



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa institucional y la calidad del
servicio de la oficina general de administración del
SERFOR**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en gestión pública

AUTORA:

Br. María Caridad Talledo Guzmán

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2017

Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña

Presidente

Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretario

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía, por darme el don de la perseverancia para poder alcanzar mí meta.

Agradecimiento

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos

Declaración Jurada

Yo, María Caridad Talledo Guzmán, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08728724, con la tesis titulada " La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 28 de mayo de 2016

Firma.....

María Caridad Talledo Guzmán

DNI: 08728724

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina General de Administración del SERFOR; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	20
1.2.1 Variable 1: Gestión administrativa institucional	20
1.2.2 Variable 2: calidad del servicio	30
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	36
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	47

2.5	Diseño	47
2.6	Población, muestra, muestreo	48
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Métodos de análisis de datos	52
2.9	Aspectos éticos	54
III	RESULTADOS	56
IV	DISCUSIÓN	71
V	CONCLUSIONES	74
VI	RECOMENDACIONES	76
VII	REFERENCIAS	78
VIII	APÉNDICES	83

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	46
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento	52
Tabla 4	Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa	53
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	53
Tabla 6	Datos según la variable gestión administrativa institucional	56
Tabla 7	Distribución de datos según la dimensión planeación	57
Tabla 8	Distribución de datos según la dimensión organización	58
Tabla 9	Distribución de datos según la dimensión dirección	59
Tabla 10	Distribución de datos según la dimensión control	60
Tabla 11	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	61
Tabla 12	Distribución de datos según la dimensión confiabilidad	62
Tabla 13	Distribución de datos según la dimensión respuesta	63
Tabla 14	Distribución de datos según la dimensión empatía	64
Tabla 15	Distribución de datos según la dimensión tangibilidad	65
Tabla 16	Spearman entre la gestión administrativa y la calidad del servicio	66
Tabla 17	Spearman entre la planeación y la calidad del servicio	67
Tabla 18	Spearman entre la organización y la calidad de servicio	68
Tabla 19	Spearman entre la dirección y la calidad del servicio	69

Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Datos según la variable gestión administrativa institucional	56
Figura 2 Datos según la dimensión planeación	57
Figura 3 Datos según la dimensión organización	58
Figura 4 Datos según la dimensión dirección	59
Figura 5 Datos según la dimensión control	60
Figura 6 Datos según la variable calidad de servicio	61
Figura 7 Datos según la dimensión confiabilidad	62
Figura 8 Datos según la dimensión respuesta	63
Figura 9 Datos según la dimensión empatía	64
Figura 10 Datos según la dimensión tangibilidad	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina General de Administración del SERFOR; la población estuvo constituida por 163 trabajadores de la Oficina General de Administración del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – SERFOR, la muestra según la ecuación muestral fue de 115 usuarios, en los cuales se ha empleado las variables: gestión administrativa y calidad del servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad del servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Y según los resultados el 26.96 % de los trabajadores perciben una gestión administrativa institucional de nivel eficiente, el 53.91% perciben un nivel regular y un 19.13% un nivel deficiente. Por otro lado, el 23.48 % de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel alto, el 54.78% presentan un nivel medio y un 21.74% un nivel bajo. Y según la prueba de Spearman la variable gestión administrativa institucional está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio con una correlación de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05.

Palabras clave: calidad, servicio, gestión, administración, control, planeación.

Abstract

This research has the general objective to determine the relationship between institutional administration and quality of service provided by the General Administration Office SERFOR; the population consisted of 163 workers of the General Administration Office of the National Forest Service and Wildlife - SERFOR, the sample according to the sample equation was 115 users, which has been used variables: administrative management and quality of service.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire administrative management on the scale of Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire quality of service on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the variables dimensionally study, whose results are presented graphically and textually.

And according to the results the 26.96% of workers earn an institutional level efficient administrative management of the 53.91% perceive a regular level and 19.13% poor level. On the other hand 23.48% of workers have a high quality of service level, have an average 54.78% and 21.74% level low. And according to test Spearman administrative management institutional variable is directly and positively related to the variable quality of service with a correlation of 0.537 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.05.

Key words: quality, service, management, administration, control, planning.