólo son para grandes compañías, los sistemas de satisfacción del usuario de la calidad tienen que ver con el modo como se rige la empresa, éstos pueden aplicar a empresas de todas las dimensiones y a todos los aspectos de la dirección.
- Tal es el caso de la empresa EDITORIAL RETINA LTDA., que a través de la ejecución del SGC será más competitiva en el sector de las artes gráficas. Las empresas de los distintos sectores económicos se ven enfrentadas a requerimientos crecientes de cambio y acondicionamiento de sus sistemas de satisfacción del usuario, fruto del comienzo de nuevos mercados, la gradual integración de la economía global, la intensificación de la competencia y el apresurado desarrollo tecnológico, estas condiciones han enfatizado la necesidad

de definir estrategias y tareas eficientes para el mejoramiento continuo de la calidad, como uno de los factores fundamentales de la competitividad y productividad.

- El actual trabajo permitió identificar y documentar todas las exigencias de la norma ISO 9001:2000 en la empresa EDITORIAL RETINA LTDA., favoreciendo al mejoramiento permanente y al logro de la distinción.

A **nivel nacional** para la variable **calidad de la Gestión**, consideramos los siguientes (**Mego, 2011**) en su investigación titulada: “Propuesta de un sistema de satisfacción del usuario de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011” realizada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el grado de Doctor en Administración con una metodología descriptiva, concluye:

- En la apreciación general del servicio municipal la generalidad de los trabajadores (el 57.8%), consideran, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que se les da M. P. de Chiclayo; quienes muestran su discrepancia tanto en calidad como en cantidad, por no cumplir con sus expectativas de recibir una buena asistencia municipal.
- Los servicios más discutidos por los colaboradores a nivel de cada servicio, teniendo en cuenta el factor niño regular Tráfico, carreteras y transporte público, organización del espacio físico y el uso de la tierra y el saneamiento, la salud y la salud; pero a nivel general y dimensionado, los servicios más cuestionados son: desarrollo económico local, seguridad ciudadana y educación, cultura, recreación, deportes y recreación.
- Los sectores mejor atendidos por los servicios municipales son el centro de la ciudad y las urbanizaciones; que los sectores menos atendidos son las ciudades jóvenes y los asentamientos humanos; es

por eso que estos servicios son cuestionados por los trabajadores de cada sector, lo que más se necesita para prestar atención, ya que el usuario parece apostar por una ciudad más ordenada, además de darle importancia al factor humano mejorando los programas sociales, y especialmente la generación de nuevos empleos a través del desarrollo económico local.

- Los trabajadores (proveedores) de las diferentes áreas municipales califican el servicio como cuestionable (regular) como resultado de una acción administrativa deficiente y un liderazgo ineficiente en la provisión de servicios a los trabajadores, para el proveedor los servicios más cuestionados a nivel estatal son: el servicio de organización del espacio y el uso físico del terreno, el tráfico, las carreteras y el transporte, y el servicio de saneamiento, salud pública y saneamiento; pero a nivel general y dimensionado los servicios más cuestionados son los servicios de desarrollo económico local, seguridad ciudadana y suministros y comercialización de productos y servicios, existiendo ciertas coincidencias con los trabajadores en lo que respecta al servicio de seguridad ciudadana y desarrollo económico local.
- También se demuestra que las autoridades, funcionarios, servidores y obreros municipales, califican, el servicio municipal como regular, por las condiciones de los ambientes donde laboran y los equipos, materiales, con que desarrollan sus funciones no estar acorde a la modernización y tendencias actuales.
- El servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los trabajadores para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas.

Por otro lado encontramos a **(Zegarra, 2013)** en su investigación titulada: "Influencia de la satisfacción del usuario de la calidad del servicio en la

satisfacción del cliente del operador turístico MUCHIK TOURS S.AC. En el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013” realizada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar título profesional de Licenciado en Administración con una metodología no experimental de corte transversal, concluye que:

- El operante turístico Muchik Tours S.A.C. posee como clientes a los operantes mayoristas nacionales, quienes son el primer contacto con los turistas en general.
- La satisfacción del usuario de la calidad del servicio del operante turístico Muchik Tours S.AC. interviene positivamente en la satisfacción de sus clientes, esto se sostiene por que los turistas se manifestaron muy satisfechos con el servicio brindado por parte los guías, alojamientos, el transporte y restaurantes.
- El operante turístico Muchik Tours S.A.C. de acuerdo a los manuales de la gestión de la calidad tiene una orientación al cliente, cultura de calidad centralizada en la mejora continua, la importancia de la alta dirección, mantener un correcto sistema de notificación e involucrar a los proveedores.

Para la variable **satisfacción del usuario a nivel nacional** se consideró a los siguientes **(Inca, 2016)** en su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015” realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas para optar título profesional de Licenciado en Administración de Empresas con una metodología cuantitativa, concluye lo siguiente:

- En relación con el objetivo general: determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los trabajadores, el valor "sig". Es 0.000, que es menor que 0.05 el nivel de significancia, entonces la hipótesis alternativa es aceptada (H1), por lo tanto, se puede decir que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la

satisfacción del usuario, y lo mismo, después Estar sujeto al coeficiente de Pearson nos permite observar una correlación de 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica que mayor es la calidad del servicio ofrecido a los trabajadores, mejor es la satisfacción del mismo, por otro lado una inadecuada calidad del servicio ofrecido será una menor satisfacción del usuario.

Así mismo tenemos a **(Quipe, 2015)** en su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015” realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas para optar título profesional de Licenciado de Administración de Empresas con una metodología cuantitativa, concluye:

- Respecto al objetivo general que es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, se obtiene el resultado del valor "sig". De 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% y se llega a la siguiente conclusión: la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del usuario. De la misma manera, el coeficiente de Pearson muestra una correlación de 0.555, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

A **nivel regional** para la variable **Calidad de la Gestión**, consideramos los siguientes **(Papal, Flores Guido y Espinoza, Quispe Jesús Alberto, 2017)** en su investigación titulada: “Calidad de servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el Distrito de Tambopata-2016” realizada en la Universidad Nacional Amazónica de Madre

de Dios para optar título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales con una metodología descriptiva, concluye:

- En la dimensión Tangibilidad, cuando se comparan los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES existe una brecha negativa de (-0.32) donde la pregunta No. 1 relacionada con los materiales y equipos modernos de la institución es la que afecta directamente la calidad del servicios en relación con esta dimensión. En la dimensión de Confiabilidad, cuando se comparan los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES, hay una brecha negativa de (-0.39). Donde la pregunta No. 5 se relacionó con el cumplimiento de las promesas en la fecha dada, es la que afecta directamente la calidad de los servicios en esta dimensión.
- En la dimensión de capacidad de respuesta, cuando se comparan los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES, hay una brecha negativa de (-0.08). Donde la pregunta N ° 12 se relacionó con la disponibilidad constante de los trabajadores para colaborar con los trabajadores, es la que afecta directamente la calidad de los servicios de esta dimensión. En la dimensión Empatía, al comparar los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES, hay una brecha negativa de (-0.25). Donde la pregunta No. 18 relacionada con el conocimiento de los trabajadores sobre las necesidades específicas de los trabajadores es la que afecta directamente la calidad de los servicios en esta dimensión.
- En la dimensión de Seguridad, cuando se comparan los resultados de sus EXPECTATIVAS y PERCEPCIONES, hay una brecha negativa de (-0.08). Donde la pregunta No. 19 se relacionó con la confianza que los trabajadores transmiten con su comportamiento en la institución, es la que afecta directamente la calidad de los servicios en esta dimensión.

Así mismo tenemos a **(Quispe, Mamani Pamela Judith y Yanez, Fernandez Yorwi Eder, 2017)** en su investigación titulada: “El control interno y su incidencia en la calidad de servicio de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017” realizada en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios con una metodología no experimental, concluye:

- El control interno incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año; debido a que el personal responsable de esta unidad y las áreas usuarias como profesionales no realizan de forma efectiva el control interno, las áreas usuarias no realizan la supervisión y control de la documentación y los planes para las adquisiciones y contrataciones, que estos tiene como finalidad de que cumplan sus actividades, no siendo responsable solo la unidad de almacén que no haya stock o los bienes que se necesita para desarrollar las acciones de manera eficaz, esto incide a que la unidad de almacén no ofrezca una calidad de servicio adecuada, lográndose evidenciar en la presente investigación.
- Las actividades de control gerencial inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año, puesto que se ha comprobado que la actividad de control gerencial en el presente estudio se encontró en un nivel deficiente; y que no se está cumpliendo con las Políticas y Procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias, de esa manera contar con todo los materiales y bienes necesarios para el desarrollo de las funciones de las áreas usuarias y no existe evaluación de la Administración de los Riesgos, afectando a que no se llegue a lograr los Objetivos de la Entidad en su totalidad en el presente año fiscal, y se ha demostrado que el personal que labora en

ella no utiliza de manera apropiada los instrumentos de satisfacción del usuario, teniendo como consecuencia una calidad de servicio en la unidad de almacén de manera regular.

- La información y comunicación inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año, se ha comprobado que personal que labora en las áreas usuarias y la unidad de almacén no brindan ni cuenta con información oportuna, ni tienen una comunicación fluida con la Oficina Universitaria de Abastecimiento, para que mediante de requerimiento se pueda abastecer en los momentos oportunos con la finalidad de que la unidad de almacén atienda de manera efectiva las necesidades, esto también ocasiona deficiencias en el desempeño de sus funciones.
- La supervisión incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año, se ha demostrado que la supervisión realizada por el personal responsable es deficiente, ya que no existe una vigilancia o dirección de la realización de las actividades por parte del personal administrativo, si existiría supervisión efectiva, sería favorable para las áreas usuarias, ya que al momento de que la unidad de almacén atienda se tendría todos los materiales; asimismo, los documentos de satisfacción del usuario que manejan en dicha unidad se encuentran desactualizados, lo que perjudica a la entidad en cumplir sus metas establecidas en el presente año fiscal.

Para la variable **Satisfacción del Usuario** a nivel regional se consideró a los siguientes **(Orihuela, 2016)** en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016” realizada en la Universidad Nacional Amazónica



de Madre de Dios para optar título profesional de Licenciado en Enfermería con una metodología experimental, concluye:

- Las características que mejor describen su trabajo en la organización del CLAS Tambopata -2016 son la asistencia personal con 69.8%; por lo tanto, es esencial lograr el objetivo común de la satisfacción del usuario externo; seguido por el grupo ocupacional de trabajadores internos, el 39.5% es el personal técnico de enfermería que podría ser sensibilizado en la satisfacción del usuario de las relaciones interpersonales; de acuerdo a las condiciones de trabajo se menciona el 72.1% que contribuye a la satisfacción laboral; con respecto al tiempo de servicio del CLAS Tambopata, el 55.8% trabaja más de 5 años, por lo tanto, como hay un trabajo más permanente, los cambios en las debilidades serían viables de manera progresiva; Con respecto al tiempo de servicio en el trabajo actual, el 48.8% han estado trabajando durante más de 5 años. Por lo tanto, para que el servicio sea competitivo, mejorar la forma en que presta servicios debe ser más de lo que espera.
- En relación con la satisfacción del usuario interno, se concluye que para el trabajo actual y el trabajo en general, los trabajadores determinan estar muy satisfechos con la remuneración y la estabilidad laboral, con respecto a la interacción inmediata del jefe, afirman que estar con una satisfacción promedio es esencial para mejorar los mecanismos de recepción e información y para reconocer el buen desempeño del personal, en cuanto a la oportunidad del progreso profesional hay una baja satisfacción; quizás él no tenga las oportunidades de continuar desarrollándose académicamente en el campo laboral. En las remuneraciones e incentivos el usuario interno refiere una satisfacción promedio, se presume que el personal contratado no tiene incentivos para el trabajo que realiza, refiriéndose a la interacción de los compañeros de trabajo, manifiestan

insatisfacción tal vez por la falta de empatía. Frente al ambiente de trabajo, es una gran satisfacción para la diplomacia y el respeto.

Así mismo tenemos a **(Laura, 2016)** en su investigación titulada: “Satisfacción del paciente Pos-Operado con el cuidado del profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado-2016” realizada en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios para optar título profesional de Licenciada en Enfermería con una metodología básica, concluye que:

- De acuerdo con el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con atención de enfermería en la dimensión técnico-científica, se observa que el 72,7% de los pacientes pos-operados del Hospital Santa Rosa están satisfechos y el 3,6% están muy satisfechos. Siendo este el caso, el personal de enfermería todavía no logra la plena satisfacción de la atención postoperatoria del paciente.
- En el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con atención de enfermería en la dimensión humana, el 56.4% de los pacientes post-operados están satisfechos y el 1.8% están insatisfechos. El personal de enfermería es deficiente en calidez, empatía y humanitario.
- De acuerdo con el nivel de satisfacción de los pacientes pos-operados con atención de enfermería en la dimensión ambiental, el 65,5% de los pacientes pos-operados están satisfechos y el 16,4% están muy satisfechos. La enfermera alcanza un nivel de satisfacción en los pacientes; pero no logra una satisfacción excelente (muy satisfecho).

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

Como **marco conceptual** de las variables contamos con **(Criado García-Legaz Fernando y Vázquez Sánchez Adolfo, 1999)** la **Calidad de la Gestión** es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de satisfacción del usuario. Es el modo en

que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.

Así mismo para **(Cuatrecasas, 2012)** define a la Calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente.

Para la **dimensión Gestión del Personal (Castillo, 2006)** la define como la rama de la administración contenida con todos los aspectos de la administración de recursos humanos de una organización. Por ejemplo: establecer las necesidades de los recursos humanos de la empresa, reclutar, escoger, desarrollar, sugerir y recompensar a los colaboradores: actuar como un enlace con los sindicatos y entidades gubernamentales y manejar otros asuntos del bienestar de los empleados.

Por otro lado **(Dessler, 2001)** nos dice que la Gestión del Personal se refiere a las políticas y los ejercicios que se requieren para llevar a cabo los aspectos referentes a las personas o al personal de la parte administrativa. Sus funciones serían:

- Realizar análisis de los situados (determinar la naturaleza del trabajo de cada empleado).
- Planificar las necesidades laborales e incorporar a candidatos para esos puestos.
- Seleccionar a los solicitantes para los puestos.
- Orientar e instruir a los nuevos colaboradores.
- Administrar los sueldos y salarios (determinar cómo se compensará a los colaboradores).

- Brindar estímulos y prestaciones.
- Evaluar el ejercicio.
- Comunicar (entrevistar, orientar, disciplinar).
- Educar y desarrollar.
- Promover el compromiso de los colaboradores.

Para la **dimensión Capacidad para Conducir (Palomo, 2008)** lo define como un proceso-situación. Liderazgo como proceso es un fenómeno que tiene cierto movimiento; que es un fenómeno que se produce debido a una sucesión de eventos. Por situación se refiere que la capacidad para producir no es algo absoluto o total, sino que es un fenómeno resultante de una situación determinada.

Así mismo **(Tracy, 2015)** define al Capacidad para Conducir como conjunto de habilidades que una determinada persona debe tener para influir en la forma en objetiva en las metas a cumplir, motivándolas a realizar las tareas que estas personas deben llevar a cabo de manera eficiente, ayudándolas a alcanzar sus objetivos, utilizando diferentes herramientas como carisma y seguridad al hablar, así como la capacidad de socializar con otros.

Para la **dimensión Planificación Objetiva (Cuesta, 2012)** nos dice que salió como una forma de explicar y utilizar mejor los datos conseguidos en la investigación social para establecer una plataforma estratégica más dinámica y alcanzar campañas más fuertes.

Por otro lado **(Hernández, G. y Godinez, A., 2014)** define que la **Planificación Objetiva** es una continuidad de pensamientos o ideas, planeación y acciones conectado a un propósito. Así mismo es una herramienta para incrementar la efectividad y enaltecer el retorno de la acumulación del capital de activos, tiempos y conocimiento. En un plan

estratégico identificas una visión deseada y los objetivos, estrategias, tácticas, mediciones y acciones necesarias para lograr esa visión.

Para la **dimensión Evaluación (Puig, 2015)** define a la evaluación como una práctica multiforme que se da individualmente o en grupo, que dirige a estudiantes, a personas en formación, a profesionales en ejercicio o a equipos que trabajan en una institución. En los ámbitos psicosociales alude a la acción de visionar o mirar, así como la revisión del quehacer profesional y a la adquisición de conocimiento. De esta forma, se designan diferentes prácticas que permiten tomar distancia e identificar mecanismos institucionales o profesionales que, en un determinado momento, contribuyen a que las acciones profesionales estén al servicio del ser humano.

Así mismo el monitoreo es el procedimiento que vigila, mide y reporta en forma objetiva los beneficios que aparecen a lo largo de los años de vida de un proyecto.

Para **(Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas, 1979)** el monitoreo es la obtención de información periódicamente sobre el desarrollo de los servicios. La importancia del monitoreo radica en asegurar que todos los componentes del sistema están cumpliendo funciones y están obteniendo un impacto.

el monitoreo nos permite ver periódicamente la calidad y cantidad de logros parcialmente de los esfuerzos y de las actividades que realizan los trabajadores; pero además, nos va a permitir identificar problemas que en un determinado momento se presentan y que pueden llevar a impedir la consecución de determinados objetivos, de las metas que han sido establecidas.

La **Satisfacción del Usuario** para **(Pérez, 1996)** es uno de los resultados más importantes de prestar servicio de buena calidad. Dado que la satisfacción del

usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa.

La satisfacción del usuario puede influir en:

- ✓ El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- ✓ El lugar al cual acuda para recibir atención.
- ✓ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- ✓ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- ✓ El hecho de que el prestador regrese o no regrese al prestador de servicio.
- ✓ El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La Satisfacción del Usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Así mismo para **(Verdugo, 2008)** La Satisfacción del Usuario implica una evaluación subjetiva del éxito logrado por el sistema de información, y puede servir como un sustituto de medidas de efectividad más objetivas que a menudo no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador suave, con un componente subjetivo marcado, porque se enfoca más hacia las percepciones y actitudes que hacia los criterios concretos y objetivos.

El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, la provisión del servicio y el sacrificio,

Para la **dimensión Procesos del Servicio** tenemos a **(Fontalvo, Herrera Tomás y Vergara, Schmalbach Juan, 2010)** quienes definen que

procesos es la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente. También es el conjunto de métodos, materias primas, medio ambiente, recursos que con resultado de su interacción generan valor agregado y transformación, con lo que se crean productos y servicios para los clientes.

Para la **dimensión capacidad del Servicio** tenemos a **(Keith, 1991)** quien define a la capacidad como formaciones psicológicas complejas que constituyen la infraestructura cognitiva de la personalidad, en las que se expresan de forma integrada y generalizada otras formaciones psicológicas de esta estructura, con un carácter predominantemente ejecutor, en los ámbitos general y específico, potencial y real, constituyéndose en premisa y resultado de la realización exitosa de la actividad del sujeto y de la creación de algo nuevo.

La capacidad es una serie de herramientas naturales que tienen todos los seres humanos. Se define como un proceso mediante el cual todos los seres humanos cumplen las condiciones para aprender y cultivar diferentes campos de conocimiento, incluso si estas condiciones se han usado o no, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar conceptos y habilidades de forma

Para la **dimensión Fiabilidad** tenemos a **(Creus, 2005)** quien define como la probabilidad de que una unidad de producto se desempeñe satisfactoriamente cumpliendo con su función durante un periodo de tiempo diseñado y bajo condiciones previamente especificadas. Es un resultado numérico de un evento aleatorio, para el cual se conocen o no se conocen sus causa y que debe ser de una magnitud comprendida entre cero y uno, periodo diseñado, que significa que el funcionamiento del producto no es para siempre, sino hasta que se logre un nivel de satisfacción adecuado en el cliente y, finalmente, condiciones previamente

especificadas, que significa que el proceso no se desarrolla bajo cualquier condición, sino bajo aquellas establecidas en el diseño y descritas muy claramente en el instructivo de uso y vida útil de un producto.

Por otro lado tenemos a **(Araujo, 2003)** quien indica que Fiabilidad es la capacidad de realizar el servicio acordado de manera confiable y cuidadosa: precisión y exactitud; ausencia de errores Este atributo se basa en la percepción del usuario de la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y términos establecidos. La confiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para proporcionar el servicio de manera eficiente y sin fallas que lo impidan o perjudiquen. Para cumplir este criterio, los procesos experimentados y el personal calificado son necesarios para ejecutarlos. Cuando la confiabilidad es baja, existen serios riesgos de pérdida de la confianza del cliente (incluida la pérdida del cliente) y altos costos de reparación (los llamados costos "no de calidad").

Para la **dimensión Empatía** tenemos a **(Mohammadreza, 2007)** quien la define como un atributo cognitivo y o emocional (o afectivo), o como una combinación de ambos. La cognición consiste en las actividades mentales involucradas en la adquisición y procesamiento de información para un mejor entendimiento, mientras que la emoción es compartir el afecto manifiesto en sentimientos que se expresan subjetivamente. Existen dos tipos de empatía: la cognitiva y la emocional.

Así mismo para **(Córcoles, 2008)** la Empatía es la posibilidad de ponerse en el lugar del otro, comprender lo que el otro siente o experimenta, sea físico, emocional o mental.

Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente "consume" determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados al usuario de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo.



Para la **dimensión Infraestructura** tenemos a **(Del Pópulo, María; Romero, Pablo y Delgado, Gil, 2002)** quienes definen que es un conjunto de bienes de capital, que aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuye a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas individuales y colectivas, y los intercambios de bienes y servicios; teniendo además la peculiaridad de suministrar servicios simultáneamente a múltiples trabajadores o al conjunto de la sociedad, más que a las empresas o personas privadas; esto es, de ser un bien público.

Por otro lado **(Rozas, Patricio y Sánchez, Ricardo, 2004)** Definen que a la Infraestructura como el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones por lo general, de larga vida útil que constituyen la base sobre la cual se produce la prestación de servicios considerados necesarios para el desarrollo de fines productivos, políticos, sociales y personales

Como **marco filosófico** para la **Calidad de la Gestión**, consideramos a W. EDWARDS DEMING en su estudio y práctica que se sustentó en que la calidad es un desarrollo constante a través de la disminución la variación. Propuso 7 deficiencias fatales. . Deming pensaba que la calidad se podía manifestar mejor con una cooperación positiva, hablaba también del nuevo clima o cultura organizacional, la cual consistía en 3 componentes: Unirse al trabajo, Innovación y Cooperación.

También propuso el circulo de la calidad o mejor conocido como circulo de calidad de Deming, donde se involucra el Planear, el Hacer, el Verificar y el Controlar.

William Edwards Deming (1900-1993), fue un estadístico estadounidense, que sentó una de las principales bases en lo referente al control estadístico de la calidad, en 1927 conoció al Dr. Shewhart, con el que trabajó

estrechamente impartiendo una serie de cursos sobre el control estadístico del proceso en la Universidad de Stanford. En el verano de 1950 enseñó en el Japón la técnica del control estadístico del proceso y la filosofía de la administración para la calidad, ese mismo año, la Unión de Ciencia e Ingeniería Japonesa (UCIJ) instituyó el Premio Deming a la calidad y confiabilidad de productos y servicios.

Para la **Satisfacción de los Usuarios** consideramos la filosofía de (Mark Potter, 2010) Es muy importante conocer la filosofía de trabajo que permite cumplir las expectativas de clientes que se encuentran dentro y fuera de la organización, asimismo Servicio Es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligada a un producto físico por otro lado Calidad en el servicio Es la exacta relación entre las características que el servicio posee y las características que el cliente expresa.

#### 1.4 Formulación del problema

##### 1.4.1. Problema General

¿De qué manera la calidad de la gestión se relaciona con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?

##### 1.4.2. Problemas específicos

###### ❖ Problemas específicos 1

¿Cómo se percibe la calidad de la gestión en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?

###### ❖ Problemas específicos 2

¿En qué nivel se encuentra la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?

###### ❖ Problemas específicos 3

¿Qué dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?

#### 1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación de orden cuantitativo, está orientado a analizar las condiciones actuales de la Gestión de la Calidad en Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, es uno de los temas más relevantes en la Satisfacción del Usuario, puesto que se evaluó como estos procedimientos llegan a lograr que los trabajadores se sientan satisfecho con la atención que les brindan.

Valor teórico, será un gran aporte, como fuente de conocimientos y antecedentes para que a partir de ella se realicen futuras investigaciones. De los resultados que se obtengan en la presente investigación, estas se plantearan como guía importante para futuras investigaciones en materia de la Gestión de la Calidad en la satisfacción del usuario; así como instrumentos que tenemos que servirán como ayuda para determinar cómo se encuentra esta gestión de la calidad en las instituciones del estado, siendo un instrumento teórico sin precedentes, dado que el objeto de sus estudio se centra en el procedimiento de recolección de datos sobre la observación de la muestra de estudio.

Relevancia social; la finalidad principal del servicio público o la función, es dar calidad de vida a la población es por ello que la satisfacción del usuario en una entidad debe de llegar a la efectividad y lograr sus metas institucionales, la ley de la modernización se intenta mejorar la eficacia en la satisfacción del usuario administrativamente, y todos estos lineamiento existente tienen la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario en todos sus rasgos con la finalidad de brindar servicios de calidad a la población.

Implicaciones Prácticas, la presente investigación dará un aporte relevante y permitirá conocer sobre la calidad de la gestión y como incide este sobre la satisfacción de los usuarios, pues el mismo, mediante esta información que se

brindara que permitirá diseñar propuestas de mejoramiento de la calidad de la gestión en una entidad.

Utilidad metodológica; la presente investigación tiene un lineamiento que se encuentra de acuerdo a la ciencias metodología que se cuenta, utilizando los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los mismos que fueron debidamente validados, con ellos obtuvimos los resultados que es el aporte más relevante del trabajo.

## 1.6 Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis General

$H_a$ : La calidad de la gestión se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

$H_0$ : la calidad de la gestión no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

### 1.6.2 Hipótesis específicas

#### ❖ Hipótesis específicas 1

$H_a$ : La calidad de la gestión se percibe en un nivel inadecuado en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

$H_0$ : La calidad de la gestión no se percibe en un nivel inadecuado en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

#### ❖ Hipótesis específicas 2

$H_a$ : Existe un nivel inadecuado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

$H_0$ : No existe un nivel inadecuado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

#### ❖ Hipótesis específicas 3

$H_a$ : La dimensión evaluación tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

H<sub>0</sub>: Las dimensión evaluación no tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1. Objetivo general

Establecer de qué manera se relaciona la calidad de la gestión con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

### 1.7.2. Objetivos específicos

#### ❖ Objetivos específicos 1

Identificar como se percibe la calidad de la gestión en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

#### ❖ Objetivos específicos 2

Establecer el nivel en que se encuentra la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

#### ❖ Objetivos específicos 3

Determinar que dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor relación con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

## II. MÉTODO

El método que se utilizó en la presente investigación es el hipotético-deductivo según (Hernández, R.& Fernández, C., 2006) en donde indica que es el método en donde se formula hipótesis derivado de los fenómenos observados. En la presente investigación se usó para que en base a los datos encontrado y lo manifestado por la muestra, se recabó información más específica sobre el tema, los cuales al ser ajustados con métodos estadísticos derivaron en conclusiones concretas en cuanto a los niveles de relación entre la calidad de la gestión se y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

También se utilizó el Método Descriptivo para describir la conducta de las variables en estudio- calidad de satisfacción del usuario y satisfacción de los trabajadores- en cuanto a sus niveles y a su frecuencia.

Asimismo el Método Estadístico, se procesa y analiza la información cuantitativa de las variables en estudio, utilizando la estadística descriptiva (tablas, figuras, medidas de tendencia y de dispersión) y la inferencial para la validación y confiabilidad de instrumentos y contrastación de hipótesis (Alfa de Cronbach, Prueba de Shapiro-Wilks, Rho de Spearman).

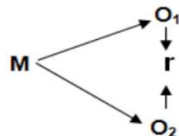
El tipo de investigación es no experimental puesto que no se experimentaran las variables de estudio solo se observaran en su ambiente natural:

- Según su finalidad es básica: Puesto que solo se observaran las variables y se profundizaran las teorías y antecedentes ya existentes y a partir de sus resultados y descubrimientos, pueden surgir nuevos productos y avances científicos aportando con las conclusiones.

- Según su naturaleza: Es investigación Cuantitativa porque la investigación se basó en variable medible como la calidad de la gestión y la satisfacción del usuario. (Hernández, R.& Fernández, C., 2006, pág. 10).
- Según el alcance temporal: Es investigación de corte transversal ya que se analizó la actividad de la variable en un solo periodo asimismo la aplicación de los instrumentos se realizaron en un determinado periodo también que es 2018. (Hernández, G. y Godinez, A., 2014, pág. 208).

## 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es descriptivo- Correlacional de corte transversal, porque en un primer instante se realiza la descripción de las variables según a lo observado para luego correlacionarlos en un solo periodo evaluado para determinar si existe o no relación entre ellas, este tipo de estudios son cuantitativos e intentan predecir el comportamiento que tendrá una variable, a partir del valor que tienen en la (s) variable(s) relacionada(s). (Hernández, R.& Fernández, C., 2006)



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

## 2.2. Variables, Operacionalización

### 2.2.1. Variables

❖ Variable independiente: LA CALIDAD DE LA GESTIÓN

Es la efectividad en los procesos administrativos como el Planeamiento, Control y ejecución de acciones con la finalidad de que los trabajadores se sientan satisfecho con el servicio o bien.

❖ Variable dependiente: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.



## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>VARIABLE: <b>LA CALIDAD DE LA GESTIÓN</b></p> <p>Es la efectividad en los procesos administrativos como el Planeamiento, Control y ejecución de acciones con la finalidad de que los trabajadores se sientan satisfecho con el servicio o bien. <b>(Emilio, 2004)</b></p>	<p>DIMENSIÓN 1: <b>GESTIÓN DEL PERSONAL</b></p> <p>La administración de personal busca habilitar mejor al personal que labora en la organización para lograr la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo, para ello se debe comunicar la importancia de la contribución que hace cada empleado a la calidad total y reforzar el compromiso individual y por equipos mediante premios y reforzamientos. <b>(Definición.DE, 2015)</b></p>	<p>1.1. Organización del personal. 1.2. Mantenimiento del personal.</p>	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi siempre. 5. Siempre</p>

	<p>DIMENSIÓN 2:  <b>CAPACIDAD PARA CONducIR</b></p> <p>El liderazgo es una cualidad que posee un directivo o un grupo de directivos, con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a la organización.  <b>(abad, 2014)</b></p>	<p>2.1. Toma de decisiones.  2.2. Empatía y asertividad.  2.3. Solución de problemas.</p>	
	<p>DIMENSIÓN 3:  <b>PLANIFICACIÓN OBJETIVA</b></p> <p>La planificación estratégica consiste en determinar la</p>	<p>3.1. Estructura interna y externa de la organización.  3.2. Misión y visión de la organización.  3.3. Objetivos estratégicos de la</p>	

	<p>direccionabilidad que debe tener la organización para conseguir sus objetivos de corto y mediano plazo, que permite prever situaciones futuras o inconvenientes y adaptar a la organización para dar soluciones. <b>(Pimentel Villalaz, 1999)</b></p>	<p>organización.</p>	
	<p><b>DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN</b></p> <p>La supervisión y el monitoreo es un servicio técnico pedagógico destinado fundamentalmente a mejorar cooperativamente todos los factores que influyen en el proceso de enseñanza aprendizaje, para lo cual se</p>	<p>4.1. Planeación de la supervisión. 4.2. Evaluación de lo supervisado. 4.3. Ejecución de la supervisión.</p>	

	<p>asume la responsabilidad de dirigir y hacer un seguimiento a los docentes para obtener con ellos resultados que les son comunes, con base en unos índices de satisfacción del usuario pedagógica que permiten medir los resultados del proceso y hacer los ajustes necesarios oportunamente.</p> <p><b>(Gomez, 2017)</b></p>		
<p><b>VARIABLE:</b> <b>SATISFACCION DEL USUARIO</b></p> <p>Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con</p>	<p><b>DIMENSIÓN 1:</b> <b>PROCESOS DEL SERVICIO</b></p> <p>Un proceso puede definirse como todo aquello que las organizaciones hacen orientadas al cliente y con el fin de conseguir sus objetivos. Es a</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención personalizada</li> <li>2. Rapidez de los empleados</li> <li>3. Horario de atención</li> <li>4. Comunicación</li> <li>5. Presentación del personal</li> <li>6. Orientación de necesidades específicas del usuario</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiente</li> <li>2. Malo</li> <li>3. Regular</li> </ol>

<p>orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” <b>(Rey Martin, 2000)</b></p>	<p>través de los procesos que las empresas alcanzan sus objetivos y el talento humano se encamina para lograrlos.</p>		<p>4. Bueno 5. Excelente</p>
	<p><b>DIMENSIÓN 2:</b> <b>CAPACIDAD DE SERVICIO</b> Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. <b>(Eduardo, 2015)</b></p>	<p>1.Capacitacion y actualización 2.Entrenamiento 3.Disposicion permanente en ayudar al cliente</p>	
	<p><b>DIMENSIÓN 3:</b></p>	<p>1. Servicio cuidadoso y fiable 2. Información impresa adecuada</p>	

	<p><b>FIABILIDAD</b></p> <p>Es la confianza que se tiene en el buen comportamiento o funcionamiento del material. <b>(es.wikipedia.org, 2017)</b></p>		
	<p>DIMENSIÓN 4:</p> <p><b>EMPATÍA</b></p> <p>Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. <b>(Ramirez, 2014)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amabilidad en la atención</li> <li>2. Habilidades (creatividad, confianza)</li> <li>3. Atención personalizada a los clientes</li> </ol>	
	<p>DIMENSIÓN 5:</p> <p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p> <p>Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalaciones de atención</li> <li>2. Equipamiento</li> <li>3. Visibilidad adecuada de servicios a brindar</li> <li>4. Ambientes de atención</li> </ol>	

	efectivamente. <b>(Definicion, 2007)</b>		
--	--	--	--

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población está definida por todos los trabajadores administrativos de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, cuya distribución es como sigue a continuación:

**Tabla 1: Distribución de la población**

<b>Dependencias</b>	<b>Población</b>
Oficina de dirección	3
Oficina de administración	3
Oficina de planificación y presupuesto	2
Oficina de tramite documentario	3
Oficina de asesoría jurídica	3
Centro de información, sistema y estadística	3
Oficina de catastro	4
Oficina de industrias forestales	3
Oficina de concesiones de conservación y ecoturismo	3
Oficina de concesiones forestales de productos diferentes a la madera	3
Oficina de concesiones forestales con fines maderables	4
Oficina de concesiones de forestación y reforestación	3
Oficina de control y supervisión	4
Oficina de fauna silvestre	3
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

Fuente: CAP de la Dirección Regional Forestal y Fauna - 2018.



### 2.3.2. Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para muestra aleatoria sin reposición para población finita:

$$n_0 = \frac{Z^2_{1-\alpha} p (1 - P) N}{Z^2_{1-\alpha} p (1 - P) + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

N: Tamaño muestral

N: Tamaño poblacional (N= 44)

( $Z^2_{1-\alpha} p$ ): Valor estándar de distribución normal a un 95% de nivel de confianza. ( $Z^2_{1-\alpha} = 1.96$ ).

P= 0.50 para obtener la mayor muestra.

e: Margen de error 5.0 % (e=0,05).

Se reemplazó la fórmula y obtuvimos lo siguiente

**n = 40**

El tamaño de la muestra obtenida es de 40 trabajadores administrativos de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre.

En función al tamaño de la muestra total hallado anteriormente esta se distribuyó en función a la estructura porcentual de la población para establecer la siguiente muestra:

**Tabla 2: Distribución de la muestra**

<b>Dependencias</b>	<b>Muestra</b>
Oficina de dirección	2
Oficina de administración	3
Oficina de planificación y presupuesto	2
Oficina de tramite documentario	3
Oficina de asesoría jurídica	3
Centro de información, sistema y estadística	3
Oficina de catastro	3
Oficina de industrias forestales	3
Oficina de concesiones de conservación y ecoturismo	3
Oficina de concesiones forestales d productos diferentes a la madera	3
Oficina de concesiones forestales con fines maderables	3
Oficina de concesiones de forestación y reforestación	3
Oficina de control y supervisión	3
Oficina de fauna silvestre	3
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

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

### 2.4.1. Técnicas de recolección de datos

- ❖ La encuesta: Mediante la encuesta se tuvo conocimiento sobre cómo se encuentra o la situación de calidad de satisfacción del usuario y la satisfacción del usuario, y poder describir y explicar de la mejor forma la situación problemática.

#### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

- ❖ El cuestionario: Este instrumentos nos recolecto datos mediante preguntas cerradas se aplicó a los trabajadores administrativos sobre las variables en estudio.

#### 2.4.3. Valides de los instrumentos

**Tabla 3: Validación de los instrumentos de la presente investigación:**

N°	CONDICION	EXPERTO 1	EXPERTO 2	SUMATORIA
1	Redacción.	80%	80%	80%
2	Claridad.	80%	75%	78%
3	Objetividad.	80%	80%	80%
4	Actualidad.	80%	78%	79%
5	Suficiencia.	80%	82%	81%
6	Intencionalidad.	78%	80%	79%
7	Organización.	82%	79%	81%
8	Consistencia.	81%	81%	81%
9	Coherencia.	79%	80%	80%
10	Metodología.	80%	80%	80%
Promedio				80%

Fuente: Elaboración propia

**Promedio: 0,800**



En nuestro caso, por ser superior a 0.8 los instrumentos son altamente fiables y garantiza en forma suficiente la validez y confiabilidad necesaria para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

### ❖ Estadística descriptiva:

- Matriz de base de datos sobre Calidad de la Gestión y la satisfacción del usuario.
- Elaboración de tablas de frecuencias.
- Preparación de figuras estadísticas.
- Estadísticos descriptivos: Media, mediana, máximo, mínimo, Desviación estándar coeficiente de variación.

### ❖ Estadística inferencial:

- Para procesar y obtener resultados estadísticos descriptivos y la comprobación de las hipótesis, se realizó con el software de estadística para ciencias sociales (Spss Statistic V.24).
- Para analizar la prueba de normalidad se realizó mediante Shapiro-Wilks (prueba no paramétrica) por tener una población menor a 50 con un nivel de significancia al 5% y se obtuvo que los valores encontrados fueron no paramétricos.
- Para las pruebas de hipótesis se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman.

## 2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se resguardo la identificación de cada uno de los encuestados que fueron parte de la investigación, tomándose en consideración las éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. DESCRIPTORES DEL ANÁLISIS DE LA VARIABLE.

##### 3.1.1. CALIDAD DE LA GESTIÓN

**Tabla 5: Descriptores del análisis de la variable: calidad de la gestión.**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[126 ; 150>	El personal administrativo considera que la calidad de gestión que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[102 ; 126>	El personal administrativo considera que la calidad de gestión que se brinda a los usuarios es buena.	Del 1 al 30
REGULAR	[78 ; 102>	El personal administrativo considera que la calidad de gestión que se brinda a los usuarios es regular.	Puntaje máximo 150
MALA	[54 ; 78>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[30 ; 54>	El personal administrativo consideran que la calidad de gestión que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 6: Descriptores del análisis de la dimensión: Gestión del personal**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[42 ; 50>	El personal administrativo considera que la gestión de personal en la DRFFS es muy buena.	
BUENA	[34 ; 42>	El personal administrativo considera que la gestión de personal en la DRFFS es buena.	Del 1 al 10
REGULAR	[26 ; 34>	El personal administrativo considera que la gestión de personal en la DRFFS es regular.	Puntaje máximo 50
MALA	[18 ; 26>	El personal administrativo considera que la gestión de personal en la DRFFS es mala	
MUY MALA	[10 ; 18>	El personal administrativo considera que la gestión de personal en la DRFFS es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 7 Descriptores del análisis de la dimensión: Capacidad para conducir**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[29 ; 35>	El personal administrativo considera que la Capacidad para conducir en la DRFFS es muy buena.	
BUENA	[24 ; 29>	El personal administrativo considera que la Capacidad para conducir en la DRFFS es buena.	Del 11 al 17 Puntaje máximo 35
REGULAR	[18 ; 24>	El personal administrativo considera que la Capacidad para conducir en la DRFFS es regular.	
MALA	[13; 18>	El personal administrativo considera que la Capacidad para conducir en la DRFFS es mala	
MUY MALA	[7 ; 13>	El personal administrativo considera que la Capacidad para conducir en la DRFFS es muy mala	

---

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 8 Descriptores del análisis de la Dimensión: Planeacion objetiva**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[13 ; 15>	El personal administrativo considera que la Planeacion objetiva en la DRFFS es muy buena.	
BUENA	[10 ; 13>	El personal administrativo considera que la Planeacion objetiva en la DRFFS es buena.	Del 18 al 20 Puntaje máximo 15
REGULAR	[8 ;10>	El personal administrativo considera que la Capacidad para conducir en la DRFFS es regular.	
MALA	[5; 8>	El personal administrativo considera que la Planeacion objetiva en la DRFFS es mala	
MUY MALA	[3 ; 5>	El personal administrativo considera que la Planeacion objetiva en la DRFFS es muy mala	

---

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 9 Descriptores del análisis de la dimensión: Evaluación**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[42 ; 50>	El personal administrativo considera que la evaluación en la DRFFS es muy buena.	
BUENA	[34 ; 42>	El personal administrativo considera que la evaluación en la DRFFS es buena.	
REGULAR	[26 ; 34>	El personal administrativo considera que la evaluación en la DRFFS es regular.	Del 21 al 30
MALA	[18 ; 26>	El personal administrativo considera que la evaluación en la DRFFS es mala	Puntaje máximo 50
MUY MALA	[10 ; 18>	El personal administrativo considera que la evaluación en la DRFFS es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

### 3.1.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS:

**Tabla 10 Descriptores para el análisis de la variable: Satisfacción de los usuarios.**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[126 ; 150>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la Satisfacción que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[102 ; 126>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la Satisfacción que se brinda a los usuarios es buena.	Del 31 al 60
REGULAR	[78 ; 102>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la Satisfacción que se brinda a los usuarios es regular.	Puntaje máximo 150
MALA	[54 ; 78>	El personal administrativo de la DRFFS consideran que la Satisfacción que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[30 ; 54>	El personal administrativo de la DRFFS consideran que la Satisfacción que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**



**Tabla 11 Descriptores del análisis de la dimensión: Proceso del servicio**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo de la DRFFS considera que los Proceso del servicio que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo de la DRFFS considera que los Proceso del servicio que se brinda a los usuarios es buena.	Del 31 al 36 Puntaje máximo 30
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo de la DRFFS considera que los Proceso del servicio que se brinda a los usuarios es regular.	
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo de la DRFFS considera que los Proceso del servicio que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[6 ; 11>	El personal administrativo de la DRFFS considera que los Proceso del servicio que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 12 Descriptores del análisis de la dimensión: fiabilidad**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es buena.	Del 37 al 42 Puntaje máximo 30
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es regular.	
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[6 ; 11>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 13 Descriptores del análisis de la dimensión: fiabilidad**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es buena.	Del 43 al 48
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es regular.	Puntaje máximo 30
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[6 ; 11>	El personal administrativo de la DRFFS considera que fiabilidad que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 14 Descriptores del análisis de la dimensión: Empatía**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo de la DRFFS considera que empatía que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo de la DRFFS considera que empatía que se brinda a los usuarios es buena.	Del 49 al 54
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo de la DRFFS considera que empatía que se brinda a los usuarios es regular.	Puntaje máximo 30
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo de la DRFFS considera que empatía que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[6 ; 11>	El personal administrativo de la DRFFS considera que empatía que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

**Tabla 15 Descriptores del análisis de la dimensión: Infraestructura**

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
MUY BUENA	[25 ; 30>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la infraestructura que se brinda a los usuarios es muy buena.	
BUENA	[20 ; 25>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la infraestructura que se brinda a los usuarios es buena.	Del 55 al 60
REGULAR	[16 ; 20>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la infraestructura que se brinda a los usuarios es regular.	Puntaje máximo 30
MALA	[11 ; 16>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la infraestructura que se brinda a los usuarios es mala	
MUY MALA	[6 ; 11>	El personal administrativo de la DRFFS considera que la infraestructura que se brinda a los usuarios es muy mala	

**Fuente de elaboración propia**

### 3.1.3. DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN

**Tabla 16: Descriptivos de la variable calidad de la gestión.**

	CALIDAD DE GESTION	GESTION DEL PERSONAL	CAPACIDAD PARA CONDUCIR	PLANEACION OBJETIVA	EVALUACION
N Válido	40	40	40	40	40
Media	<b>94.33</b>	<b>29.53</b>	<b>22.65</b>	<b>9.68</b>	32.48
Error estándar de la media	3.253	.832	.802	.386	1.408
Mediana	88.00	28.00	22.00	9.00	28.00
Moda	87 <sup>a</sup>	28	22	9	28
<b>Desviación estándar</b>	<b>20.572</b>	<b>5.262</b>	<b>5.072</b>	<b>2.443</b>	<b>8.907</b>
<b>Asimetría</b>	<b>.313</b>	<b>.246</b>	<b>-.083</b>	<b>.210</b>	<b>.477</b>
Error estándar de asimetría	.374	.374	.374	.374	.374
Curtosis	-.976	.420	-.387	-.478	-1.022
Error estándar de curtosis	.733	.733	.733	.733	.733
Mínimo	59	19	13	5	16
Máximo	126	40	32	14	46
Percentiles 25	87.00	28.00	22.00	9.00	28.00
50	88.00	28.00	22.00	9.00	28.00
75	119.00	32.00	26.00	11.75	45.00

En la tabla 16 se observa de acuerdo con los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión, el promedio de toda la muestra es de  $94.33 \pm 6.4$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50% , respecto a la dimensión gestión del personal, el promedio alcanzado es de  $29.53 \pm 1.6$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 70%, respecto a la dimensión capacidad para conducir, el promedio alcanzado es de  $22.65 \pm 1.6$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 52.5%, respecto a la dimensión planeación objetiva , el promedio alcanzado es de  $.9.68 \pm 0.8$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión evaluación, el promedio alcanzado es de  $32.48 \pm 2.8$  puntos, ubicándola en el nivel de casi nunca equivalente al 60%.

### 3.1.4. DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Tabla 17: Descriptivos de la variable Satisfacción de los usuarios

	SATISFACCION DEL USUARIO	PROCESO DEL SERVICIO	CAPACIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	EMPATIA	INFRAESTRUCTURA
N Válido	40	40	40	40	40	40
<b>Media</b>	<b>90.68</b>	<b>18.55</b>	<b>18.10</b>	<b>18.50</b>	<b>19.35</b>	<b>16.18</b>
Error estándar de la media	1.507	.414	.361	.381	.363	.297
Mediana	89.00	18.00	19.00	18.00	19.00	16.00
Moda	95	18	20	17	21	15 <sup>a</sup>
<b>Desviación estándar</b>	<b>9.534</b>	<b>2.621</b>	<b>2.285</b>	<b>2.407</b>	<b>2.293</b>	<b>1.880</b>
<b>Asimetría</b>	<b>-.305</b>	<b>-.361</b>	<b>-.496</b>	<b>-.035</b>	<b>-.334</b>	<b>.831</b>
Error estándar de asimetría	.374	.374	.374	.374	.374	.374
Curtosis	-.336	-.601	-1.319	-1.373	.015	.106
Error estándar de curtosis	.733	.733	.733	.733	.733	.733
Mínimo	69	13	14	15	14	13
Máximo	106	22	21	22	23	20
Suma	3627	742	724	740	774	647
Percentiles						
25	86.00	17.00	16.00	17.00	18.00	15.00
50	89.00	18.00	19.00	18.00	19.00	16.00
75	99.50	21.00	20.00	20.75	21.00	17.50

#### ANÁLISIS

En la tabla 17 se ha demostrado que la variable satisfacción de los usuarios, tiene una puntuación promedio de  $90.68 \pm 2.95$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 80% de los usuarios, respecto a la dimensión proceso del servicio, el promedio alcanzado es de  $18.55 \pm 0.81$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión capacidad de servicio, el promedio alcanzado es de  $18.1 \pm 0.71$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 40%, respecto a la dimensión fiabilidad, el promedio alcanzado es de  $18.5 \pm 0.75$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 35%, respecto a la dimensión

empatía, el promedio alcanzado es de  $19.35 \pm 0.71$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 55% y respecto a la dimensión infraestructura, el promedio alcanzado es de  $16.18 \pm 0.297$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 45%

### 3.1.5. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN

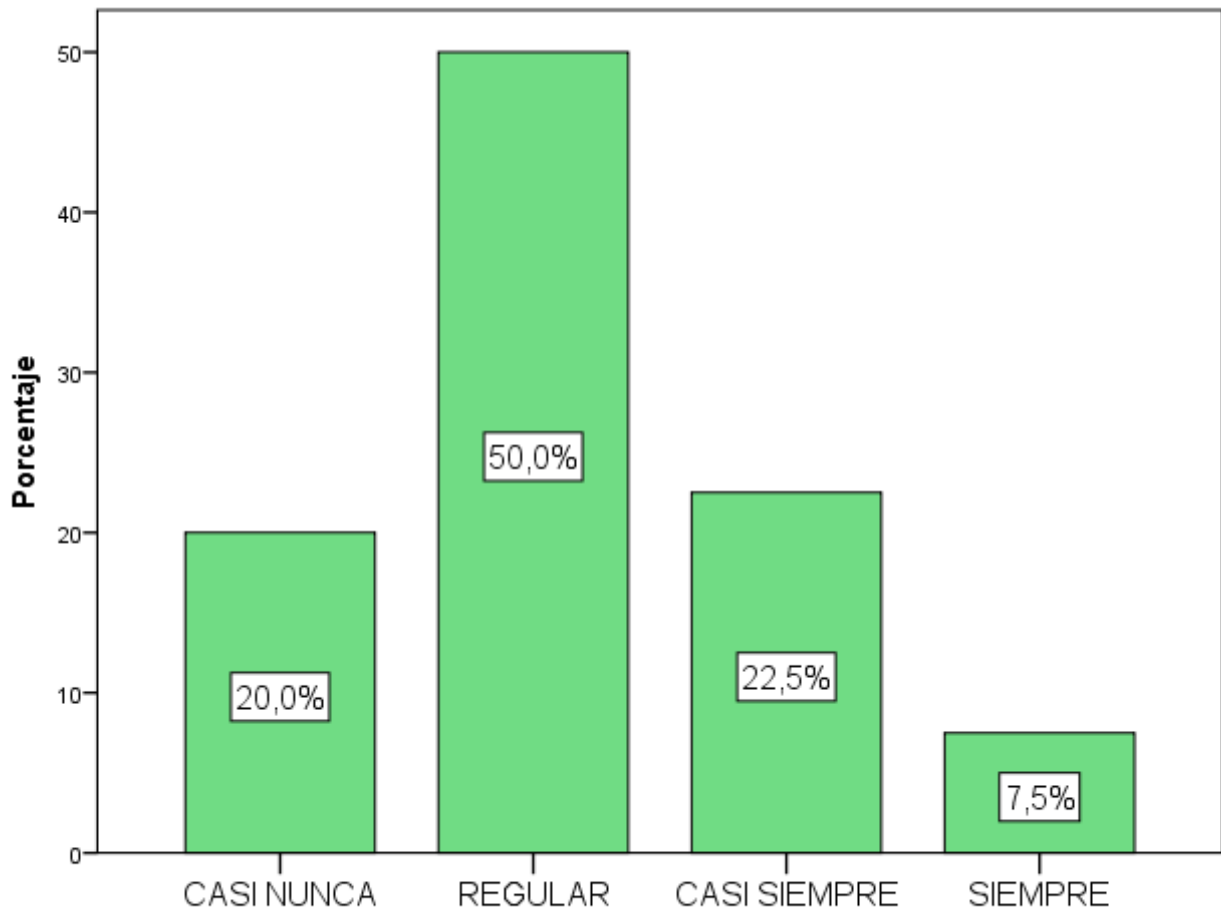
**Tabla 18: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión**

	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Válido CASI NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
REGULAR	20	50,0	50,0	70,0
CASI SIEMPRE	9	22,5	22,5	92,5
SIEMPRE	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 18 y el gráfico 1, se evalúa a la variable Calidad de gestión; en el que 50% del personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, considera la calidad de gestión brindada en una categoría regular, 22.5% en la categoría casi siempre, el 20% en una categoría casi nunca y el 7.5 lo califica de siempre

**Gráfico N° 1: Distribución de frecuencias para la variable calidad de la gestión**



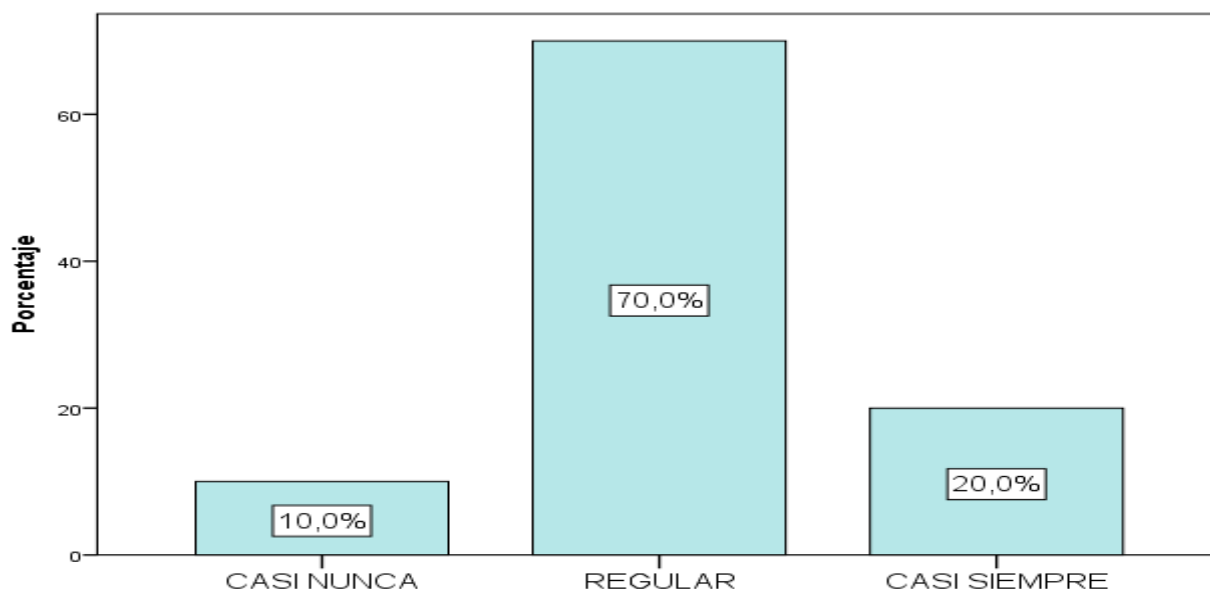
**Tabla 19 Distribución de frecuencias para la dimensión Gestión del personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	4	10,0	10,0	10,0
REGULAR	28	70,0	70,0	80,0
CASI SIEMPRE	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 20 y el gráfico 2, se evalúa a la dimensión Gestión del personal; en el que 70% del personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, considera a la dimensión Gestión del personal como regular, 20% en la categoría casi siempre y el 10% en una categoría casi nunca.

**Gráfico N° 2: Distribución de frecuencias para la dimensión Gestión del personal**



**Tabla 20: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad para conducir**

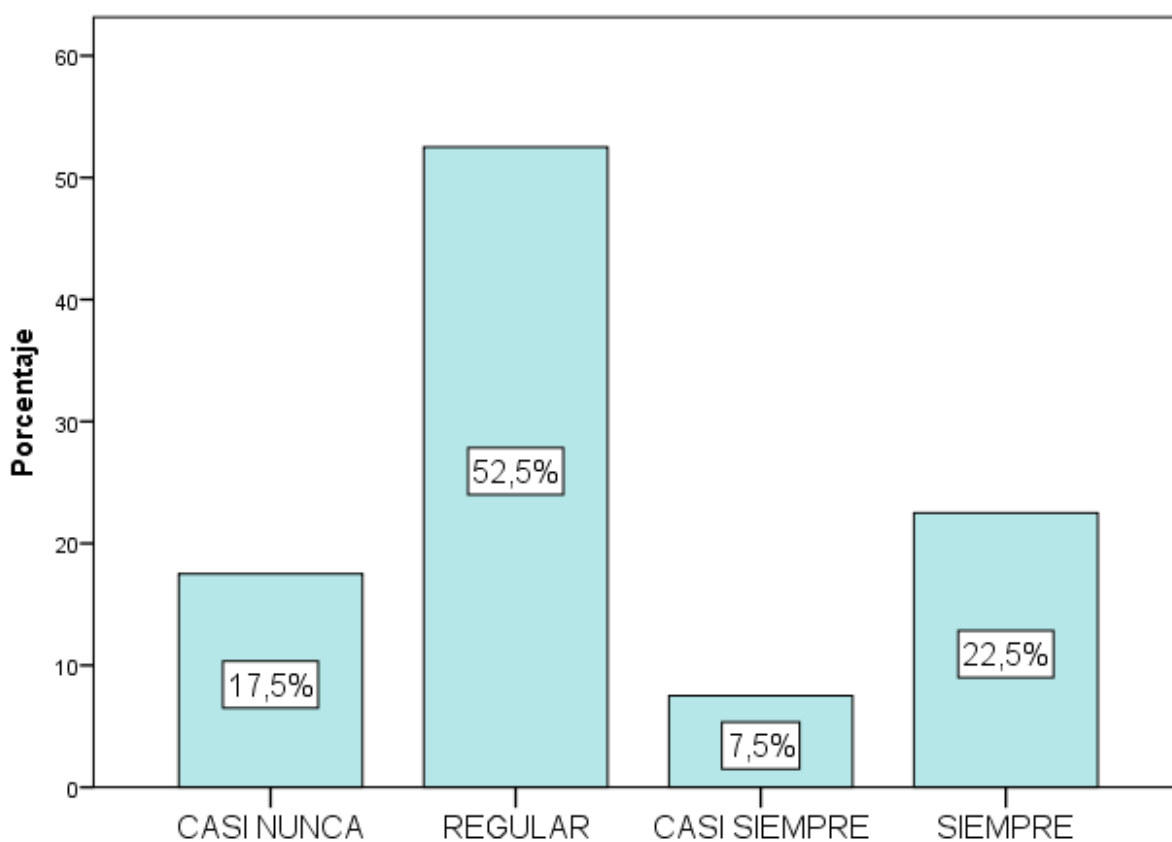
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	7	17,5	17,5	17,5
REGULAR	21	52,5	52,5	70,0
CASI SIEMPRE	3	7,5	7,5	77,5
SIEMPRE	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24



De acuerdo a la tabla 21 y el gráfico 3, se evalúa a la dimensión capacidad para conducir; en el que 52.5% del personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, considera a la dimensión capacidad para conducir que regular se da, 22.5% manifiesta que siempre se da, un 17.5% manifestó que nunca se da y un 7.5% manifiesta que siempre se da

**Gráfico N° 3: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad para conducir.**



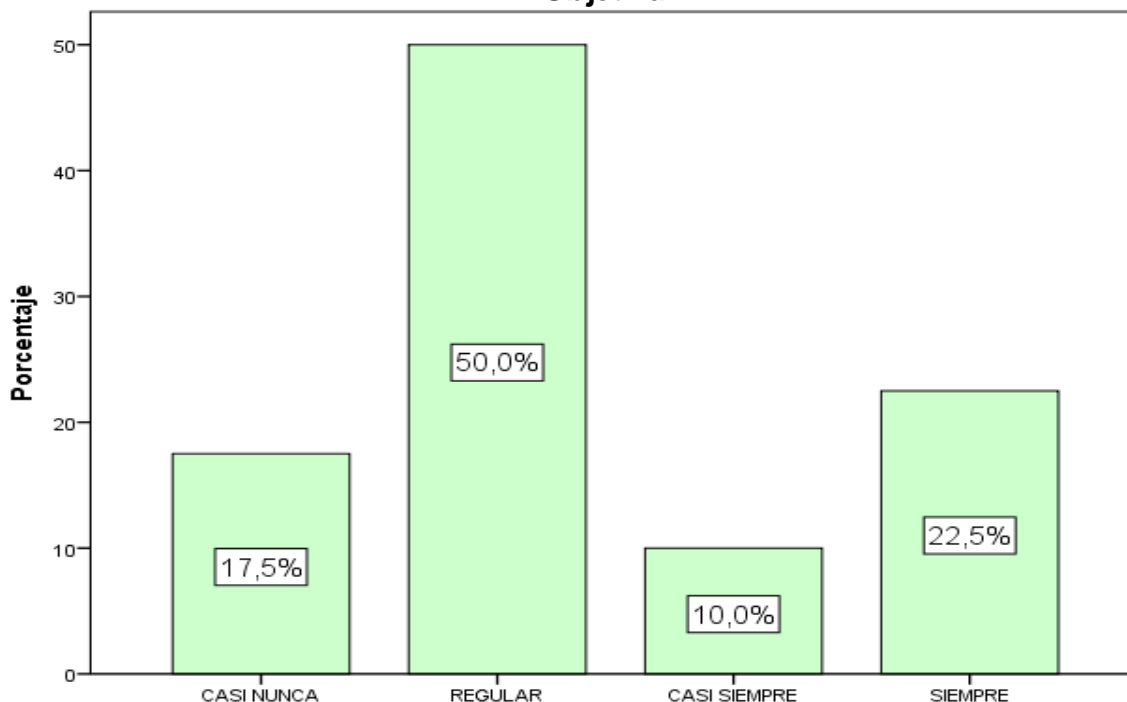
**Tabla 21 Distribución de frecuencias para la dimensión Planeacion Objetiva**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	7	17,5	17,5	17,5
REGULAR	20	50,0	50,0	67,5
CASI SIEMPRE	4	10,0	10,0	77,5
SIEMPRE	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 22 y el gráfico 4, se evalúa a la dimensión planeación objetiva; en el que 50% del personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, considera a la dimensión planeación objetiva regular, 22.5% manifiesta que siempre se da, un 17.5% manifestó que casi nunca se da y un 10% manifiesta que casi siempre se da.

**Gráfico N° 4: Distribución de frecuencias para la dimensión Planeacion Objetiva**



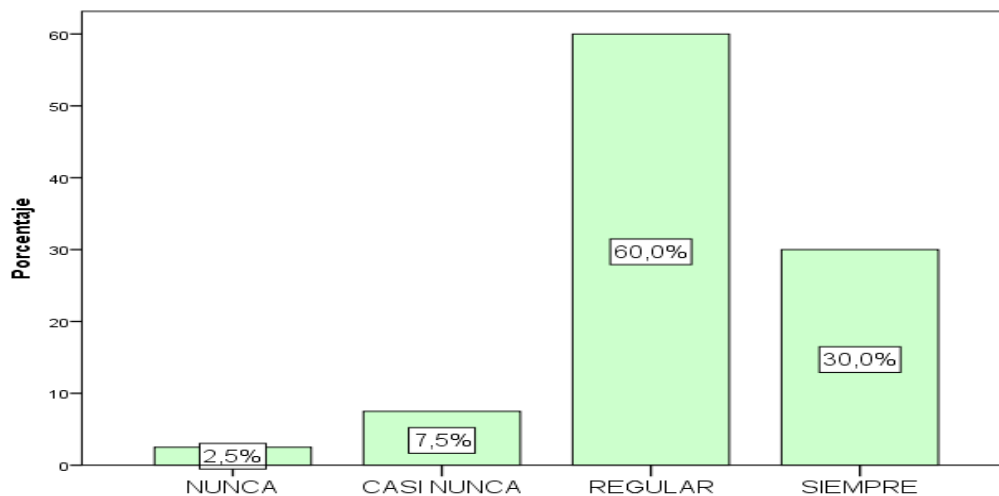
**Tabla 22 Distribución de frecuencias para la dimensión evaluación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
CASI NUNCA	3	7,5	7,5	10,0
REGULAR	24	60,0	60,0	70,0
SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 23 y el gráfico 5, se evalúa a la dimensión evaluación; en el que 60% del personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, considera a la dimensión evaluación regularmente se da, 30% manifiesta que siempre se da, un 7.5% manifestó que casi nunca se da y un 2.5% manifiesta que nunca se da.

**Gráfico N° 5: Distribución de frecuencias para la dimensión evaluación**



### 3.1.6. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

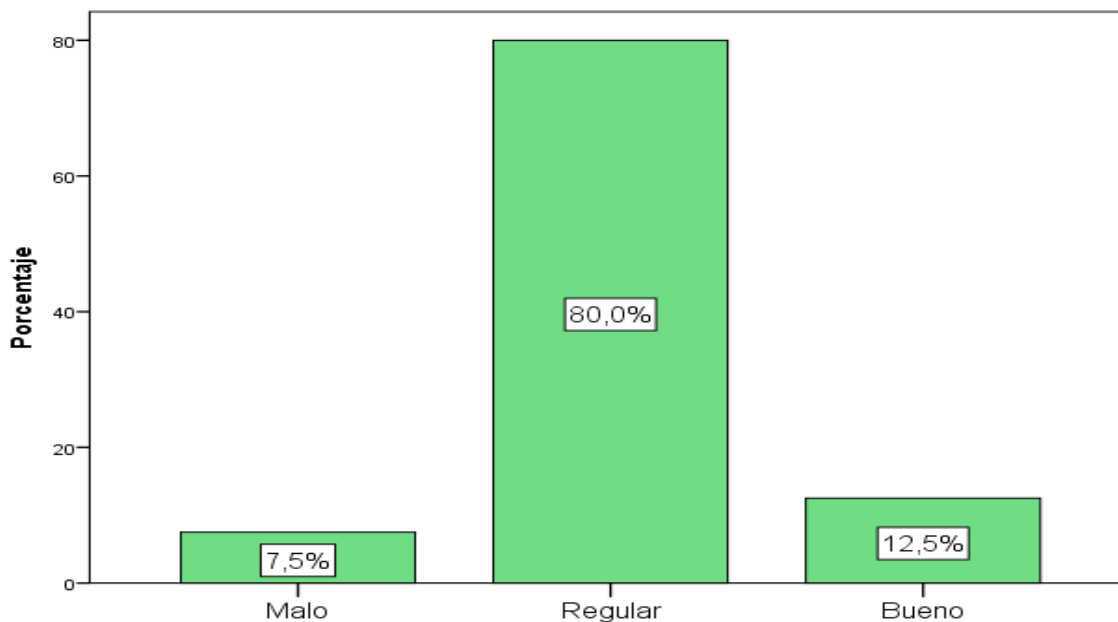
**Tabla 23 Distribución de frecuencias para la variable satisfacción del usuario**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	7,5	7,5	7,5
Regular	32	80,0	80,0	87,5
Bueno	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 24 y el gráfico 6, se evalúa a la variable satisfacción del usuario, mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre; en el cual el 80% considera que la satisfacción al usuario es regular, 12.5% lo califica como bueno y un 7.5% lo considera como malo.

**Gráfico 6: Distribución de frecuencias para la variable satisfacción de los usuarios**



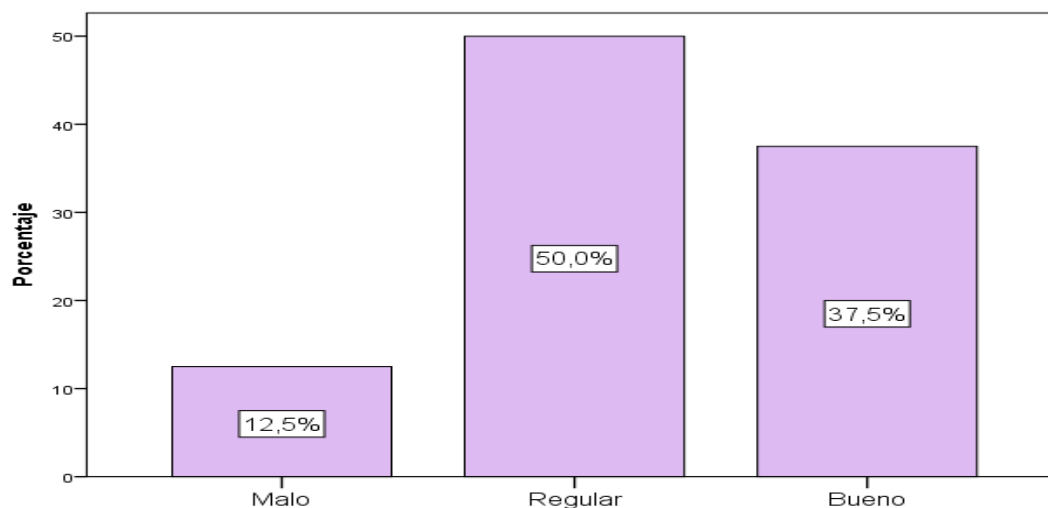
**Tabla 24: Distribución de frecuencias para la dimensión proceso del servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	12,5	12,5	12,5
Regular	20	50,0	50,0	62,5
Bueno	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 25 y el gráfico 7, se evalúa la dimensión proceso del servicio, mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre; en el cual el 50% califica el proceso de servicio como regular, el 37.5% lo califica como malo y un 12.5% califica el proceso del servicio como malo.

**Gráfico N° 7: Distribución de frecuencias para la dimensión proceso del servicio**



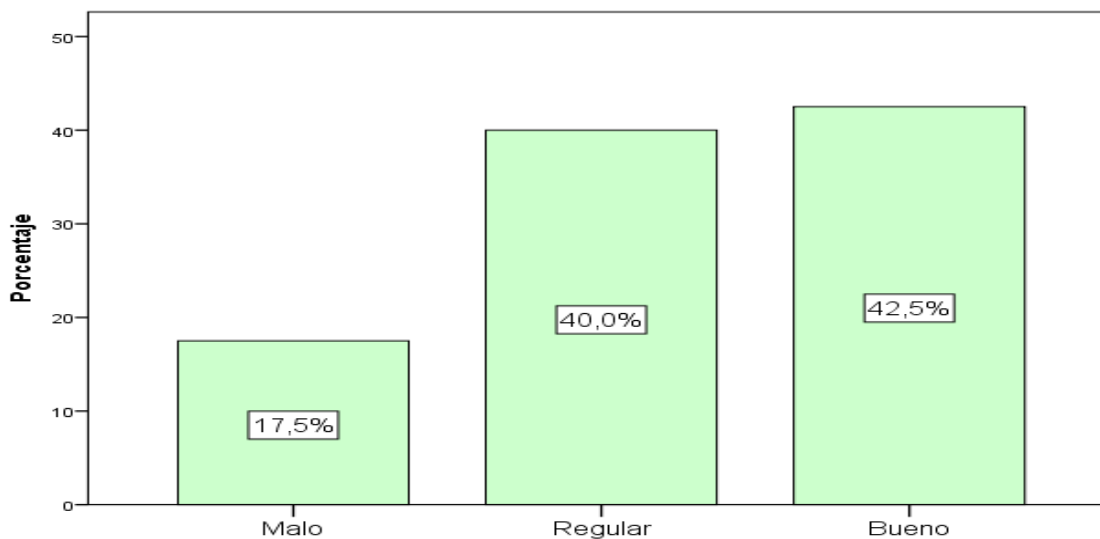
**Tabla 25: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	17,5	17,5	17,5
Regular	16	40,0	40,0	57,5
Bueno	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 26 y el gráfico 8, de la dimensión capacidad de servicio en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, se obtuvo como resultados del cuestionario aplicado que el 42.5% de los encuestados afirman que la capacidad de servicio es buena; el 40% califica la capacidad de servicio como regular, mientras que el 17.5% lo califica como malo.

**Gráfico N° 8: Distribución de frecuencias para la dimensión capacidad de servicio**



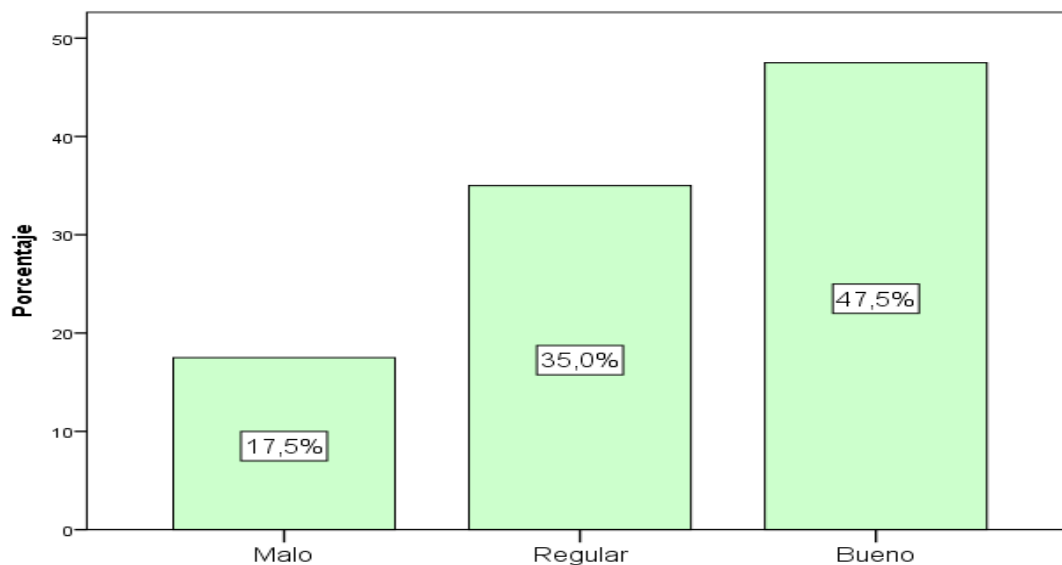
**Tabla 26: Distribución de frecuencias para la dimensión fiabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	17,5	17,5	17,5
Regular	14	35,0	35,0	52,5
Bueno	19	47,5	47,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 27 y el gráfico 9, con respecto a la dimensión capacidad de servicio en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, se obtuvo como resultados del cuestionario aplicado que el 47.5% de los encuestados afirman que la fiabilidad es buena; 35% lo considera como regular, y el 17.5% lo considera como malo.

**Gráfico N° 9: Distribución de frecuencias para la dimensión fiabilidad**



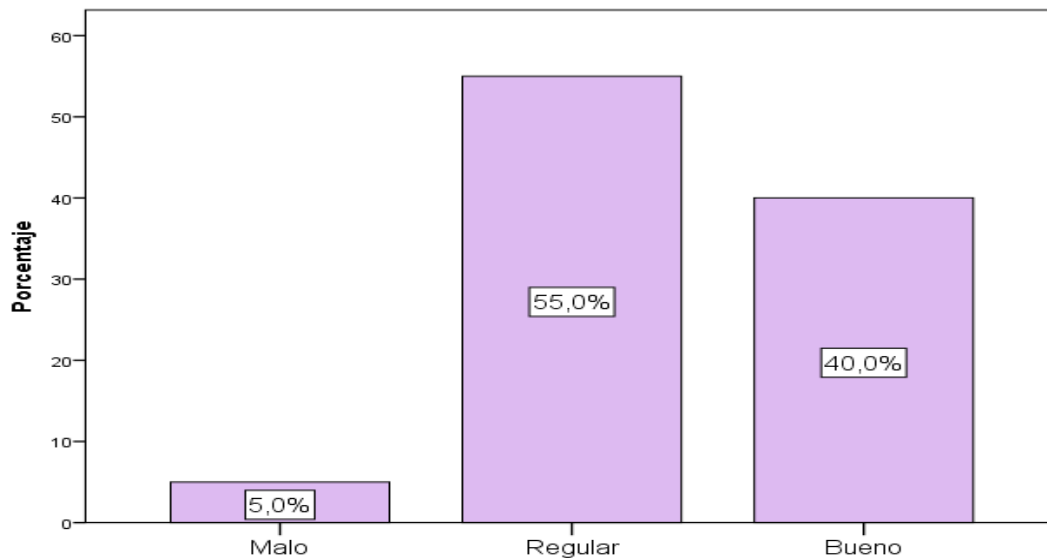
**Tabla 27: Distribución de frecuencias para la dimensión empatía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	2	5,0	5,0	5,0
Regular	22	55,0	55,0	60,0
Bueno	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 28 y el gráfico 10, con respecto a la dimensión empatía en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, se obtuvo como resultados del cuestionario aplicado al personal administrativo, 55% de los encuestados afirman que existe una empatía de forma regular; 40% afirman que existe una buena empatía, y el 5% afirma que existe una mala empatía entre el personal administrativo de la DRFFS.

**Gráfico 10: Distribución de frecuencias para la dimensión empatía**





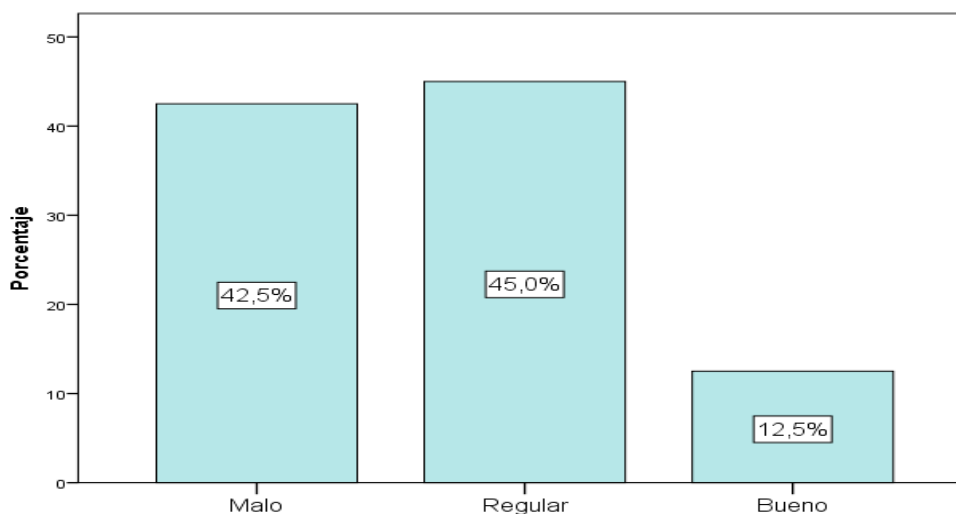
**Tabla 28: Distribución de frecuencias para la dimensión infraestructura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	42,5	42,5	42,5
Regular	18	45,0	45,0	87,5
Bueno	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos elaborado con el paquete estadístico Spss Statistics V.24

De acuerdo a la tabla 29 y el gráfico 11, con respecto a la dimensión Infraestructura, se obtuvo como resultados del cuestionario aplicado al personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre: el 45% de los encuestados consideran que la infraestructura se encuentra en un estado regular; el 42.5% considera que la infraestructura se encuentra en un estado malo, y el 12.5% considera que se encuentra en un estado bueno.

**Gráfico N° 11: Distribución de frecuencias para la dimensión infraestructura**



### 3.2. Prueba de normalidad

**Tabla 29 Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del personal	,240	40	,000	,880	40	,001
Capacidad para conducir	,251	40	,000	,895	40	,001
Planeación objetiva	,284	40	,000	,882	40	,001
Evaluación	,309	40	,000	,805	40	,000
<b>Calidad de gestión</b>	,302	40	,000	,856	40	<b>,000</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	,150	40	,024	,949	40	<b>,070</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos siguen una distribución distinta a normal

Concluimos: como el  $p < 0.05$ , en las variables, utilizaremos el coeficiente de correlación rho de Spearman

### 3.3. ANÁLISIS INFERENCIAL

#### 3.3.1. Análisis de correlación entre las variables calidad de la gestión y satisfacción de los usuarios

Gráfico N° 12: Dispersión para las variables calidad de la gestión y satisfacción de los usuarios.

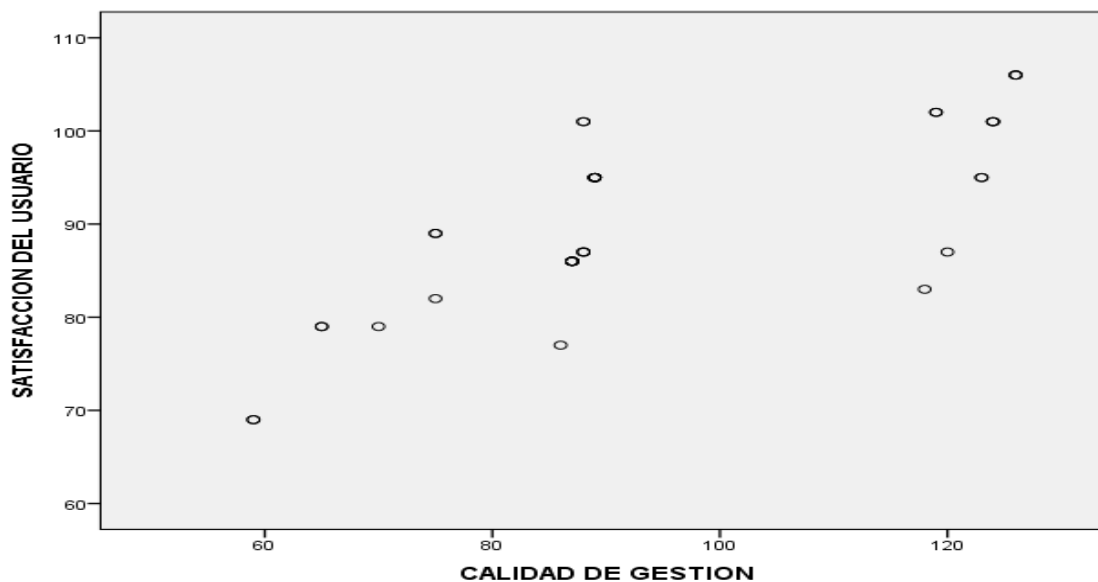


Tabla 30 Matriz de correlación entre las variables calidad de la gestión y satisfacción de los usuarios.

			CALIDAD DE GESTION	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,840**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**a) Planteamiento de hipótesis**

H1: La calidad de la gestión se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

Ho: La calidad de la gestión no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

**b) Nivel de significancia**

**Alfa =0.05**

**c) Estadístico de prueba**

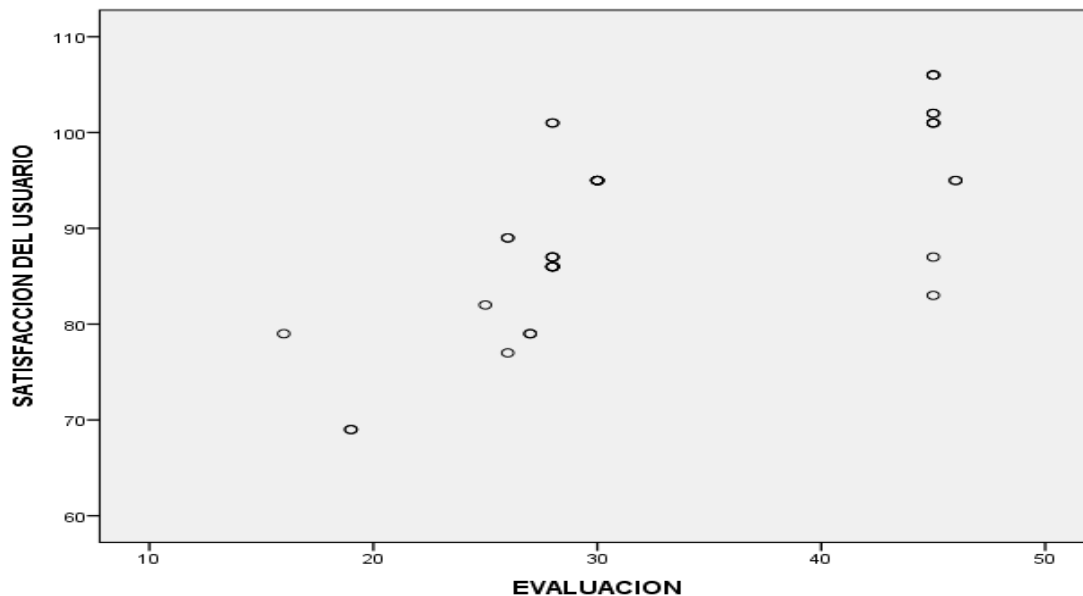
Rho de Spearman

**d) Decisión:**

Como el  $p = 0.000$ ; menor al 0.05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica la existencia correlación directa significativa entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018, siendo su coeficiente  $r = 0.84$  y su coeficiente de determinación 0.706 lo que indica que en un 70.6% la variable satisfacción de los usuarios está influenciada por la calidad de la gestión.

**3.3.2. Análisis de correlación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción de los usuarios.**

**Gráfico 13: Dispersión para la dimensión evaluación y la variable satisfacción de los usuarios.**



**Tabla 31 Matriz de correlación entre la dimensión evaluación y variable satisfacción de los usuarios.**

			EVALUACION	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	EVALUACION	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,750**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	40	40
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**e) Planteamiento de hipótesis**

H1: La dimensión evaluación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

H0: La dimensión evaluación no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.

**f) Nivel de significancia**

**Alfa =0.05**

**g) Estadístico de prueba**

**Rho de Spearman**

**h) Decisión:**

Como el  $p = 0.000$ ; menor al 0.05 de significancia, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica dimensión evaluación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018, siendo su coeficiente  $r=0.75$  y su coeficiente de determinación 0.563 lo que indica que en un 56.3% la variable satisfacción de los usuarios está influenciada por la dimensión evaluación.

#### IV. DISCUSIÓN

En el análisis de los resultados en el estudio descriptivo de la calidad de la gestión, según la percepción de los trabajadores de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre de Madre de Dios, de acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión.

En la tabla 16 se observa de acuerdo con los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión, el promedio de toda la muestra es de  $94.33 \pm 6.4$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50% , respecto a la dimensión gestión del personal, el promedio alcanzado es de  $29.53 \pm 1.6$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 70%, respecto a la dimensión capacidad para conducir, el promedio alcanzado es de  $22.65 \pm 1.6$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 52.5%, respecto a la dimensión planeación objetiva , el promedio alcanzado es de  $9.68 \pm 0.8$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión evaluación, el promedio alcanzado es de  $32.48 \pm 2.8$  puntos, ubicándola en el nivel de casi nunca equivalente al 60%.

Estos resultados son similares a los de (Mego, 2011) la percepción general del servicio municipal la mayoría de los trabajadores (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal.

Los trabajadores (proveedores) de las diferentes áreas municipales califican el servicio como cuestionable (regular) como resultado de una acción administrativa deficiente y un liderazgo ineficiente en la provisión de servicios a los trabajadores, para el proveedor los servicios más cuestionados a nivel estatal son: el servicio de organización del espacio y el uso físico del terreno, el tráfico, las carreteras y el transporte, y el servicio de saneamiento, salud pública y saneamiento; pero a nivel general y dimensionado los servicios más cuestionados son los servicios de desarrollo económico local, seguridad ciudadana y suministros y comercialización de productos y servicios, existiendo ciertas coincidencias con los trabajadores en lo que respecta al servicio de seguridad ciudadana y desarrollo económico local.

También se demuestra que las autoridades, funcionarios, servidores y obreros municipales, califican, el servicio municipal como regular, por las condiciones de los ambientes donde laboran y los equipos, materiales, con que desarrollan sus funciones no estar acorde a la modernización y tendencias actuales.

El servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los trabajadores para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas.

Por lo que resulta necesario que se implemente programas de capacitación para la atención netamente a los usuarios que necesitan de nuestra institución.

En el análisis de los resultados en el estudio descriptivo de la Satisfacción del Usuario, según la percepción de los trabajadores de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre de Madre de Dios, De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable satisfacción del usuario, el promedio de toda la muestra es de 38.53 puntos, lo cual la ubica en el nivel de inadecuada; por tanto, significa que consideran que el servicio que se les presta es fastidioso e incómodo y que no cumple del todo con sus necesidades.

De acuerdo a la información presentada en la tabla N°2 y gráfico N°2 se identifica que el satisfacción del usuario se ubica en el nivel de inadecuada con 87.50%, asimismo el nivel de deficiente cuenta con el 12.50%; lo cual significa que la mayoría de trabajadores consideran que el servicio que se les presta es fastidioso e incómodo y que no cumple del todo con sus necesidades, mientras que otra pequeña proporción señala que el servicio que se les presta.

Para (Álvarez, 2012) en base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar se determinó el índice de la Calidad del servicio el cual presento un valor global de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.

El cliente percibe que el servicio excede lo esperado en términos de la dimensión de confiabilidad, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informa puntualmente las promociones u ofertas existentes y se destaca en la entrega de boletos de compra claros y detallados. Para esta dimensión, los clientes perciben que el servicio es peor de lo esperado en relación con las transacciones de venta, es decir, el tiempo de espera para ir a la cancelación en las cajas de pago.

Es así que se debe determinar que los trabajadores de las instituciones para poder contar con una buena apreciación de parte del usuario, solo deben cumplir con sus funciones encomendadas a plenitud.



Es muy importante contar con un sistema y gestión efectivo con la finalidad de obtener todas las metas planificadas en un determinado tiempo, mediante acciones de gestión y con calidad en la administración pública, se logra brindar mejor atención a los usuarios que son el existir de una entidad.

## V. CONCLUSIONES

1. Se demostró la existencia de correlación directa significativa entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018, siendo su coeficiente  $r=0.84$ .
2. De acuerdo con los datos obtenidos en cuanto a la variable calidad de la gestión, el promedio obtenido es de  $94.33 \pm 6.4$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión gestión del personal, el promedio alcanzado es de  $29.53 \pm 1.6$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 70%, respecto a la dimensión capacidad para conducir, el promedio alcanzado es de  $22.65 \pm 1.6$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 52.5%, respecto a la dimensión planeación objetiva, el promedio alcanzado es de  $19.68 \pm 0.8$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión evaluación, el promedio alcanzado es de  $32.48 \pm 2.8$  puntos, ubicándola en el nivel de casi nunca equivalente al 60%
3. Se ha demostrado que la variable satisfacción de los usuarios, tiene una puntuación promedio de  $90.68 \pm 2.95$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 80% de los usuarios, respecto a la dimensión proceso del servicio, el promedio alcanzado es de  $18.55 \pm 0.81$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 50%, respecto a la dimensión capacidad de servicio, el promedio alcanzado es de  $18.1 \pm 0.71$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 40%, respecto a la dimensión fiabilidad, el promedio alcanzado es de  $18.5 \pm 0.75$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 35%, respecto a la dimensión empatía, el promedio alcanzado es de  $19.35 \pm 0.71$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 55% y respecto a la dimensión infraestructura, el promedio alcanzado es de  $16.18 \pm 0.297$  puntos, ubicándola en el nivel de regular equivalente al 45%

4. se ha demostrado que la dimensión evaluación se correlaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018, siendo su coeficiente  $r=0.75$

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a las autoridades de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, que mediante cursos de capacitaciones instruya a su personal administrativo en aspecto de gestión, procesos y atención, de esa manera se podrá brindar a los usuarios una mejor atención y la calidad de gestión se observara fortalecida teniendo satisfecho a los usuarios.
2. Se sugiere a las autoridades de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, que mediante directivas establezcan bien los procesos administrativos con la finalidad de mejorar la calidad de la gestión, de esa forma se lograra también alcanzar todo los objetivos organizacionales.
3. Se sugiere a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, que se brinde una buena atención a los usuarios con la finalidad de tener una mejor apreciación de la satisfacción.
4. Se sugiere a las autoridades de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, que mediante de lineamientos de políticas institucionales se cumplan con la planificación de cada una de las actividades de manera organizada, con la finalidad de tener una Planificación objetivo a ser ejecutado.

## VII. REFERENCIAS

*Alcalde, S. M. (2009). Calidad (primera ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A.*

*Álvarez, C. G. (2012). Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Tesis para optar grado de Magister, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>*

*Araujo, G. J. (2003). El concepto fiabilidad en Anthony Giddens. Mexico: Plaza y Valdes S.A.*

*Arrascue Delgado Jesús Elizabeth y Segura Cardozo Edgar Benjamín. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo-2015. tesis para optar título profesional, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>*

*Castellanos, M. M. (2009). Diseño del sistema de Gestión de la Calidad para la empresa editorial Retina LTDA. tesis para optar título profesional, Universidad la Salle, Bogotá-Colombia. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4329/T11.09%20C276d.pdf?sequence=1>*

- Castillo, A. J. (2006). *Administración del personal: Un enfoque hacia la calidad (segunda ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones Ltda.
- Córcoles, C. A. (2008). *Empatía*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Creus, S. A. (2005). *Fiabilidad y Seguridad*. España: Marcombo S.A.
- Criado García-Legaz Fernando y Vázquez Sánchez Adolfo. (1999). *Manual de Calidad en la gestión: aplicaciones al ámbito universitario*. Sevilla, España: GRAFITRÉS S.L.
- Cuatrecasas, A. L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Cuesta, C. U. (2012). *Planificación estratégica y creatividad*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Del Pópulo, María; Romero, Pablo y Delgado, Gil. (2002). *La exposición Universal de Sevilla 1992: Efectos sobre el crecimiento económico Andaluz*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Del Salto, M. E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. tesis para optar grado de magister, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

- Dessler, G. (2001). *Administración de personal (Octava ed.)*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A.
- Díaz, D. F. (2016). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldona-2016*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado-Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobedo, I. Rivera, S. & Kirkand, A. (2013). *Indicadores de Desempeño y Percepción Ciudadana. Reflexiones Sobre el Caso De Seguridad Pública en Ensenada, Baja California (Vols. Volumen 6, número 3.)*.
- Fontalvo, Herrera Tomás y Vergara, Schmalbach Juan. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Malaga, España: Eumed.
- Hernández, G. y Godínez, A. (2014). *Planeación estrategica total*. Guanajuato: Ignius Media Innovation.
- Hernández, R.& Fernández, C. (2006). *Metodología de la investigación (4 ed., Vol. Cuarta edición)*. MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana.
- Inca, A. M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. tesis para optar titulo profesional, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman->

*Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuar  
ios.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

*Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas. (1979). Seminario-Taller sobre  
evaluación y supervisión de la extensión. Guatemala: Instituto  
Interamericano de Ciencias Agrícolas. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=w9oOAQAIAAJ&pg=PA42&dq=supervision+y+monitoreo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2h8Tfw-fbAhXGuFMKHYheDBYQ6AEIOTAD#v=onepage&q=supervision%20y%20monitoreo&f=false>*

*Keith, D. D. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.*

*Laura, R. E. (2016). Satisfacción del paciente Pos-Operado con el cuidado del profesional de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado-2016. tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado-Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/206/004-1-9-003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*

*Ley N°27308. (s.f.). Ley Forestal y de Fauna Silvestre.*

*Ley N°27658. (s.f.). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.*

*Ley N°27783. (s.f.). Ley Base de la Descentralización.*

*Ley N°27867. (s.f.). Ley Orgánica de Gobierno Regionales.*

*Mark Potter, M. (2010). La filosofía de Servicio al Cliente.*



Mego, N. O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. tesis para optar grado de doctor, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Peru.* Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4821/TESIS%20DOCTORAL%20-%20ONESIMO%20MEGO%20NU%C3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Méndez, Gómez Juan David y Avella, Acuña Nicolás. (2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA. tesis para optar título profesional, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia.* Obtenido de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>

Mohammadreza, H. (2007). *Empathy in patient care.:Antecedents, Development, Measurement, and Outcomes.* Nueva York, Estados Unidos: Springer New York.

Moreno, V. R. (2014). *BENEFICIOS DE LA UTILIZACION DE UN SISTEMA DE GESTION, BASADO EN LA FILOSOFIA DE CALIDAD PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS.* Tesis para optar el grado de Maestro en Ingeniería, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, MÉXICO, D. F. Obtenido de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/6999/TESIS%20COMPLETA.pdf?sequence=1>

- Orihuela, L. A. (2016). *Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016. tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios, Puerto Maldonado-Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/204/004-1-9-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Palomo, V. M. (2008). *Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo (Quinta ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.*
- Papel, Flores Guido y Espinoza, Quispe Jesús Alberto. (2017). *Calidad de servicios en la certificación sanitaria del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), en el Distrito de Tambopata-2016. tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Mladonado-Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/316/004-3-10-003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Peréz, D. A. (1996). *Perfil y nivel de satisfaccion de los usuarios del OPAC de una biblioteca Universitaria. Madrid, España: CINDOC.*
- Ponce, A. G. (2015). *Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad salud ocupacional y ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008,OHSAS 18001:2007, ISO14000:2014 para la empresa Siembranueva S.A. tesis para optar grado academico de magister, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10067/1/UPS-GT000845.pdf>

Puig, C. C. (2015). *La supervisión en la acción social*. Tarragona, España: Publicaciones U.R.V.

Quipe, P. Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. tesis para optar título profesional, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Peru. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*

Quispe, Mamani Pamela Judith y Yanez, Fernandez Yorwi Eder. (2017). *El control interno y su incidencia en la calidad de servicio de la unidad de almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017. tesis para optar título profesional, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado-Madre de Dios.*

Ramirez, Melo Claudia y Sanchez, Herrero Maria Cinthia. (2006). *Implementación del sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2000. tesis para optar título profesional, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Hidalgo-Mexico. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icbi/licenciatura/documentos/Implementacion%20del%20sistema.pdf>*

- Rozas, Patricio y Sánchez, Ricardo. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.
- Setó, P. D. (2004). *Dela calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Tenesse, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Ugaz, F. L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. tesis para optar título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf)
- Verdugo, S. J. (2008). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. Mexico: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.
- Zegarra, C. A. (2013). *Influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico MUCHIK TOURS S.AC. en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013*. tesis para optar título profesional, Universidad Nacionl de Trujillo, Trujillo-Peru. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/473/zegarra\\_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/473/zegarra_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

**Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>TÍTULO: LA CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES / DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b></p> <p>¿De qué manera la calidad de la gestión se relaciona con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b></p> <p>Establecer de qué manera se relaciona la calidad de la gestión con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></b></p> <p>H<sub>a</sub>: La calidad de la gestión se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p> <p>H<sub>0</sub>: la calidad de la gestión no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p>	<p><b><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u></b></p> <p>➤ <b>CALIDAD DE LA GESTIÓN.</b></p> <p><b><u>DIMENSIONES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión personal</li> <li>• Capacidad para conducir</li> <li>• Planeación objetiva</li> <li>• Evaluación</li> </ul> <p><b><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u></b></p> <p>➤ <b>SATISFACCION DEL USUARIO.</b></p>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>➤ Descriptivo – correlacional.</p> <p><b><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>➤ No Experimental, de corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; OX["OX(V.I)"]     M --&gt; OY["OY(V.D)"]     OX --- r["r"]     OY --- r             </pre> </div> <p>Dónde:  M= Muestra del estudio  OX=calidad de gestión  OY=satisfacción de los usuarios  r= Relación</p>

<b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></b>	<b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u></b>	<b><u>DIMENSIONES</u></b>	
<b><u>Problemas específicos 1</u></b>	<b><u>Objetivos específicos 1</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas 1</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo se percibe la calidad de la gestión en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar como se percibe la calidad de la gestión en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</li> </ul>	<p>Ha: La calidad de la gestión se percibe en un nivel inadecuado en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p> <p>Ho: La calidad de la gestión no se percibe en un nivel inadecuado en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del servicio</li> <li>Capacidad de servicio</li> <li>Fiabilidad</li> <li>Empatía</li> <li>Infraestructura</li> </ul>	<b><u>POBLACIÓN:</u></b> 44 trabajadores administrativos de la DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE.  <b><u>MUESTRA:</u></b> - <b>Selección:</b> muestreo probabilístico. - <b>Tamaño:</b> 40 trabajadores administrativos.
<b><u>Problemas específicos 2</u></b>	<b><u>Objetivos específicos 2</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas 2</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué nivel se encuentra la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer el nivel en que se encuentra la satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</li> </ul>	<p>Ha: Existe un nivel inadecuado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p> <p>H0: No existe un nivel inadecuado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p>		<b><u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.</u></b> - <b>Técnica:</b> Encuesta - <b>Instrumento:</b> 02 cuestionarios ➤ Cuestionario para el personal administrativo, con 30 preguntas cerradas sobre la calidad de la gestión. ➤ Cuestionario para el
<b><u>Problemas específicos 3</u></b>	<b><u>Objetivos específicos 3</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor relación con la satisfacción del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar que dimensión de la variable calidad de la gestión tiene mayor relación con la</li> </ul>			

<p>usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018?</p>	<p>satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p>	<p>Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.  <u><b>Hipótesis específicas</b></u>  <u><b>3</b></u></p> <p>Ha: La dimensión evaluación tiene mayor relación con la variable satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p> <p>H0: Las dimensión evaluación no tiene mayor relación con la variable satisfacción del usuario en la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre, 2018.</p>		<p>personal administrativo, con 30 preguntas cerradas sobre la percepción de la satisfacción de los usuarios.</p> <p><u><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estadística descriptiva.</li> <li>➤ Inferencial: Prueba de normalidad en donde obtuvimos datos no paramétrico.</li> <li>➤ Prueba de hipótesis, mediante prueba Rho de Spearman.</li> <li>➤ El análisis de los datos se realizara mediante el paquete estadístico Spss Statistics V.24.</li> </ul>
--	---	--	--	---



**Anexo 2: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>VARIABLE: <b>LA CALIDAD DE LA GESTIÓN</b></p> <p>Es la efectividad en los procesos administrativos como el Planeamiento, Control y ejecución de acciones con la finalidad de que los trabajadores se sientan satisfecho con el servicio o bien. <b>(Emilio, 2004)</b></p>	<p>DIMENSIÓN 1: <b>GESTIÓN DEL PERSONAL</b></p> <p>La administración de personal busca habilitar mejor al personal que labora en la organización para lograr la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo, para ello se debe comunicar la importancia de la contribución que hace cada empleado a la calidad total y reforzar el compromiso individual y por equipos mediante premios y reforzamientos. <b>(Definición.DE, 2015)</b></p>	<p>1.1. Organización del personal. 1.2. Mantenimiento del personal.</p>	<p>6. Nunca 7. Casi Nunca 8. Regular 9. Casi siempre. 10. Siempre</p>

	<p>DIMENSIÓN 2:  <b>CAPACIDAD PARA CONDUCIR</b>  El liderazgo es una cualidad que posee un directivo o un grupo de directivos, con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a la organización. <b>(abad, 2014)</b></p>	<p>2.1. Toma de decisiones.  2.2. Empatía y asertividad.  2.3. Solución de problemas.</p>	
	<p>DIMENSIÓN 3:  <b>PLANIFICACIÓN OBJETIVA</b>  La planificación estratégica consiste en determinar la direccionalidad</p>	<p>3.1. Estructura interna y externa de la organización.  3.2. Misión y visión de la organización.  3.3. Objetivos estratégicos de la organización.</p>	

	<p>que debe tener la organización para conseguir sus objetivos de corto y mediano plazo, que permite prever situaciones futuras o inconvenientes y adaptar a la organización para dar soluciones. <b>(Pimentel Villalaz, 1999)</b></p>		
	<p><b>DIMENSIÓN 4:</b> <b>EVALUACIÓN</b></p> <p>La supervisión y el monitoreo es un servicio técnico pedagógico destinado fundamentalmente a mejorar cooperativamente todos los factores que influyen en el proceso de enseñanza aprendizaje, para lo cual se asume la responsabilidad de dirigir y hacer un seguimiento a</p>	<p>4.1. Planeación de la supervisión. 4.2. Evaluación de lo supervisado. 4.3. Ejecución de la supervisión.</p>	

	<p>los docentes para obtener con ellos resultados que les son comunes, con base en unos índices de satisfacción del usuario pedagógica que permiten medir los resultados del proceso y hacer los ajustes necesarios oportunamente. <b>(Gomez, 2017)</b></p>		
<p><b>VARIABLE:</b> <b>SATISFACCION DEL USUARIO</b> Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado,</p>	<p><b>DIMENSIÓN 1:</b> <b>PROCESOS DEL SERVICIO</b> Un proceso puede definirse como todo aquello que las organizaciones hacen orientadas al cliente y con el fin de conseguir sus objetivos. Es a través de los procesos que las empresas alcanzan sus objetivos y el talento humano se encamina</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención personalizada</li> <li>2. Rapidez delos empleados</li> <li>3. Horario de atención</li> <li>4. Comunicación</li> <li>5. Presentación del personal</li> <li>6. Orientación de necesidades específicas del usuario</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiente</li> <li>2. Malo</li> <li>3. Regular</li> <li>4. Bueno</li> <li>5. Excelente</li> </ol>

<p>encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” <b>(Rey Martin, 2000)</b></p>	<p>para lograrlos.</p>		
	<p><b>DIMENSIÓN 2:</b>  <b>CAPACIDAD DE SERVICIO</b>          Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. <b>(Eduardo, 2015)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Capacitacion y actualización</li> <li>2.Entrenamiento</li> <li>3.Disposicion permanente en ayudar al cliente</li> </ol>	
	<p><b>DIMENSIÓN 3:</b>  <b>FIABILIDAD</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio cuidadoso y fiable</li> <li>2. Información impresa adecuada</li> </ol>	

	<p>Es la confianza que se tiene en el buen comportamiento o funcionamiento del material. <b>(es.wikipedia.org, 2017)</b></p>		
	<p><b>DIMENSIÓN 4:</b> <b>EMPATÍA</b> Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.<b>(Ramirez, 2014)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amabilidad en la atención</li> <li>2. Habilidades (creatividad, confianza)</li> <li>3. Atención personalizada a los clientes</li> </ol>	
	<p><b>DIMENSIÓN 5:</b> <b>INFRAESTRUCTURA</b> Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. <b>(Definicion, 2007)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalaciones de atención</li> <li>2. Equipamiento</li> <li>3. Visibilidad adecuada de servicios a brindar</li> <li>4. Ambientes de atención</li> </ol>	

### Anexo 3: INSTRUMENTOS

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN			
<b>Especialidad:</b>			
<b>Provincia:</b>		<b>Sexo:</b>	<input type="checkbox"/> Varón <input type="checkbox"/> Mujer
<b>Región:</b>		<b>Edad:</b>	

#### I. INSTRUCCIONES:

Esta encuesta es dirigida al personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre – MDD, se tiene un número de preguntas que exploran la percepción para dirigir la institución hacia la calidad con la intención de sugerir medidas correctivas. De acuerdo con ello, es necesario que conteste estas preguntas tan honestamente como le sea posible. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.

Nunca	Casi nunca	Regular	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: Gestión del personal</b>						
1	La institución conforma comités de evaluaciones del personal según las normas establecidas.					
2	La institución desarrolla manuales de procedimientos para la contratación del personal administrativo.					
3	Los estímulos y sanciones en la institución están establecido en el reglamento interno.					
4	Se utiliza criterios, indicadores e instrumentos para evaluar el desempeño administrativo.					
5	Se hace participar al personal administrativo en la determinación de los criterios, indicadores e instrumentos de supervisión.					
6	La alta dirección capacita al personal					

	administrativo de manera constante					
7	Se organiza y administra el trabajo a realizar					
8	Se realizan evaluaciones del desempeño del personal					
9	La comunicación en el grupo de trabajo es fluente					
10	Se realizan las actividades programadas en el día					
<b>DIMENSION 2: Capacidad para conducir</b>						
11	Se actúa con equidad cuando tiene que estimular y sancionar al personal administrativo.					
12	Generalmente se reconoce al personal por un trabajo bien hecho.					
13	Se solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14	Sus compañeros muestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15	Se toma decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
16	Se toma en cuenta las opiniones u observaciones del personal.					
17	Se realizan esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
<b>DIMENSION 3: Planeación objetiva</b>						
18	Se reconoce y respalda por los miembros administrativos de la institución y/o otras instituciones.					
19	Se cuenta con capacidad de organizar y dirigir eficientemente a la institución.					



20	Se identifica las capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo en la Unidad.					
<b>DIMENSION 4: Evaluación</b>						
21	Conoce los mecanismos estratégicos a seguir para lograr los objetivos establecidos.					
22	Conoce que objetivos se estableció la entidad					
23	Se participa en la elaboración del plan estratégico					
24	Se considera las oportunidades y amenazas en el plan estratégico institucional					
25	Las metas se logran alcanzar en el tiempo planificado					
26	Identifica las metas logradas					
27	Se realizan evaluaciones al cumplimiento de las metas					
28	Las estrategias plasmadas son los necesarios para cumplir las metas					
29	Se ejecutan todas las metas plasmada					
30	Se consideran los objetivos estratégicos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					

*Gracias por su participación*

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN			
Especialidad:			
Provincia:		Sexo:	( )Varón ( )Mujer
Región:		Edad:	

### I. INSTRUCCIONES:

Esta encuesta es dirigida al personal administrativo de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre – MDD, se tiene un número de preguntas que exploran la percepción de la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con ello, es necesario que conteste estas preguntas tan honestamente como le sea posible. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

### II. DATOS ESPECÍFICOS

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1 Procesos del servicio</b>						
1	Considera que se brinda un buen servicio a los usuarios de la Dirección Regional Forestal y Fauna silvestre - MDD, en la sección orientaciones.					
2	Como califica los horarios de atención.					
3	La información brindada, se adapta a las necesidades del usuario.					
4	La información recibida da respuesta rápida, a las necesidades y problemas de los usuarios.					
5	Los funcionarios comunican de forma detallada todo lo que tiene que hacer el usuario para no tener posteriores dificultades.					
6	El personal ofrece un servicio rápido a los usuarios.					

<b>DIMENSION 2 Capacidad de servicio</b>					
7	Como considera el tiempo de espera para ser atendido.				
8	Como considera la organización de los procedimientos para la atención.				
9	Como considera la utilización del nuevo sistema en red para el seguimiento de los expedientes.				
10	Como califica los trámites realizados por la dirección.				
11	Como califica los trámites para presentar una queja.				
12	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.				
<b>DIMENSION 3 Fiabilidad</b>					
13	Siempre encuentra a algún personal para orientarlo en el servicio que va a recibir.				
14	Como califica la labor que realiza todo el personal.				
15	El personal esta adecuadamente presentable.				
16	Considera que hay suficiente personal para la atención.				
17	Considera que el personal está capacitado y actualizado en atención al público.				
18	Como califica la atención personalizada que ha recibido en la dirección regional.				
<b>DIMENSION 4 Empatía</b>					
19	El comportamiento del personal transmite confianza a los usuarios.				

20	La sección orientación al usuario, comprende las necesidades específicas del usuario.					
21	Como califica el ambiente de atención.					
22	Cuando usted tiene un problema, el trabajador muestra un sincero interés en orientarlo a su solución.					
23	Cómo califica la amabilidad del orientador.					
24	Como califica su satisfacción con el trato recibido.					
<b>DIMENSION 5 Infraestructura</b>						
25	Las instalaciones físicas de atención al cliente, son adecuadas.					
26	La dirección regional cuenta con adecuada infraestructura para personas con discapacidades.					
27	Como califica las señalizaciones en la oficina					
28	Como califica la playa de estacionamiento					
29	Las instalaciones son modernas y confortables					
30	El local cuenta con elementos visualmente atractivos					

*Gracias por su participación*

**Anexo 4: SOLICITUD A LA ENTIDAD PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Puerto Maldonado, 06 de junio de 2018

**CARTA S/N – 2018/JJTH**

**Ing. Milagros Del Carmen Ruiz Pizango**  
**DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE**

**Presente.-**

**ASUNTO. SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y REALIZAR EL ESTUDIO EN LA ENTIDAD.**



Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado de la Universidad Cesar Vallejo, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.**

Por tal razón, solicito mediante un documento, me de la autorización para realizar la aplicación de mis instrumentos y utilizar el nombre de la entidad para poder proseguir con la presente investigación.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

.....  
Br. Javier Jhon Tapara Huayllani  
DNI: 46558647

**Anexo 5: CARTA DE ACEPTACION DE LA ENTIDAD PARA APLICAR LOS  
INTRUMENTOS.**



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
GERENCIA REGIONAL DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN DEL AMBIENTE  
DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 13 junio del 2018.

**CARTA N° 1059-2018-GOREMAD-GRRNYGA-DRFFS.**

Señor:  
JAVIER JHON TAPARA HUAYLLANI.

CIUDAD. -

**Asunto: Autorización para realizar trabajos de investigación.  
Referencia: Carta S/N-2018/JJTH.**

\*\*\*\*\*  
Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente al mismo tiempo en atención al documento de referencia, se le autoriza realizar los trabajos de investigación al interior de la Institución pública de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre de la Región de Madre de Dios, para su proyecto de Tesis en Gestión Pública; Así mismo al terminar su proyecto de tesis deberá dejar un ejemplar a la institución.

Hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración más distinguida.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
GERENCIA REGIONAL DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN DEL AMBIENTE  
DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE  
Ing. Nelson Guillermo Ruiz Pizango  
DIRECTORA REGIONAL

C.c.  
Archivo  
MRPJFR



**Anexo 6: SOLICITUD DE CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO.**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Puerto Maldonado, 16 de julio del 2018

**CARTA S/N – 2018/JJTH**

Ing. Milagros Del Carmen Ruiz Pizango  
DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE

**Presente.-**

**ASUNTO.** SOLICITO CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez solicitarle **constancia** de haber aplicado los instrumentos para la elaboración del proyecto de tesis de maestría en **GESTIÓN PÚBLICA**, titulado "CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018"

Agradezco por anticipado su atención a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Br. Javier Jhon Tapara Huayllani  
DNI: 46558647



**Anexo 7: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO.**



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
GERENCIA REGIONAL DE RECURSOS NATURALES Y GESTIÓN DEL AMBIENTE  
DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

## CONSTANCIA

El que suscribe Ingeniera Forestal: Milagros Del Carmen Ruiz Pizango Directora Ejecutiva Regional de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre de Madre de Dios.

### Hace constar:

Que el Bach. Javier Jhon Tapara Huayllani, identificado con DNI 46558647, ha realizado la aplicación de instrumentos para la elaboración del proyecto de tesis de maestría en Gestión Pública titulado "CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE - 2018", dentro de la Dirección Regional Forestal y de Fauna Silvestre.

Se expide el presente para los fines que el interesado estime conveniente.

Puerto Maldonado 31 de julio 2018

Atentamente,



Cc.  
Archivo.  
MRP/JFR

**Anexo 8: VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS.**

Puerto Maldonado, 06 de junio de 2018

**CARTA 01 – 2018/JJTH**

**SEÑOR (A):**

Msc. *Javier Eduardo Diaz Viteri*

**Presente.-**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.**

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Br. **Javier Jhon Tapara Huayllani**  
Estudiante de Maestría  
DNI N° 46558647

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.

Nombre del instrumento: *Cuestionario para la calidad de la gestión y satisfacción del usuario.*  
Investigador (a): Br. Javier Jhon Tapara Huayllani

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: *Msc. Javier Eduardo Diaz Viteri*

Lugar y fecha: *Puerto Maldonado, 06 de junio del 2018*

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

*Buena ortografía y buena redacción.*

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

*Tiene coherencia con sus instrumentos presentados.*

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

*Acorde con sus matrices a investigar.*

**IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

*Procede su aplicación.*

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Firma

Mg.: *Javier Eduardo Diaz Viteri*

DNI: *00954765*

Teléfono: .....

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.

**Nombre del instrumento:** cuestionario para la calidad de la gestion y satisfaccion del usuario

**Investigador (a):** Br. Javier Jhon Tapara Huayllani

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				75%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				78%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					82%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				79%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					81%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg.: Javier Eduardo Diaz Uteri

DNI: 00954765

Teléfono: 933162795



Puerto Maldonado, 06 de junio de 2018

**CARTA 02 – 2018/JJTH**

**SEÑOR (A):**

Mg. Wilson Darling Morvelly Ventemilla

**Presente.-**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

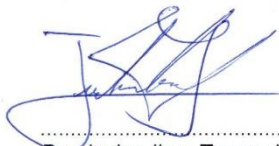
CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIRECCION REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,



Br. Javier Jhon Tapara Huayllani  
Estudiante de Maestría  
DNI N° 46558647

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.

Nombre del instrumento: *Cuestionario para la calidad de la gestión y satisfacción del usuario.*  
Investigador (a): *Br. Javier Jhon Tapara Huayllani*

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: *wilson Darling Morvely Ventemilla*

Lugar y fecha: *Puerto Maldonado, 06 de junio 2018*

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

*Tiene coherencia, buena redacción, buena ortografía.*

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

*Tiene coherencia con relación a sus instrumentos de investigación.*

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

*Acorde a sus matrices presentados.*

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

*Continuar con la elaboración y aplicación de los instrumentos*

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg.: *Wilson D. Morvely Ventemilla*  
DNI: *43150451*  
Teléfono: *948 44 2697*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

CALIDAD DE LA GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para la calidad de la gestión y satisfacción del usuario.

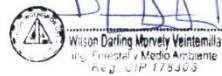
Investigador (a): Br. Javier Jhon Tapara Huayllani

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				78%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					82%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					81%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				79%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg.: Wilson D. Morvelly Veintemilla

DNI: 43150451

Teléfono: 948 44 26 97

### Anexo 8: BASE DE DATOS.

CALIDAD DE LA GESTION																														
n	GESTION DEL PERSONAL										CAPACIDAD PARA CONDUCIR							PLANEACION OBJETIVA			EVALUACION									
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30
1	1	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1
2	1	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
3	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
5	2	3	3	1	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3
6	2	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3
7	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
8	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
9	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	3	2	2	1	1	2
10	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2
11	1	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
12	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
13	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2		3	5
14	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
15	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4
16	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
17	1	4	4	5	1	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
18	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
19	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5
20	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5
21	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
22	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5

23	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
24	1	4	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
25	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	
26	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4
27	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4
28	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5
29	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5
30	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
31	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
32	2	2	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
33	1	4	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
34	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
35	2	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
36	2	3	3	1	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3
37	2	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3
38	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5
39	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
40	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	3	2	2	1	1	2

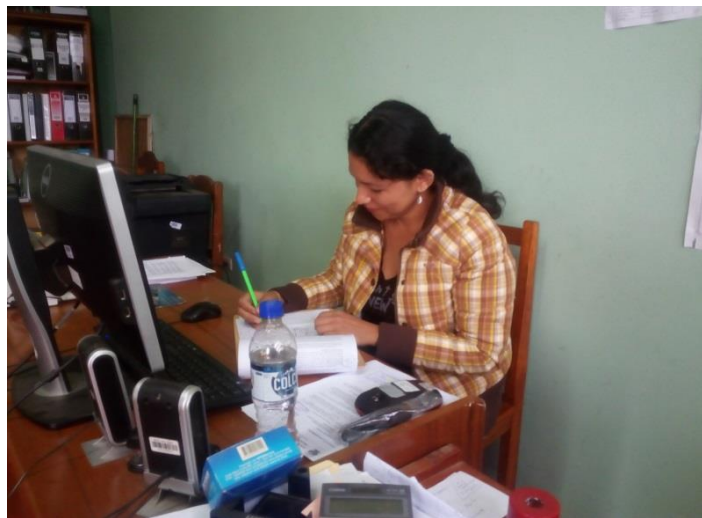
SATISFACCION DEL USUARIO																													
PROCESO DE SERVICIO						CAPASIDAD DE SERVICIO						FIABILIDAD						EMPATIA						INFRAESTRUCTURA					
i31	i32	i33	i34	i35	i36	i37	i38	i39	i40	i41	i42	i43	i44	i45	i46	i47	i48	i49	i50	i51	i52	i53	i54	i55	i56	i57	i58	i59	i60
3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3

3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2

## Anexo 9: FOTOGRAFÍA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



**Foto 01.** Encuesta aplicada a trabajador administrativo de la oficina de concesiones forestales con fines maderables.

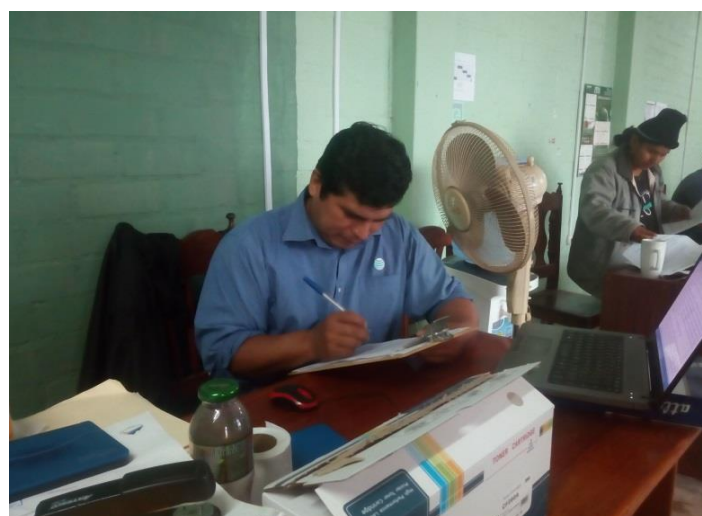


**Foto 02.** Encuesta aplicada a trabajador administrativo de la oficina de concesiones de Conservación y Ecoturismo.





**Foto 03.** Encuesta aplicada a trabajador administrativo de la oficina de concesiones forestales de productos diferentes a la madera.



**Foto 04.** Encuesta aplicada a trabajador administrativo de la oficina de control y supervisión.