



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desempeño laboral y la calidad de atención en el Servicio  
Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR LIMA 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Vicaña Nuñez, Vanesa Giannina (ORCID: 0000-0002-5073-3830)

**ASESOR:**

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico A. Dios, por guiar mis acciones y brindarme salud y bienestar, a mis padres, mi hijo y mi esposo, quienes me brindaron su apoyo incondicional y comprensión.

Vanesa

## **Agradecimiento**

A Dios, por guiar mis acciones día a día, a la Universidad César Vallejo por brindarnos la posibilidad de mejorar nuestro perfil profesional y lograr el cumplimiento de nuestras metas.

A nuestro asesor Dr. Edwin Arce Álvarez por compartir sus conocimientos y guiarnos en la elaboración de esta investigación.

Al Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre por abrirnos sus puertas y facilitarnos con el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Población y muestra.....</i>	15
Tabla 2	<i>Juicio de expertos.....</i>	17
Tabla 3	<i>Resumen del procesamiento de los casos.....</i>	17
Tabla 4	<i>Estadística de fiabilidad.....</i>	18
Tabla 5	<i>Consistencia interna e interpretación de coeficientes.....</i>	18
Tabla 6	<i>Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.....</i>	19
Tabla 7	<i>Distribución de frecuencia: variable desempeño laboral.....</i>	21
Tabla 8	<i>Frecuencias de la variable calidad de atención.....</i>	22
Tabla 9	<i>Frecuencias de la dimensión tareas.....</i>	22
Tabla 10	<i>Frecuencias de la dimensión ejecución.....</i>	23
Tabla 11	<i>Frecuencias de dimensión evaluación.....</i>	23
Tabla 12	<i>Frecuencias de dimensión servicio.....</i>	24
Tabla 13	<i>Frecuencias de dimensión estrategias.....</i>	25
Tabla 14	<i>Frecuencias de dimensión satisfacción.....</i>	25
Tabla 15	<i>Prueba de normalidad.....</i>	26
Tabla 16	<i>Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.....</i>	27
Tabla 17	<i>Correlación tareas y calidad de atención.....</i>	28
Tabla 18	<i>Correlación ejecución y calidad de atención.....</i>	29
Tabla 19	<i>Correlación evaluación y calidad de atención.....</i>	30

## Resumen

En referencia al estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Desempeño laboral y la calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR, se empleó el método descriptivo correlacional, su población fue de 100 colaboradores de la Institución, para la obtención de datos se aplicó la encuesta y el cuestionario con escala Likert, para la medición se aplicó 60 preguntas en línea. También, se utilizó el estadístico SPSS. 26 y se logró los resultados que presentan la fiabilidad del estudio con el alfa de Cronbach de 0.968, para conocer la correlación se usó el método Spearman, obtuvimos como resultado la investigación un Rho. 0.826. Se concluyó que sí existe relación significativa positiva alta, entre el desempeño laboral y la calidad de atención en el SERFOR.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, calidad de atención, eficiencia.

## **Abstract**

In reference to the study, the objective of the study was to determine the relationship that exists between Labor Performance and Quality of care in the National Forest and Wildlife Service - SERFOR, the correlational descriptive method was used, its population was 100 collaborators of the Institution, To obtain the data, the survey and the Likert scale questionnaire were applied, and 60 online questions were applied for the measurement. Also, the SPSS statistic was used. 26 and the results that show the reliability of the study were achieved with Cronbach's alpha of 0.968, to know the correlation the Spearman method was used, we obtained a Rho as a result of the investigation 0.826. It was concluded that there is a significant positive high relationship between job performance and quality of care in SERFOR.

**Keywords:** Job performance, quality of care, efficiency

## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a régimen público, concentra una búsqueda del servicio en el modelo de calidad que demanda la exigencia moderna. Por lo que, la satisfacción del usuario se convierte en una pieza primordial, en la fijación de la calidad del servicio, así como el afianzamiento del desempeño laboral en sus preceptos (Ramírez Díaz, 2018, pág. 11).

Por otro lado, un ambiente laboral agradable, hace competentes a los trabajadores, alcanzando un comportamiento maduro, logrando que los servidores públicos sean responsables con su entidad, con un rendimiento eficiente y eficaz, en respuesta a su satisfacción laboral (Vera Campuzano & Suárez Caicheb, 2018, pág. 181).

En el ámbito internacional, las organizaciones han dado prioridad a la necesidad de mejorar las políticas respecto a la administración de calidad en la entrega de servicios y la satisfacción de la clientela, prolongando un vínculo (Mejías Acosta, Godoy Durán, & Piña Padilla, 2018, pág. 03). Asimismo, las investigaciones sobre la evaluación del desempeño laboral se han venido realizando desde final del decenio de los años setenta y comienzo de los años ochenta, los países que iniciaron estas acciones fueron Alemania, EE. UU, Francia e Inglaterra (Vigo Vigo, 2018, pág. 14).

En la actualidad, el desempeño laboral se mide con una evaluación en la que el colaborador revela las capacidades profesionales adquiridas a un nivel individual, debido a ello se cataloga como un proceso primordial para el éxito de una empresa (Guartán Salinas, Torres Balladares, & Ollague Valarezo, 2019, pág. 14).

En lo referente a las organizaciones europeas, la Fundación Europea para Gestión de Calidad (EFQM), es la fortaleza de ventaja, la idea principal del modelo en mención se resume en que la satisfacción de los clientes y trabajadores, se consigue a través del liderazgo para promover la política y estrategia empresarial, a través de un efectivo uso de medios y eficiente monitoreo de los procesos más resaltantes en la organización y de esta manera obtener excelentes avances, cumpliendo con gestionar el funcionamiento y la transformación de la organización (EFQM, 2021, págs. 1-21).

Además, un buen clima laboral repercute de forma positiva en el rendimiento de los colaboradores, haciendo que se sientan motivados, comprometidos con la organización, lo que conlleva a que sean más productivos y brinden una atención eficiente a los usuarios (Arrogante Ramírez, 2018, pág. 06).

En el ámbito nacional, actualmente las organizaciones priorizan la calidad de servicio, reflejándose altas expectativas en los usuarios respecto al servicio o bien adquirido; por lo contrario, en otras organizaciones no existe la concepción de calidad de atención al usuario, ocasionando insatisfacción de los mismos, siendo los colaboradores quienes brindan la calidad de servicio adecuada (Chávez Aybar & Vargas Díaz, 2018, pág. 13).

En lo que corresponde a (Tapia Cruz, 2016), indica que la aceptación de una gestión, es el resultado de sumar los procesos por los que atraviesa el usuario en una atención, entonces, el progreso que refleje la organización, debe ser, priorizando la satisfacción del usuario, por lo que los colaboradores deben conocer plenamente que el usuario es la principal razón por la cual existe una organización y la calidad de su atención debe estar en su mente. En consecuencia, la empresa debe invertir también en su recurso humano (pág. 06).

En ese sentido, la realidad preocupante en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, sede Lima, refleja débil diagnóstico de necesidades de capacitación, limitada planeación y programación de actividades operativas, falta estrategias de fortalecimiento de capacidades, limitada evaluación con encuestas a participantes, limitadas difusiones en redes sociales de los eventos de capacitación, escasas capacitaciones por modalidad presencial, se requiere implementar procesos de gestión administrativa e incremento de valor agregado en la producción de recursos forestales, ello debido al escaso presupuesto para su ejecución, reflejando una baja capacidad de manejo adecuado del patrimonio forestal y fauna silvestre por parte de actores involucrados.

En ese contexto se realizó gestiones administrativas y técnicas con el fin de atender al público usuario, operativizando de manera integral el uso de una plataforma virtual, de esta manera se realizó actividades de capacitación a usuarios del bosque.

En ese mismo sentido, se observa en la situación problemática, la deficiente asignación de recursos económicos al inicio del ejercicio y agravándose en la pandemia con fuertes restricciones presupuestales y de actividades operativas, ocasionando limitadas capacitaciones y asistencia técnica, inadecuada prestación de servicios y bajo desempeño en objetivos y metas programadas por la entidad, en torno a la atención a los usuarios del bosque.

Respecto a la justificación teórica del presente trabajo, se considera relevante, ya que podrá ser utilizada por investigadores, así como por otras instituciones o empresas con actividad relacionada a la entidad objeto de estudio, para determinar una posible relación, respecto a desempeño laboral y calidad de atención. De esta manera, se orienta sobre el conocimiento obtenido, se amplía el horizonte del estudio, brindando definiciones en relación a las variables, dimensiones, e indicadores explicando el por qué, cómo, con quién, cuándo y dónde ocurrió el hecho. Asimismo, permite comprender el problema bajo diversos criterios, en relación a lo estudiado, lo cual sirve de referencia para la elaboración de nuevos trabajos.

De igual forma, respecto a la justificación metodológica, la investigación tiene como fin, identificar la relación de desempeño laboral con calidad de atención, usando métodos con análisis descriptivo correlacional, pues precisa la correspondencia de las variables en observación, con eficacia.

En relación a la justificación práctica, el resultado del estudio permitirá medir la relación entre las variables, beneficiando a la entidad en la absolución de los problemas identificados en el trabajo de investigación, brindando alternativas de solución y optimizando la calidad de atención a los administrados del bosque.

En referencia a las razones expuestas, la investigación es convincente porque señala la relación de dos variables, sus dimensiones, e indicadores. Asimismo, de continuar la situación problemática con deficiente asignación de recursos económicos, limitadas capacitaciones y asistencia técnica, entre otros, la población beneficiaria se verá afectada en la atención de su demanda, por lo que se requiere la profundización del estudio.

Al respecto, se han expuesto las siguientes preguntas de investigación: como preguntas del problema general se muestra ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la calidad de atención en una entidad del Ministerio de Agricultura?, y como preguntas de los problemas específicos se fórmula: ¿Cómo se relaciona las tareas con la calidad de atención en la entidad?, ¿Cómo se relaciona la ejecución con la calidad de atención en la entidad?, ¿Cómo se relaciona la evaluación, con la calidad de atención en la entidad?.

En cuanto al objetivo general, se debe precisar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención en una entidad del Ministerio de Agricultura, Lima 2021, como objetivos específicos, determinar la relación entre las tareas y la calidad de atención en la entidad, la ejecución y la calidad de atención en la entidad y, la evaluación y la calidad de atención en la entidad.

Finalmente, tenemos una hipótesis general y sus específicas que muestran: Si existe vínculo significativo entre desempeño laboral y calidad de atención en una entidad del Ministerio de Agricultura y, si hay correlación significativa entre las tareas y la calidad de atención, la ejecución y calidad de atención y, la evaluación con la calidad de atención respectivamente, en una entidad del Ministerio de Agricultura.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales Martillo Soria (2018), cuyo motivo de su investigación fue precisar y estudiar la satisfacción en las labores que realiza el trabajador de la organización CIAMAN S.A., y la apreciación de los usuarios, respecto a la calidad de servicio que perciben, estudio cuantitativo, no experimental-descriptivo, así como correlacional, método de estudio de tipo censal, se utilizó una encuesta a una muestra de 41 empleados y 42 clientes, la tabulación de la información se procesó en SPSS 20, observándose que hay correlación positiva entre las variables, de 0.53.

En referencia a lo anterior, tenemos como conclusión principal que la organización cuenta con un grado aceptable de satisfacción laboral, así también, respecto al resultado de satisfacción del cliente. Sin embargo, existen temas que deben tratarse para mejorar las respuestas de usuarios internos y externos.

Según ha citado (Sanjeewa & Senevirathne, 2017), en su estudio transversal relacionado a la satisfacción de los pacientes y las prestaciones de salud en el Servicio de atención ambulatoria del Hospital Docente Karapitiya, se diseñó un cuestionario estructurado, a una población compuesta por 251 pacientes que utilizaron los servicios de atención ambulatoria con estadísticas descriptivas para describir el nivel de satisfacción y variables independientes, la puntuación media de satisfacción del paciente fue de 3,5 y el 10,4% de los pacientes se mostró muy satisfecho con los servicios de salud, cortesía (45,8%), la calidad de la atención (44,2%), el entorno físico (41,8%), conveniencia (24,7%) y gastos de atención (23,5%). La actitud fue significativamente relacionada al nivel de satisfacción ( $p = 0,002$ ).

Sin embargo, la mayoría de los pacientes estaban preocupados por el tiempo de espera para buscar el servicio médico debido a que no hay suficiente personal disponible. El autor recomendó la implementación de estrategias para mejorar la imagen del hospital frente a los pacientes, se deben realizar encuestas de satisfacción para recibir recomendaciones de mejora por parte de los pacientes.

En lo que concierne a los antecedentes nacionales, (Ramírez Díaz, 2018), en su investigación, cuyo objetivo fue definir la satisfacción de los usuarios en relación con el desempeño laboral de los asalariados de la Administración Local del

Agua Chotano Llaucano – Chota 2018, con enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo transversal, así también correlacional. Contando con una muestra de 230 participantes entre asalariados y usuarios de la entidad en mención, aplicándoseles como instrumento de recolección de datos: la encuesta, con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.796 para la variable satisfacción de los usuarios y un valor de 0.89 en la variable desempeño laboral, resultando un alto grado de confiabilidad en ambas.

Asimismo, se procesó y desarrolló los datos mediante SPSS (V.23). Con una Sig.= 0,015 (desempeño laboral) y Sig.= 0,00 (Satisfacción del usuario), siendo menor a 0,05, utilizándose rho de Spearman con un valor de 0.549.

Del análisis anterior, se infiere que hay una correlación positiva y moderada entre ambas variables, lo cual muestra que, al mejorar el desempeño laboral de los asalariados, el grado de satisfacción de los usuarios se eleva positivamente. Asimismo, la entidad deberá mantener permanentemente capacitaciones y fomentar la comunicación activa entre sus trabajadores, manteniendo un buen clima laboral.

Por otro lado, (Nolazco Bravo, 2016), en su investigación, para identificar la correlación respecto al desempeño laboral y calidad de servicio de Qali Warma, sede Huánuco. Su procedimiento es aplicado, ahondando en la interpretación de lo obtenido, con diseño no experimental–transeccional y correlacional, tipo explicativo, considerando como muestra a 230 colaboradores de los comités de alimentación del educando de Huánuco, muestreo no probabilístico intencional, aplicándose un cuestionario. Encontrándose un resultado en la serie Rho de Spearman de 0.044, estando entre 0.00 y 0.19.

Después de lo anterior expuesto, se determinó que la “Calidad de servicio no requiere de desempeño laboral”; por lo que hay alto nivel de descontento por parte los usuarios del servicio que ofrece la institución, se tienen elevados niveles regulares del desempeño laboral de los servidores, no hay correspondencia respecto a desempeño laboral y calidad de servicio. Asimismo, evidencia una relación débil en las dimensiones de productividad, eficacia, eficiencia, responsabilidad con la satisfacción de los usuarios.

Además, en esta investigación (Rollano Málaga, 2017), cuyo propósito fue hacer una evaluación sobre calidad de servicios y desempeño laboral de los asalariados del Hotel Royal Inka Pisac en los primeros seis meses del periodo 2016. Siendo la intención de la investigación, precisar la correlación de las variables en observación, estableciendo que ambas variables están relacionadas directamente, con un valor  $Z = 95\%$  y  $p 0.002 < 0.05$ .

En relación a lo señalado anteriormente, la metodología tiene un plano cuantitativo, siendo secuencial y probatorio; además correlacional, y no experimental – transversal. Se infiere que la calidad de servicios corresponde a desempeño laboral, encuestándose a 33 asalariados de la mencionada empresa; se empleó la observación de RHO de SPEARMAN con un resultado de 0.515, los datos fueron procesados a través del programa IBM SPSS v.22; obteniendo la correlación existente sobre las variables, entonces, la calidad de servicios se relacionó al 51.5% directamente al desempeño laboral del personal de la organización objeto del estudio, los primeros seis meses del año mencionado. Por lo tanto, si el desempeño laboral es adecuado, se percibe una buena calidad de servicio.

Por otro lado, (Navarro Pezo & Ríos Macedo, 2020), en su investigación que priorizó señalar la correspondencia en relación a desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, 2019, utilizando el estudio descriptivo - correlacional, por lo cual se empleó dos instrumentos: uno para 75 trabajadores y otro para 75 clientes, con 20 interrogantes y 5 opciones para responder, para la estadística se empleó el programa SPSSv25, con un valor  $Z=1.96$ . Encontrando correspondencia positiva (0.55) y moderada (0.640), respecto al desempeño laboral y calidad de servicio; es decir, la eficiencia, el desenvolvimiento de aptitudes, el esfuerzo conjunto y la comunicación manejada, no aporta a una relación positiva alta con la calidad del servicio.

En relación a los antecedentes locales (Vigo Vigo, 2018), en su investigación, cuyo fin general fue establecer la interacción existente con el desempeño laboral y la calidad de servicio en la organización Gerimed S.A.C. Surco, 2018. Siendo un trabajo no experimental - transversal, cuyo nivel es descriptivo y método Alfa de Cronbach de 0.979 determinando la confiabilidad, con un p- valor al 0.000 menor al

0.05, aplicando la observación de RHO de SPEARMAN con .780, se determinó que en tanto se evidenció un excelente desempeño laboral, la calidad de servicio será excelente. Por otro lado, los resultados revelaron que el 41,38% de los consumidores notan un débil desempeño laboral en la empresa, sin embargo, un grupo minoritario percibió lo contrario 27,59%.

Además, Quino Saurin (2017). En su tesis, cuyo fin general fue especificar la conexión en relación a compromiso organizacional y desempeño laboral en personal asalariado del área de logística de la Corte Superior de Justicia sede Lima - 2017. La tipificación de la tesis es aplicada, así también es descriptivo – correlacional y tiene diseño no experimental de tipo transversal. Se examinó a una población de 40 servidores del área logística, se realizó un censo; aplicándose la encuesta en escala Likert; la información se tomó y procesó paralelamente en SPSS.

De lo mencionado en el párrafo anterior, se usó el Alfa de Cronbach como cálculo de la confiabilidad, resultando 0.855 para compromiso organizacional y 0.784 para desempeño laboral, el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman fue 0.644 a una magnitud de significancia de 0.000 (bilateral), determinándose que hay correspondencia respecto compromiso organizacional y desempeño laboral.

Respecto a los enfoques conceptuales de la variable desempeño laboral, es el modo en que cada colaborador ejecuta sus tareas. Teniendo como fuente a la motivación para llegar a las metas y el prestigio empresarial, sabiendo que el recurso humano es la causa determinante de un excelente desempeño, evaluación y conducción de las tareas (Rojas Zelaya, 2018, pág. 05).

Además, engloba el comportamiento de los asalariados en correspondencia y siendo medido según su contribución a los objetivos organizacionales, dividido en desempeño de asignaciones y contextual (Tung-Ju, Jia-Ying, Lian-Yi, & Kuo-Shu, 2020, pág. 4).

Por otro lado, el desempeño laboral mide la producción referida por los colaboradores en la entidad, lo cual permite identificar las áreas con impactos positivos y negativos, el objetivo de medir el desempeño es mejorarlos para alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, se debe considerar también la

satisfacción del trabajador, caso contrario, además de no contar con un alto nivel de adaptación, el trabajador se sentirá insatisfecho (Gul, Usman, Liu, Rehman, & Jebran, 2018, pág. 69).

Por otro lado, Viswesvaran & Ones (2017), indican que el desempeño laboral hace referencia a actividades, conductas y resultados escalables en los cuales, los empleados se comprometen y aportan a los objetivos de su organización. Actualmente, la mayor parte de los investigadores se enfocan en la construcción del desempeño laboral, limitándose a posiciones y contextos específicos sin intención de generalizar sus descubrimientos. Asimismo, se ha priorizado la predicción y estudio práctico en vez de la descripción y el desarrollo de teorías (pág. 354).

Por lo que, la medición del desempeño laboral, es un tema retador y muy discutido, relacionado directamente a la definición del éxito de una empresa (Kopia, Kompalla, Buchmüller, & Heinemann, 2017, págs. 983,984). Asimismo, respecto a la operacionalización, para lograr los objetivos de la investigación, referente a la variable, desempeño laboral, se ha estructurado la encuesta con un cuestionario tipo lickert, procesado con el SSPS 24., aplicándose otros métodos como el Spearman, alfa Cronbach, entre otros.

En lo que refiere a la dimensión tareas, Rohrbach-Schmidt (2019), señala que la literatura sobre el enfoque de tareas no objeta sobre la influencia de tareas cruciales, por lo que, las tareas manuales, abstractas, rutinarias y no rutinarias, se diferencian según el grado de ocupación del trabajador (pág. 124).

Respecto al párrafo anterior, la dimensión presenta 6 indicadores: i) Diagnóstico para fortalecimiento de capacidades a productores forestales y manejadores de fauna (permite delimitar la brecha para una mejor toma de decisiones en las acciones de fortalecimiento de capacidades, a realizar), ii) Planeación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre (permite ordenar las acciones de fortalecimiento de capacidades a realizar en la entidad para identificar los temas con mayor demanda), iii) Programación de actividades de fortalecimiento de capacidades (permite la elaboración de un cronograma con su debido presupuesto para cubrir la demanda de fortalecimiento de capacidades).

Continuando con lo mencionado anteriormente: iv) Presupuesto para capacitación (permite cubrir el financiamiento de la demanda de fortalecimiento de capacidades), v) Estrategias para el fortalecimiento de capacidades (permite idear la mejor manera de llevar a atender la demanda de fortalecimiento de capacidades), vi) Evaluación con encuestas a participantes (permite medir el nivel de aprendizaje y a la vez la satisfacción del participante).

Respecto a la dimensión ejecución, según Bossidy & Charan (2017), no es solo táctica; es un método y una disciplina, que debe construirse como parte del plan de la empresa, de sus objetivos y su cultura (pág. 07). Asimismo, se mide mediante 3 indicadores: i) Difusiones en redes sociales (permite llegar a toda la población objetivo general), ii) Modalidad presencial y modalidad a distancia (el fortalecimiento de capacidades se puede realizar de manera presencial y de manera virtual, a través de plataformas tecnológicas).

Referente a la dimensión evaluación, es primordial para un planteamiento valioso en todos los grupos a nivel social, es parte cabal de las demás disciplinas y de la gama de ámbitos de servicios (Stufflebeam & Zhang, 2017, pág. 01). Por lo que, se debe evaluar para medir los resultados de las tareas individuales. Respecto a la mencionada dimensión es medida por 3 indicadores: i) Proceso (seccionado por cada acción para ejecutar el fortalecimiento de capacidades), ii) Valor agregado (permite brindar al público objetivo la satisfacción eficiente y continuar el seguimiento posterior a la capacitación) y, iii) Capacidad en el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y fauna silvestre (otorga al participante, los conocimientos e insumos teóricos y prácticos que requiere para manejar eficientemente los recursos naturales).

Con relación a los enfoques conceptuales de la variable calidad de atención, dentro de las técnicas actuales de gestión de calidad está la atención al cliente, definida como la atención que otorgan las empresas de servicios o productos a su clientela, con una comunicación directa con ellos y anticiparse estratégicamente a la satisfacción de sus demandas para fidelizarlos (Alayo Reyes, 2018, pág. 23). Es así que, la calidad de servicio se ha examinado comúnmente con la satisfacción del cliente de forma independiente (Shimiao, 2020, pág. 50).

Con estas percepciones, y orientando el concepto al entorno de los servicios que el Estado presta, la calidad se basa en la entrega de un conglomerado de

prestaciones según las demandas del ciudadano. En ese sentido, se hace efectivo un pacto social, comprometiendo a las administraciones públicas a buscar activamente adecuarse a las necesidades de los usuarios que son la primordial razón de existir (Ganga Contreras, Alarcón Henríquez, & Pedrajas Rejas, 2019, pág. 669).

En ese mismo sentido, considerando la operacionalización de la variable calidad de servicio, para lograr los objetivos de la investigación, se ha estructurado la encuesta con un cuestionario tipo lickert, procesando los resultados con el SSPS 26., además se han aplicado otros métodos como el Spearman, Alfa de Cronbach, entre otros.

Continuando con la dimensión servicios, un servicio es el resultado de la interacción del usuario con el soporte físico y el personal, a fin de satisfacer las necesidades que demande el usuario (Valls Figueroa, Román Vélez, Chica Ostaíza, & Salgado Cepero, 2017, pág. 27). Asimismo, Se ha demostrado que la disposición de un servicio de alta calidad, tiene una influencia positiva en la clientela y forja el crecimiento de una empresa (Frempong, 2017, pág. 03). La presente dimensión se mide por 4 indicadores: i) Canales de capacitación digital (permite acceder a un aula o plataforma virtual para adquirir los conocimientos requeridos), ii) Redes sociales (las diferentes opciones de comunicación como: Facebook, Instagram, you tube, entre otras), iii) Plataforma virtual SERFOR Educa (plataforma con capacidades de más de mil usuarios a nivel nacional para el acceso a capacitaciones), iv) Módulo del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre (aplicativo que permite realizar un seguimiento de temas relacionados al sector forestal), v) SERFOR contesta (acceso telefónico para atender emergencias o consultas relacionadas al sector forestal y de fauna silvestre).

En lo que refiere a la dimensión estrategias, establecen las ventajas que debe emplear una organización a través de la configuración de recursos en un contexto concurrente, para cubrir las necesidades de los usuarios (Madar & Neacsu, 2021, pág. 567). Asimismo, se identifica los siguientes indicadores: i) Sensibilización, capacitación, asistencia técnica y extensión (concientizar, enseñar y asistir a la población sobre el cuidado de la flora y fauna silvestre), ii) Elaboración

de materiales físicos y virtuales (diseñar e implementar materiales de uso en las capacitaciones).

Continuando con la dimensión satisfacción, la magnitud de satisfacción del cliente considera un modo directo de medir su aceptación de las expectativas, demandas y deseos. De lo descrito, se evidencia que hay correspondencia estrecha respecto a calidad del servicio y satisfacción del cliente (Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016, pág. 113). La presente dimensión, contempla 4 indicadores: i) Capacitaciones y asistencia técnica (enseñar teóricamente y asistir a los participantes en los temas de interés), ii) Eventos de sensibilización (acciones que permitan a la población tomar conciencia del cuidado de la flora y fauna silvestre), iii) Medición del nivel de satisfacción (para identificar la atención efectuada a la población objetivo), iv) Entrega de constancias y/o certificados de participación (elaboración de documentos que evidencien la participación y aprendizaje de los temas abordados).

### III. METODOLOGÍA

En lo que refiere a la investigación, es cuantitativa. Según khaldi (2017), manifiesta que, es un conducto para probar argumentos objetivos al momento de observar la correspondencia entre variables. Asimismo, se puede medir en instrumentos, donde los datos numerados se analicen con técnicas estadísticas (pág. 19).

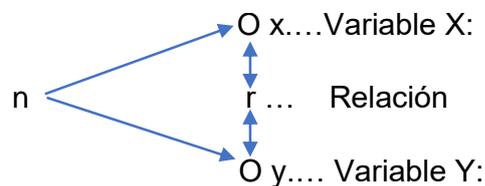
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Asimismo, es de **tipo** aplicada, pues tiene una fijación en la solución de problemas, pero requiere comprender e investigar, antes de tomar una determinación inmediata a la solución. Por ende, las organizaciones públicas y privadas se orientan a la investigación aplicada (Cooper, 2018, pág. 07).

También, se considera es **diseño**, no experimental - transversal, observando al fenómeno evitando manipular premeditadamente las variables, de la misma forma se describe y analiza su interrelación en un momento específico (Yáñez; 2014, pág. 116) mencionado por (Simón Onieva, 2016, pág. 44).

Además, la investigación es descriptiva, por ende, detalla un suceso, posición, signo, en tiempo real y lo describe el investigador conforme se da (Yuniarti, Yanthi, Yunansah, Kurniawan, & Sukardi, 2021, pág. 03).

Según Seeram (2019), la investigación correlacional se basa en medir dos variables facilitando la explicación de la correlación entre ella, sin alteración de una variable independiente, esta investigación no se define por cómo se seleccionan los datos (pág. 176).



Dónde:

- n : Es la muestra: **100 trabajadores del SERFOR - Lima, 2021**
- Ox: **Desempeño laboral**, representa a la variable X
- Oy: **Calidad de atención**, es la observación de la variable Y
- r : es la correspondencia de las variables **X** y **Y**.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Al respecto, se considera en la definición conceptual de desempeño laboral, como la manera como cada colaborador ejecuta sus tareas, teniendo como fuente a la motivación para lograr llegar a las metas y el triunfo empresarial, sabiendo que el recurso humano es el elemento determinante en un efectivo desempeño, evaluación y orientación de las tareas (Laza; 2012), citado por (Rojas Zelaya, 2018, pág. 05).

Así también la definición operacional: Con el propósito de lograr objetivos definidos, se evalúa cuantitativamente aplicando la encuesta, siendo medidos mediante un cuestionario conteniendo 30 ítems tipo Likert, aplicado mediante correo electrónico al personal de la entidad, con resultados procesados en SPSS V26, interpretándose con Rho Spearman y otros. De la misma manera, se definen 3 dimensiones: Tareas, ejecución y evaluación, con los indicadores correspondientes.

Por otro lado, se detalla los siguientes los siguientes indicadores de acuerdo a las dimensiones en estudio: Diagnóstico para fortalecimiento de capacidades a productores forestales y manejadores de fauna, planeación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores involucrados, programación de actividades de fortalecimiento de capacidades, presupuesto para capacitación, estrategias para el fortalecimiento de capacidades, evaluación con encuestas a participantes, difusiones en redes sociales, modalidad presencial, modalidad a distancia, proceso, valor agregado, capacidad en el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y fauna silvestre (ver Anexo 4).

Así también, referente a la definición conceptual de calidad de atención: refiere Alayo Reyes (2018), dentro de las técnicas actuales de gestión de calidad está la atención al cliente, definida como la atención que otorgan las empresas de servicios o productos a su clientela, con una comunicación directa con ellos y anticipándose estratégicamente a la satisfacción de sus demandas para fidelizarlos (pág.23).

En lo concerniente a la operacionalización de la variable calidad de atención: se empleó la encuesta, siendo medidos mediante un cuestionario conteniendo 30 ítems tipo Likert, aplicado mediante correo electrónico al personal de la entidad,

con resultados procesados mediante SPSS V26, interpretándose mediante Rho Spearman y otros. De la misma manera, se definen 3 dimensiones: servicio, estrategia y satisfacción; con el fin de lograr los objetivos definidos, se evalúa cuantitativamente aplicando la encuesta.

A continuación se detalla los siguientes indicadores de acuerdo a las dimensiones en estudio: Canales de capacitación digital, redes sociales, plataforma virtual SERFOR Educa, módulo del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre, SERFOR contesta, sensibilización, capacitación, asistencia técnica y extensión, elaboración de materiales físicos y virtuales, eventos de sensibilización, medición del nivel de satisfacción, entrega de constancias y/o certificados de participación (ver Anexo 4).

En la línea de lo considerado anteriormente, se ha tomado la escala de medición ordinal, tipo Likert, para las variables materia de estudio.

### **3.3. Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

En cuanto a la población, estará conformada por 100 servidores civiles de la entidad objeto de estudio. Considerando lo mencionado por Arias Gómez, Villasís - Keever, & Miranda Novales (2016), la población de observación es un conglomerado de casos, puntual, confinado y asequible, que será el modelo en la selección de la muestra, previa verificación de un conjunto de criterios predeterminados (pág. 202).

**Tabla 1**

#### *Población y muestra*

<b>N°</b>	<b>POBLACIÓN</b>
1	100
<b>Total</b>	<b>100</b>

*Fuente: La Autora*

En lo que se refiere a la muestra, se empleará el método censal, debido a que la muestra es equivalente a la población. Asimismo, siendo una población pequeña, al número determinado de participantes que se deberá considerar para alcanzar los objetivos contemplados, se considera como proporción de muestra, que se deduce a través de fórmulas matemáticas o conjuntos estadísticos (Arias Gómez, Villasís-Keever, & Miranda Novales, 2016, pág. 206).

En relación al muestreo probabilísticos, es una muestra que permite que todos los elementos del universo tengan la posibilidad de estar presente en ella (Etikan & Bala, 2017, pág. 149).

En ese sentido, siendo nuestra investigación censal, no se aplicará el muestreo.

Respecto a los criterios de selección, se considerará a los servidores civiles, que realizan acciones de fortalecimiento de capacidades a nivel nacional, a los administrados del bosque.

En relación a los criterios de exclusión, en consecuencia, se excluyó a los trabajadores que realizan otras actividades, es decir servicios de terceros.

Por otro lado, la unidad de análisis, considera 100 servidores del SERFOR que realizan actividades de fortalecimiento de capacidades a los administrados del bosque, y que se encuentran reflejados en la planilla institucional.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En lo que refiere a la encuesta, en la técnica de investigación, esta fue aplicada el 03 de agosto de 2021, a fin de establecer contacto con la unidad de investigación, aplicándose dos instrumentos para medir de forma autónoma las variables, siendo el N°1 cuestionario respecto a desempeño laboral y el N°02 para calidad de atención.

A través del cuestionario, se midió las tres dimensiones del desempeño laboral en la institución: tareas, ejecución y evaluación. La estructura formal cuenta con 30 ítems, 15 ítems para dimensión tareas, 8 ítems para dimensión ejecución y 7 ítems para dimensión evaluación.

Asimismo, se midió tres dimensiones de la calidad de atención en una institución: servicio, estrategias y satisfacción. La estructura formal cuenta con 30 ítems, 10 ítems son para dimensión servicio, 6 ítems para estrategias y 14 ítems para satisfacción.

Además, en los resultados se consideró la escala Likert con 5 alternativas, llegando a 150 en calificación límite.

En relación a la validez del instrumento, para realizar la compilación de información de la presente investigación, éste será aprobado por profesionales docentes de la Universidad Cesar Vallejo. Las pautas a tomar en cuenta para la

evaluación y conformidad de las variables en estudio serán: la congruencia, trascendencia y precisión.

En tanto que, Galicia Alarcón, Balderrama Trapaga, & Edel Navarro (2017), infiere que el proceso para validar el argumento de los instrumentos de indagación mediante juicio de expertos, es más eficiente si se detalla lo que se requiere de ellos y cuando se acata sus tiempos en atención a las cargas laborales que realizan (pág. 44).

La encuesta aplicada, fue evaluada por los siguientes especialistas en el estudio:

**Tabla 2**

*Juicio de expertos*

<b>Experto (a)</b>	<b>Opinión</b>
Dra. Teresa Narváez Araníbar	Aplicable
Dra. Edith Rosales Domínguez	Aplicable
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Aplicable

*Fuente: La autora*

Además, la posición de confiabilidad del instrumento fue aplicada a la muestra, correspondiente a 100 servidores, el producto se procesó mediante el coeficiente considerado Alfa de Cronbach, con el objeto de asegurar su confiabilidad, haciendo uso del programa estadístico informático SPSS - 26. Seguidamente, se demuestra la confiabilidad de la variable dependiente e independiente: desempeño laboral y la calidad de atención:

**Tabla 3**

*Resumen del procesamiento de los casos*

	N	%
<b>Válido</b>	100	100
<b>Excluido<sup>a</sup></b>	0	0
<b>Total</b>	100	100

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

Fuente: La autora

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.968	60

Fuente: La Autora

Como podemos diferenciar, el análisis de confiabilidad para las variables desempeño laboral y calidad de atención, presenta como resultado un valor  $\alpha$  de 0.968, lo cual denota la excelencia del rango de fiabilidad del instrumento, según la tabla 5 estandarizada, confirmando su empleo para la recopilación de datos.

**Tabla 5**

*Consistencia interna e interpretación de coeficientes*

<b>Coeficientes de alpha de cronbach</b>	
Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

### **3.5. Procedimientos**

Al respecto, se iniciaron las acciones previas al desarrollo del trabajo, con la solicitud de permiso respectivo, a la directora de la Oficina de Fortalecimiento de Capacidades de la entidad objeto de estudio. Además, se realizó el procesamiento de la información producto de la encuesta, que fue obtenida mediante el uso del formulario virtual de Google forms, con los datos obtenidos, se procedió a realizar el tabulado, mediante una hoja de cálculo de Microsoft excel, siendo ingresados al software de estadística (SPSS) V26; con el fin de realizar la prueba de confiabilidad de  $\alpha$  de Cronbach, distinción de frecuencia y tablas cruzadas para las variables y

dimensiones, permitiéndonos calcular la correspondencia de las variables, como también la asociación de las dimensiones.

### 3.6. Método de análisis

En efecto, se consideró el estadístico de correlación Rho de Spearman, siendo de gran beneficio cuando se busca ordenar a los individuos según dos categorías y cuando las variables se presentan de forma cuantitativa (Roy-García, Rivas-Ruiz, Perez-Rodríguez, & Palacios-Cruz, 2019, pág. 356), empleando el software estadístico SPSS V26.

Además, se empleó el método inferencial para el contraste de la hipótesis, a fin de realizar la interpretación y conclusiones.

**Tabla 6.**

*Coefficiente de correlación por rangos de Spearman*

Valor del Coeficiente de correlación (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

*Fuente: Martínez (2009)*

Respecto al nivel de significancia, se usará para comprobar o no, la hipótesis, debido a que mide la probabilidad de ejecución de un suceso. Se aceptará si el coeficiente de significancia bilateral sea menor a 0.05.

### **3.7. Aspectos éticos**

Asimismo, acatando los preceptos vigentes contemplados en el reglamento del grado y título, y como alumno de la Universidad; además, que en el avance del presente trabajo de investigación se considerará información verificable, conseguida legítimamente y respetando las disposiciones legales. Asimismo, se contempló aspectos éticos como el respeto por la pertenencia intelectual, empleo de fuentes fidedignas debidamente ratificadas, protección a la identidad de los participantes de la investigación, confidencialidad de datos facilitados por la entidad en estudio, así como integridad en el desarrollo del tema y actitud circunspecta en el modo de obtener de la data.

También, la investigación respeta la autoría de la indagación bibliográfica, y se realiza el informe haciendo referencia y citas de los autores. Asimismo, se evita el plagio y no es auto plagio.

#### IV. RESULTADOS

A propósito de la estadística de los resultados, se hizo con 100 participantes, orientados al Desempeño Laboral y Calidad de atención en la entidad objeto de estudio. El producto alcanzado con respecto a cada variable y dimensión fue:

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia: variable desempeño laboral (agrupada)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
<i>Válido</i>	<i>Nunca</i>	2	2,0	2,0	2,0
	<i>Casi nunca</i>	38	38,0	38,0	40,0
	<i>A veces</i>	31	31,0	31,0	71,0
	<i>Casi siempre</i>	28	28,0	28,0	99,0
	<i>Siempre</i>	1	1,0	1,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: La Autora*

Interpretación: Analizando la tabla 7 y figura 1 (ver Anexo 8) se verifica que el 38% de los encuestados, es decir 38 de los encuestados indicaron, casi nunca programan capacitaciones para los puestos de trabajo que realizan actividades de capacitación y asistencia técnica, la falta de estas capacitaciones provocaría un débil desempeño y afectando en el cumplimiento y ejecución de metas trazadas, además 31 de los encuestados representando al 31% de la muestra, indicaron, a veces, en tanto 28 de los encuestados representando al 28% de la muestra, indicaron casi siempre, así también 2 de los encuestados que representan 2% de la muestra, indicaron nunca y el 1% de ellos, indicaron siempre, respecto a la variable desempeño laboral, pudiendo concluir que la variable estudiada es aceptada por los encuestados.

**Tabla 8***Calidad de atención (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	<i>Casi nunca</i>	32	32,0	32,0	32,0
	<i>A veces</i>	35	35,0	35,0	67,0
	<i>Casi siempre</i>	30	30,0	30,0	97,0
	<i>Siempre</i>	3	3,0	3,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: La Autora

Interpretación: Respecto al análisis realizado a la tabla 8, figura 2 (ver Anexo 8), se distingue que un 35% de los encuestados, 35 del total de la muestra respondieron, a veces los servicios deben cumplir ciertas características y entregar los beneficios prometidos para la confiabilidad, de la misma forma 32 de los encuestados representando al 32% de la muestra, indicaron casi nunca, por otro lado 30 de los encuestados que representan 30% de la muestra contestaron casi siempre y el 3% de ellos contestaron siempre con la variable calidad de atención, pudiendo concluir que la variable estudiada tiene aceptación por los encuestados.

**Tabla 9***Frecuencia de la dimensión tareas (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	<i>Nunca</i>	6	6.0	6.0	6.0
	<i>Casi nunca</i>	40	40.0	40.0	46.0
	<i>A veces</i>	19	19.0	19.0	65.0
	<i>Casi siempre</i>	32	32.0	32.0	97.0
	<i>Siempre</i>	3	3.0	3.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: La Autora

Interpretación: Con relación al análisis de la tabla 9, figura 3 (ver Anexo 8), permite inferir que 40% de los encuestados, siendo 40 participantes de total de la muestra respondieron casi nunca, la duración de los eventos de capacitación es

suficiente para satisfacer las expectativas de formación de los participantes, siendo 32 de los encuestados que representan al 32% de la muestra replicaron casi siempre, en cambio 19 de los encuestados que representan 19% de la muestra indicaron a veces, luego 6 de los encuestado que representan 6% de la muestra indicaron nunca y el 3% de ellos indicaron siempre.

**Tabla 10**

*Frecuencias de la dimensión ejecución (agrupada)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nunca	3	3.0	3.0	3.0
	Casi nunca	34	34.0	34.0	37.0
	A veces	36	36.0	36.0	73.0
	Casi siempre	24	24.0	24.0	97.0
	Siempre	3	3.0	3.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: La Autora.*

Interpretación: Continuando con la distribución de la tabla 10 y figura 4 (ver Anexo 8) se infiere que 36% de los encuestados, 36 de total de la muestra contestaron, a veces las capacitaciones de fortalecimiento a distancia afectan el aprendizaje de los participantes, además 34 de los encuestados equivalentes al 34% de la muestra respondieron casi nunca, por otro lado, 24 de los encuestados equivalentes al 24% de la muestra respondieron casi siempre, y el 3% de ellos, indicaron nunca y siempre respectivamente.

**Tabla 11**

*Frecuencia de la dimensión evaluación (agrupada)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	<i>Nunca</i>	3	3.0	3.0	3.0
	<i>Casi nunca</i>	30	30.0	30.0	33.0
	<i>A veces</i>	45	45.0	45.0	78.0
	<i>Casi siempre</i>	21	21.0	21.0	99.0
	<i>Siempre</i>	1	1.0	1.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: La Autora*

Interpretación: Correspondientemente a la tabla 11 y figura 5 (ver Anexo 8), se puede observar que 45% de los encuestados, siendo 45 del total de la muestra indicaron a veces, la institución refuerza las capacidades de los actores que interviene en la producción y comercialización, también 30 de los encuestados que equivale al 30% de la muestra, evidenciaron casi nunca, mientras que 21 de los encuestados, equivalente al 21% de la muestra, indicaron casi siempre, luego 3 de los encuestado, siendo el 3% de la muestra respondieron nunca y el 1% de ellos, indicaron siempre.

**Tabla 12**

*Frecuencia de la dimensión servicio (agrupada)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nunca	2	2.0	2.0	2.0
	Casi nunca	32	32.0	32.0	34.0
	A veces	31	31.0	31.0	65.0
	Casi siempre	31	31.0	31.0	96.0
	Siempre	4	4.0	4.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: La Autora*

Interpretación: De acuerdo al análisis de la tabla 12 y la figura 6 (ver Anexo 8), se observa que 32% de los encuestados, siendo 32 del total de la muestra indicaron, casi nunca se realiza la difusión de las actividades de fortalecimiento de capacidades a través de los canales digitales, así también 31 de los encuestados que representan al 31% de la muestra respondieron a veces y casi siempre respectivamente, por otro lado 4 de los encuestados que representan 4% de la muestra contestaron siempre y 2% de ellos indicaron, nunca.

**Tabla 13***Frecuencia de la dimensión estrategias*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	<i>Nunca</i>	3	3.0	3.0	3.0
	<i>Casi nunca</i>	37	37.0	37.0	40.0
	<i>A veces</i>	24	24.0	24.0	64.0
	<i>Casi siempre</i>	30	30.0	30.0	94.0
	<i>Siempre</i>	6	6.0	6.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: La Autora*

Interpretación: Además, en la tabla 13 y figura 7 (ver Anexo 8), se observa que 37% de los encuestados, 37 de total de la muestra dieron a conocer que casi nunca el material de fortalecimiento de capacidades es permitido al público general, 30 de los encuestados que representan el 30% de la muestra indicaron, casi siempre, además 24 de los encuestados que representan 24% de la muestra respondieron a veces, luego 6 de los encuestado que equivale al 6% de la muestra, indicaron siempre y el 3% de ellos, respondieron nunca.

**Tabla 14***Frecuencia de la dimensión satisfacción (agrupada)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	<i>Casi nunca</i>	26	26.0	26.0	26.0
	<i>A veces</i>	39	39.0	39.0	65.0
	<i>Casi siempre</i>	26	26.0	26.0	91.0
	<i>Siempre</i>	9	9.0	9.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: La Autora*

Interpretación: Por otro lado, en el análisis de la tabla 14 con la figura 8 (ver Anexo 8), se obtiene que 39 de los encuestados, siendo el 39% de total de la muestra, indicaron, a veces los participantes se enteran de los eventos que

organiza la institución, a través de las redes sociales y página web, a continuación 26 de los encuestados que equivalen al 26% de la muestra, indicaron casi nunca y casi siempre respectivamente, y el 9% de ellos, informaron siempre.

En referencia a la prueba de hipótesis de normalidad, se ha planteado:  $H_0$ : La muestra evidencia distribución de probabilidad normal,  $H_a$ : La muestra evidencia distribución de probabilidad no normal:

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza  $H_0$

$p > \alpha$ : se acepta  $H_0$

Calculando la significancia:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 15**

*Prueba de normal*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GI	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
<i>Desempeño laboral (Agrupada)</i>	.242	100	.000	.846	100	.000
<i>Calidad de atención (Agrupada)</i>	.206	100	.000	.841	100	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Por consiguiente, a fin de cotejar la hipótesis de normalidad se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, siendo la muestra, mayor a 50, observándose un 95% de confianza y una significancia  $p=0,00$ , (menor a  $\alpha= 0,05$ ). Entonces se desiste de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna como verdadera, entendiéndose que la distribución no es normal, en consecuencia, se manejará bajo las pruebas no paramétricas, bajo un análisis de Spearman.

De acuerdo a los conceptos de tipificación del estudio, la teoría indica que, una investigación es paramétrica si cumple tres condiciones: Las variables son cuantitativas, tiene una muestra de distribución normal y las varianzas de las variables presentan igualdad.

Por otro lado, se contempla una investigación no paramétrica, en caso no se cumpla uno de los requisitos considerados en la investigación paramétrica. Así

también, según Donald Jacobs (2018), otorga información de la manera en que se asignan los datos (pág. 01).

En la verificación de los resultados respecto a la tabla 15, se infiere el valor de  $p = .000$  para las dos variables objeto de estudio, de este modo verificamos que la distribución de la muestra no es normal, no cumpliendo con una de las condiciones para definir que corresponde a un estudio paramétrico.

Por consiguiente, se estableció que la investigación es no paramétrica, debiéndose hacer uso del estadístico de correlación Rho de Spearman.

Con respecto, a la prueba de Hipótesis General, se ha realizado el siguiente planteamiento general:  $H_G$ . - Existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de atención en Servicio Nacional Forestal y Fauna Silvestre SERFOR. Lima – 2021,  $H_0$ . - No existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de atención en Servicio Nacional Forestal y Fauna Silvestre SERFOR. Lima – 2021,  $H_a$ . - Si existe relación significativa entre desempeño laboral y calidad de atención en Servicio Nacional Forestal y Fauna Silvestre SERFOR. Lima - 2021. Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/-1.96$ ), decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza  $H_0$ ,  $p > \alpha$ : se acepta  $H_0$ , cálculo de la significación:  $p = \text{Sig.}$

**Tabla 16**

*Coefficiente de correlación por rangos de Spearman*

		Desempeño laboral (Agrupada)	Calidad de atención (Agrupada)
Rho de Spearman	desempeño (Agrupada)	laboral Coeficiente de correlación	1.000 .826**
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	calidad de atención (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.826** 1.000
		Sig. (bilateral)	.000 .
		N	100

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

*Fuente: La autora*

Interpretación: Continuando con la interpretación de la tabla 16 el valor del coeficiente de Rho Spearman asciende a .826 en las variables, de acuerdo a la tabla 6 de Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman, el valor se

encuentra en el rango de correlación positiva alta, además se evidencia en la misma tabla que el valor de  $p$  es 0.000 menor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , continuando con la regla de decisión se rechaza  $H_0$  y se acepta Hipótesis alterna que si existe relación positiva respecto a desempeño laboral y calidad de atención en la entidad objeto de estudio.

En cuanto a la prueba de Hipótesis específicas, se considera:

### Hipótesis Específica 01

**HG.** - Existe relación significativa entre tareas y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR- Lima - 2021.

**H<sub>0</sub>.** - No existe relación significativa entre tareas y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR- Lima - 2021.

**H<sub>a</sub>**- si existe relación significativa entre tareas y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR- Lima - 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/-1.96$ )

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza  $H_0$

$p > \alpha$ : se acepta  $H_0$

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig.}$

**Tabla 17**

*Correlación tareas y calidad de atención*

		TAREAS (Agrupada)		Calidad de atención (Agrupada)	
Rho de Spearman	TAREAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000		.758**
		Sig. (bilateral)	.		.000
		N	100		100
Calidad de atención (Agrupada)		Coeficiente de correlación	.758**		1.000
		Sig. (bilateral)	.000		.
		N	100		100

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

Fuente: La Autora

Interpretación: Respecto a lo considerado en la tabla 17, se demuestra que el valor de  $p$  es 0.000 menor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , tomando en cuenta la regla de decisión, se rechaza  $H_0$ , aceptándose la hipótesis alterna que existe relación positiva respecto a las tareas y la calidad de atención en la entidad estudiada. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica en observación, ya que de acuerdo a la tabla, el valor del coeficiente de correlación de Spearman para las variables es de .758 representando una correlación positiva alta de acuerdo a los rangos exhibidos en la tabla 6.

### Hipó tesis Específica 02

**HG.** - Existe relación significativa entre ejecución y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR - Lima – 2021.

**H<sub>0</sub>.** - No existe relación significativa entre ejecución y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR - Lima – 2021.

**H<sub>a</sub>**- si existe relación significativa entre ejecución y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR - Lima – 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/-1.96$ )

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza  $H_0$

$p > \alpha$ : se acepta  $H_0$

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig.}$

**Tabla 18**

*Correlación ejecución y calidad de atención*

			<b>EJECUCIÓN (Agrupada)</b>	<b>Calidad de atención (Agrupada)</b>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>EJECUCIÓN (Agrupada)</i>	<i>Coficiente de correlación</i>	1.000	.681**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	.000
		<i>N</i>	100	100
	<i>Calidad de atención (Agrupada)</i>	<i>Coficiente de correlación</i>	.681**	1.000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.000	.
		<i>N</i>	100	100

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

Fuente: La autora

Interpretación: En relación a la tabla 18 se verifica que el valor de p es 0.000, siendo menor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , continuando con la regla de decisión se rechaza  $H_0$  y se da por aceptada la hipótesis alterna que, si existe relación positiva entre ejecución y calidad de atención, en la entidad objeto de estudio, aceptando la hipótesis específica en análisis, de la misma forma, se comprueba en la tabla, que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para las variables, es .681, reflejando una correlación positiva moderada, respecto a los rangos exhibidos en la tabla 6.

### **Hipótesis específica 03**

**H<sub>G</sub>.** - Existe relación significativa entre evaluación y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR - Lima – 2021.

**H<sub>0</sub>.** - No existe relación significativa entre evaluación y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR - Lima – 2021.

**H<sub>a</sub>.** Si existe relación significativa entre evaluación y calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR - Lima – 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/-1.96$ )

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza  $H_0$

$p > \alpha$ : se acepta  $H_0$

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig.}$

**Tabla 19***Correlación evaluación y calidad de atención*

			<b>EVALUACIÓN (Agrupada)</b>	<b>Calidad de atención (Agrupada)</b>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>EVALUACIÓN (Agrupada)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	de 1.000	.741**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	.000
		<i>N</i>	100	100
	<i>Calidad de atención (Agrupada)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	de .741**	1.000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.000	.
		<i>N</i>	100	100

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

Fuente: La autora

Interpretación: Siguiendo con la verificación, en la tabla 19 se observa un valor de  $p = 0.000$ , siendo menor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , con la regla de decisión se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna que, si existe relación positiva respecto a la evaluación y la calidad de atención en la entidad estudiada. Dando aceptación a la hipótesis específica en análisis, de la misma forma se demuestra en la tabla, que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para las variables es de .741 mostrando una correlación positiva alta correspondiente a los rangos delimitados en la tabla 6.

## V. DISCUSIÓN

Por los motivos expuestos en la investigación en desarrollo, se acepta la hipótesis planteada, se ratifica el objetivo, se muestra la correlación existente entre desempeño laboral y calidad de atención, contrastándola con la situación problemática. Por consiguiente, se ha aplicado los métodos para alcanzar los objetivos de la investigación y proponer estrategias para la calidad de atención. Asimismo, se ha resaltado las teorías, se han verificado los métodos, que han permitido el desarrollo y logro de la investigación, finalmente se ha identificado antecedentes, tesis, libros y realidad con propuesta de los hallazgos relevantes. Asimismo, los resultados del cuestionario aplicado, confirman la confiabilidad y validez.

En tanto, el objetivo general del trabajo es precisar la relación entre Desempeño laboral y Calidad de atención; cuyos objetivos específicos son, identificar la relación respecto a las tareas, la ejecución y la evaluación con relación a la calidad de atención en una entidad del Ministerio de Agricultura, Lima 2021.

El estudio se proyecta con un 95% y un 0.05 % de confianza, aplicando: el método Kolmogorov-Smirnov, y censal es ( $n=100$ ); determinándose si los datos obtenidos vienen de una repartición normal o no normal; siendo los resultados de la prueba de normalidad, un 95% de confianza, significancia  $p=0,00$ , menor a  $\alpha=0,05$ . Los resultados de correlación  $R= 0.826$  para desempeño laboral, y  $R= 0.826$ , correspondiente a calidad de atención según Tabla N° 18; ratificándose que hay correlación significativa positiva, considerable respecto a desempeño laboral y calidad de atención en la entidad tomada como estudio.

De otro modo se explica la existencia de las dimensiones tareas y sus indicadores con un  $Rho.758$ , la dimensión ejecución y sus indicadores  $0.681$ , la dimensión evaluación y sus indicadores  $Rho. 0.741$ . Por lo tanto, las tareas implementadas con estrategias para el fortalecimiento de capacidades, capacitación, extensión, difusión en redes sociales, modalidad distancia se ha ejecutado mediante la plataforma virtual educativa, con el cual se ha logrado mejorar la enseñanza y aprendizaje de los actores forestales. Sin embargo, muestra

lo contrario en la asignación y ejecución presupuestal para capacitación con un tope presupuestal bajo.

La investigación es similar al resultado obtenido por Vigo (2018), en su estudio, cuyo diseño es no experimental y transversal, con un nivel descriptivo y un Rho de SPEARMAN de 0.780, se empleó el método Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, se comprueba un nivel de correlación positiva considerable y un  $p = 0.000$ , siendo menor al nivel de significancia del 0.05, determinando que, desempeño laboral se relaciona significativamente con calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco – 2018. En contraste, ambas investigaciones concuerdan en la relación significativa entre las variables estudiadas, y por lo segundo la calidad de atención que es similar, empero, se atribuye el logro de los resultados del estudio, por estar basada en el marco teórico y marco metodológico, que contribuye en la toma de decisiones e investigar entornos más competitivos.

Sin embargo, se observa que el 19% de la población encuestada, manifestó, que a veces la duración de los eventos de capacitación es poco suficiente para satisfacer las expectativas de formación de los participantes, por lo que se requiere, mejorar la etapa de planeación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre, con la elaboración de protocolos de capacitación, que definan los conceptos y la duración de cada actividad, según el público objetivo y la complejidad de los temas específicos a capacitar.

Asimismo, es coherente con los resultados de la investigación Rollano Málaga (2017), con enfoque cuantitativo, siendo secuencial y probatorio; correlacional y no experimental – transversal. La calidad de servicios es relacionada en 51.5% significativamente al desempeño laboral de los asalariados del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año considerado, llegando a concluir que calidad de servicios es directamente relacionada al desempeño laboral; sin embargo, se aprecia una correlación moderada de .681, relacionada a la ejecución de las acciones que realiza la entidad para promover el fortalecimiento de capacidades, por lo que se requiere plantear estrategias mejoradas de comunicación que permitan difundir mediante las redes sociales empleadas por la institución, así, como las modalidades de capacitación y asistencia técnica virtual y

presencial que ofrece al público objetivo, para lograr los objetivos institucionales planteados.

En relación al resultado del estudio, la correlación en la tabla 16 el valor del coeficiente Rho Spearman es 0.826 en las variables, de acuerdo a la tabla 06 de Coeficiente de correlación por Rangos de Spearman, el mencionado valor corresponde al rango de correlación positiva alta, se denota además en la tabla, que el valor de p es 0.000, siendo menor que el valor de  $\alpha = 0.05$ , según la regla de decisión se rechaza  $H_0$  y se acepta la Hipótesis alterna, determinando la correlación positiva respecto al desempeño laboral y la calidad de atención en una entidad adscrita al Ministerio de Agricultura, Lima 2021.

Asimismo, se considera como hipótesis general que, hay correlación positiva alta entre desempeño laboral y calidad de atención en la entidad objeto de estudio, y sus hipótesis específicas que, hay correlación positiva entre las tareas, la ejecución y la evaluación con la calidad de atención en una entidad adscrita al Ministerio de Agricultura, Lima 2021. Del mismo modo, se acepta la correlación positiva alta de la hipótesis sobre el desempeño laboral con la calidad de atención, que contribuye en la planificación, desarrollo y ejecución de actividades relacionadas a capacitación, asistencia técnica y extensión programados para satisfacer las necesidades de los actores forestales y de fauna silvestre; sin embargo, se cuenta con escaso presupuesto para la ejecución de las mencionadas actividades.

La investigación es similar a la propuesta por Martillo Soria (2018), en su tesis, cuyo propósito del estudio busca evaluar la satisfacción laboral de los asalariados y la apreciación de los clientes respecto de la calidad de servicio, en ese mismo sentido, se realizó un cuestionario en escala de Likert, con una muestra de 41 empleados y 42 clientes. Utilizando para los datos el programa SPSS. Siendo los resultados concluyentes, que hay una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y del cliente de 0.53, destacando que los trabajadores se sienten satisfechos y se esfuerzan para proporcionar mejores servicios y mejor actitud organizacional. A pesar de ello, hay situaciones relacionadas a la información sobre los servicios que brinda la entidad a los administrados, relacionada a procedimientos administrativos, permisos y autorizaciones, que

deben ser tomadas en cuenta para mejorar la orientación a los clientes de la organización.

Con ello, se aprecia un coeficiente positivo de .741 en la evaluación que se realiza a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades, para medir el grado de aprendizaje en el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y de fauna silvestre, incluyendo la satisfacción de las mismas, y de esta manera, generar un valor agregado en los resultados esperados, sin embargo, se debe realizar una retroalimentación al término de las actividades de fortalecimiento de capacidades, a fin de obtener las lecciones aprendidas, así como la efectividad de los procesos previos ejecutados, para mejorarlos.

En ese sentido, se identificó los factores incidentes en alcanzar un eficiente nivel de satisfacción de calidad en el servicio, entre ellos se destacaron la solución a los problemas, preparación del personal, la elaboración adecuada de los materiales de capacitación y asistencia técnica y contar con el presupuesto necesario para brindar un servicio con eficiencia, lo que permite identificar la problemática, y establecer soluciones con adecuadas recomendaciones y conclusiones para la investigación.

Por lo tanto, las hipótesis propuestas en la investigación se aceptan pues se utilizan las fuentes de información, teorías, métodos, criterios y procedimientos para señalar la relación, respecto al desempeño laboral y calidad de atención.

Por el contrario, difiere con las conclusiones de Navarro Pezo & Ríos Macedo (2020), en la investigación para identificar la relación referente a desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa - 2019, utilizando una investigación descriptiva y correlacional, llegando a obtener como resultado que hay relación positiva moderada, respecto al desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa Sodimac en mención; es decir, la eficiencia, el desarrollo de aptitudes, el esfuerzo en equipo y la comunicación que se maneja, no aporta a una relación positiva alta con la calidad del servicio, por lo que se requiere de una evaluación minuciosa de los factores que limitan el buen desempeño laboral.

En el mismo sentido, el 30% de la población encuestada manifiesta que, la institución requiere reforzar las capacidades de los actores que interviene en la producción y comercialización de productos forestales, así también la entidad muestra un bajo nivel de capacitación al personal que realiza acciones de

fortalecimiento de capacidades, así como un limitado presupuesto para los gastos operativos, por lo que se requiere de asignación presupuestal para capacitar y reforzar los conocimientos técnicos del personal, que permitan brindar una adecuada atención al público objetivo, implementando tareas que permitan mejorar la planeación de actividades y estrategias de fortalecimiento de capacidades.

Por otro lado, contrastando con las teorías de Rojas Zelaya (2018), el autor sostiene la teoría e indica que desempeño laboral es la forma como cada colaborador ejecuta sus tareas, teniendo como fuente a la motivación para lograr las metas y el prestigio empresarial, sabiendo que el recurso humano es el indicador que determina un excelente desempeño, evaluación y dirección de las tareas, con propósito de satisfacer las necesidades de los administrados del bosque.

En relación a los métodos utilizados, el trabajo de investigación es de tipo aplicada, fija los criterios de verificación de lo que se afirma. Con un enfoque descriptivo, considerando un diseño no experimental y transversal, de alcance correlacional (Galván Vela, Mercader, Arango Herrera, & Ruíz Corrales, 2021, pág. 02), alcanzándose los objetivos planteados y corroborándose las hipótesis planteadas, los que se lograron con los estudios estadísticos.

En ese sentido, los métodos sirvieron de orientación y guía para lograr el producto de la investigación.

De igual manera, la investigación utiliza la teoría de Laza (2012), citado por (Rojas Zelaya, 2018), que define el desempeño laboral como la forma en que cada colaborador ejecuta sus tareas. Teniendo como fuente a la motivación para lograr las metas y el prestigio empresarial, sabiendo que el recurso humano es el factor determinante en un alto desempeño, evaluación y orientación de las tareas, lo cual ha permitido confrontar la teoría aplicando a la realidad, y en base a ello establecer las características del desempeño laboral respecto a la muestra estudiada.

De la misma forma, se utiliza el enunciado realizado por Alayo Reyes (2018), que menciona que dentro de las dimensiones de la gestión de calidad está la atención al cliente, definida como el servicio que brindan las empresas para ofrecer sus productos y estos se obtengan de manera óptima; para relacionarse con el cliente y anteceder estratégicamente en la satisfacción de sus necesidades, para fidelizarlos.

De acuerdo a lo expuesto, resulta inevitable considerar que la investigación busca analizar los sucesos que implican adaptabilidad en los procesos de ejecución de actividades de capacitación, asistencia técnica y extensión, en un contexto complicado, debido a la emergencia sanitaria nacional durante la mayor parte del ejercicio fiscal, tener una eficiente planificación de actividades de fortalecimiento de capacidades, sorteando la escasez en la asignación de presupuesto y reprogramación de actividades, tareas u obras, pues resultan complejo el logro de los objetivos establecidos, sumado a la complicada coyuntura política y cambios de gestión y de políticas nacionales.

## VI. CONCLUSIONES

Finalmente, las conclusiones del presente trabajo responden a los objetivos planteados:

1. Se ha determinado la correlación significativa positiva alta respecto al Desempeño laboral y Calidad de atención en la entidad de estudio, considerando un margen de error de 0.05%, con un nivel de confianza del 95%, y un valor en significancia del 0.000,  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ); obteniendo el resultado Rho .826, dándose por aceptada la hipótesis en investigación y rechazándose la hipótesis nula. Por consiguiente, las tareas implementadas con estrategias para el fortalecimiento de capacidades, capacitación, extensión, difusión en redes sociales, modalidad distancia se ha implementado mediante la plataforma virtual educativa, con el cual se ha logrado mejorar la enseñanza y aprendizaje de los actores forestales. Sin embargo, muestra lo contrario en la asignación y ejecución presupuestal para capacitación con un tope presupuestal bajo.
2. Se ha determinado la correlación entre las tareas y la Calidad de atención en la entidad materia de estudio, resultado Rho 0.758, que indica relación positiva alta. Radicando en acciones importantes como diagnóstico para fortalecimiento de capacidades a productores forestales y manejadores de fauna, planeación de actividades de fortalecimiento de capacidades a los administrados del bosque, programación de actividades de fortalecimiento de capacidades, presupuesto para capacitación, estrategias entre otras.
3. Se ha determinado la correlación entre la ejecución y la Calidad de atención en la entidad materia de estudio, con un resultado Rho 0.681, que indica relación positiva moderada, con la observancia y cumplimiento de las difusiones en redes sociales, priorizando las modalidades de capacitación presencial o a distancia, según sea el caso, para brindar una eficiente atención a los usuarios.
4. Se ha determinado la correlación respecto a evaluación y la Calidad de atención en la entidad en estudio, con un resultado Rho 0.741, indicando relación positiva alta. La etapa identifica el cumplimiento eficiente de los

procesos con un valor agregado en la producción y ejecución de los mismos, logrando mejorar la capacidad sobre el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y fauna silvestre.

## VII. RECOMENDACIONES

La investigación concluyó e identificó las principales prioridades, por lo que podemos emitir las siguientes sugerencias a la señora directora de Fortalecimiento de Capacidades del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre:

1. Se recomienda mejorar continuamente el diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades, que identifique la brecha de demanda y permita elaborar una adecuada programación y planeación de las actividades y los procesos para el fortalecimiento de capacidades y difundir estas actividades en redes sociales, ejecutando eficientemente las tareas y evaluación con encuestas a participantes, a fin de fortalecer la capacidad de uso y manejo adecuado de los recursos forestales y de fauna silvestre.
2. Mantener un diagnóstico actualizado de acciones de fortalecimiento de capacidades realizadas anualmente en beneficio de los productores forestales y manejadores de fauna, que permita medir los resultados obtenidos y sirva de insumo en la planeación y programación de actividades de fortalecimiento de capacidades, justificando la necesidad de asignación presupuestal que cubra las actividades de capacitación, mejorando las estrategias para el fortalecimiento de capacidades, logrando una evaluación satisfactoria en la aplicación de las encuestas a los participantes.
3. Masificar la difusión en redes sociales, respecto a las acciones de fortalecimiento de capacidades que realiza la entidad, bajo las modalidades presencial y a distancia, logrando el posicionamiento e imagen en el sector forestal y de fauna silvestre como autoridad nacional.
4. Identificar y sistematizar los procesos para el cumplimiento de las actividades de fortalecimiento de capacidades, que permitan otorgar un valor agregado en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del bosque, sobre el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y fauna silvestre.

## REFERENCIAS

- Alayo Reyes, A. B. (2018). Gestión de calidad en atención a (Etikan & Bala, 2017) cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Tesis de grado. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5765>.
- Arias Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Arrogante Ramírez, A. B. (2018). Organización de eventos empresariales. Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=npBXDwAAQBAJ&lpg=PP1&ots=KVcPFcUVgd&dq=tareas%20en%20la%20organizaci%C3%B3n&lr=lang\\_en%7Clang\\_es&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=tareas%20en%20la%20organizaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?id=npBXDwAAQBAJ&lpg=PP1&ots=KVcPFcUVgd&dq=tareas%20en%20la%20organizaci%C3%B3n&lr=lang_en%7Clang_es&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=tareas%20en%20la%20organizaci%C3%B3n&f=false).
- Bossidy, L., & Charan, R. (2017). El arte de la ejecución en los negocios (Vol. 1). (P. R. Group, Ed.) México. Debolsillo. Penguin Random House Grupo Editorial México, 9 ene. 2017.
- Chávez Aybar, E. A., & Vargas Díaz, A. (2018). Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú V.M.T. 2018. Tesis de pregrado. Perú: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/935>.
- Cooper, D. R. (2018). Business Research: A Guide to Planning, Conducting, and Reporting Your Study. SAGE Publications. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=edRqDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>.
- Donald Jacobs, J. F. (2018). High throughput nonparametric probability density estimation. (J. P. Brody, Ed.) *PLOS ONE*, 13(5). doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196937>.
- EFQM. (2021). Modelo EFQM. CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN, 1-21. Obtenido de <https://www.efqm.org>: <https://www.efqm.org>.

- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Métodos de muestreo y muestreo. *Revista Internacional de Biometría y Bioestadística*, 5(6).
- Frempong, P. (2017). Developing a service quality measuring framework for an environmental consulting company. Finlandia. Obtenido de <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201705226715>.
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trapaga, J. A., & Edel Navarro, M. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. doi:<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>.
- Galván Vela, E., Mercader, V., Arango Herrera, E., & Ruíz Corrales, M. (2021). Empowerment and support of senior management in promoting happiness at work. *The International Journal of Business in Society*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CG-05-2021-0200/full/html>.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedrajas Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 14. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>.
- Gul, H., Usman, M., Liu, Y., Rehman, Z., & Jebran, K. (2018). Does the effect of power distance moderate the relation between person environment fit and job satisfaction leading to job performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan. *Future Business Journal*, 68-69. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10419/187963>.
- Kamaljeet, S. (2020). Digital Transformation and Innovative Services for Business and Learning. IGI Global. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=68XhDwAAQBAJ&lpg=PA182&dq=quality%20of%20service%20in%20the%20company&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q=quality%20of%20service%20in%20the%20company&f=false>.

- khaldi, K. (2017). Quantitative, Qualitative or Mixed Research: Which Research Paradigm to Use? *Journal of Educational and Social Research*, 7(2). Obtenido de (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>).
- Kopia, J., Kompalla, A., Buchmüller, M., & Heinemann, B. (2017). Performance Measurement of Management System Standards Using the Balanced Scorecard. *The AMFITEATRU ECONOMIC*, 19(11), 981-1002. Obtenido de <https://EconPapers.repec.org/RePEc:aes:amfeco:v:19:y:2017:i:s11:p:981>.
- Madar, A., & Neacsu, N. A. (2021). Can Companies Achieve Their Quality Goals Using the Right Strategies? "Ovidius" University Annals, 21(1). Obtenido de <https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2021/Section%204/17.pdf>
- Maldonado-Mera, B., Benavides Espinoza, K., & Buenaño Cabrera, J. (2017). Análisis dimensional del concepto de estrategia. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(25), 25-35.
- Martillo Soria, J. A. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>.
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado*, 21(40), 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>.
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXII (2), 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Navarro Pezo, I. C., & Ríos Macedo, J. (2020). Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019. Tesis de grado. Ucayali, Perú: Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4222>
- Nolazco Bravo, L. M. (2016). El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016. Tesis de pre-grado. Huánuco, Perú: Universidad

- Nacional Hermilio Valdizan. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1645>
- Quino Saurin, V. (2017). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima. Tesis de grado. Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16253>
- Ramírez Díaz, T. M. (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración local del Agua Chotano, Llaucano. Llaucano, Chota, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe> › Ramírez\_DTM.
- Rohrbach-Schmidt, D. (2019). Putting Tasks to the Test: The Case of Germany. *Social Inclusion*, 7(3), 122-135. doi:10.17645/si.v7i3.2025.
- Rojas Zelaya, K. E. (2018). El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la subprefectura distrital de Independencia, Lima 2018. Tesis de grado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20046>.
- Rollano Málaga, G. E. (2017). Calidad de los servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac-I semestre Cusco 2016. Tesis. Ciudad, Perú: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1234/Gabriela\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1234/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Perez-Rodriguez, M., & Palacios-Cruz, L. (Julio-Setiembre de 2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergía México*, 66(3), 354-360. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>.
- Sanjeewa, G., & Senevirathne, R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital Karapitiya Sri Lanka. *Health Care Current Reviews*, 5(2), 193. doi:10.4172/2375-4273.1000193.
- Seeram, E. (2019). An Overview of Correlational Research. 91(2), 176-179. Obtenido de <http://www.radiologicstechnology.org/content/91/2/176.extract>.

- Shimiao, L. (2020). The impact of service quality, self-service technology, and the corporate image on customer satisfaction and customer revisit intention among luxury hotels in Kuala Lumpur, Malaysia. *International Journal of Services, Economics and Management*, 11(1). doi:doi/abs/10.1504/IJSEM.2020.107794.
- Simón Onieva, J. (2016). Gabinetes de comunicación universitarios y redes sociales: Estudio del uso de las redes sociales por las Universidades públicas Andaluzas. Editorial UAL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LuWpDAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>.
- Stufflebeam, D. L., & Zhang, G. (2017). The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5ITLDAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>.
- Tapia Cruz, M. (2016). EL Capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@cción*, 7(1). Obtenido de <<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?>
- Tung-Ju, W., Jia-Ying, G., Lian-Yi, W., & Kuo-Shu, Y. (2020). Exploring Links between Polychronicity and Job Performance from the Person–Environment Fit Perspective—The Mediating Role of Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10). doi:10.3390/ijerph17103711
- Valls Figueroa, W., Román Vélez, V., Chica Ostaíza, C., & Salgado Cepero, G. (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad (Vol. 1). Ecuador: Mar abierto. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest/33](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33)
- Vera Campuzano, N., & Suárez Caicheb, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 181. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es).

Vigo Vigo, D. V. (2018). El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018. Artículo. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/642>.

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). The Blackwell Handbook of Personnel Selection (Vol. 1). (A. Evers, N. Anderson, & O. Voskuijl, Edits.) doi:10.1002 / 9781405164221.

Yuniarti, Y., Yanthi, N., Yunansah, H., Kurniawan, D., & Sukardi, R. R. (2021). Introducing SFH (STEM from home) through Webinar program: A descriptive study. Journal of Physics: Conference Series, 1987(1). Obtenido de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1987/1/012050/meta>.

# ANEXOS

## Anexo 1: Base de datos

Yanessa Vazquez Nolasco, sus [Consultar Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Funciones Gráficos Opciones Utilidades Aplicaciones Ventanas Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	1. ¿El SERFOR cuenta con un diagnóstico de necesidades de fortalecimiento?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	2. ¿La institución cuenta con un instrumento de gestión que oriente la gestión?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	3. ¿Tiene usted conocimiento del Plan Operativo Institucional?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	4. ¿Tiene usted conocimiento del Plan Estratégico Institucional?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	5. ¿Conoce usted el Plan de Desarrollo de Capacidades para la Gestión?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	6. ¿Participa usted en la programación de actividades de fortalecimiento?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	7. ¿Se realiza una programación de actividades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	8. ¿Considera usted que el presupuesto asignado cubre la demanda?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	9. ¿La institución cuenta apoyo de cooperación externa para la ejecución?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	10. ¿Se aplica estrategias de fortalecimiento de capacidades a los actores?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	11. ¿Considera usted que su participación en la elaboración de las actividades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	12. ¿Se realizan encuestas a los participantes de las actividades de fortalecimiento?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	13. ¿Se realizan encuestas a todas las actividades de fortalecimiento?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	14. ¿Considera usted que el lenguaje o términos usados en los eventos de fortalecimiento?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	15. ¿Cree usted que la duración de los eventos de capacitación es adecuada?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	16. ¿Cree usted que las herramientas digitales que dispone la institución?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	17. ¿La institución realiza la difusión de sus eventos de fortalecimiento?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	18. ¿Se han realizado actividades de capacitación bajo la modalidad presencial?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	19. ¿Se ha realizado actividades de asistencia técnica presencial durante el año 2021?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	20. ¿La situación actual que venimos afrontando a nivel mundial ha afectado la implementación de actividades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	21. ¿La estrategia de modalidad o distancia de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerico	8	0	22. ¿Se han realizado actividades de fortalecimiento de capacidades de manera virtual?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerico	8	0	23. ¿Se ha desarrollado alguna modalidad de fortalecimiento de capacidades durante el año 2021?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerico	8	0	24. ¿Se elaboran reportes al finalizar una actividad de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerico	8	0	25. ¿Participa usted como instructor en las actividades de capacitación de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Ver de nuevo Ver de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode OK

Yanessa Vazquez Nolasco, sus [Consultar Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Funciones Gráficos Opciones Utilidades Aplicaciones Ventanas Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	Númerico	8	0	25. ¿Participa usted como instructor en las actividades de capacitación de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númerico	8	0	26. ¿Se realiza un seguimiento a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númerico	8	0	27. ¿Considera usted que los participantes adquieren conocimientos de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númerico	8	0	28. ¿Cree usted que la institución fortalece capacidades a los actores de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númerico	8	0	29. ¿Cree usted que las actividades de fortalecimiento de capacidades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númerico	8	0	30. ¿Se realiza retroalimentación sobre el impacto del evento de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númerico	8	0	31. ¿Considera usted importante el desarrollo de herramientas de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Númerico	8	0	32. ¿Cree usted que la institución realiza la difusión de sus actividades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Númerico	8	0	33. ¿La plataforma virtual SERFOR Educa es accesible a todo el personal de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Númerico	8	0	34. ¿Los usuarios de la plataforma virtual SERFOR Educa, reciben un curso de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Númerico	8	0	35. ¿Cuántos usuarios puede albergar la plataforma virtual SERFOR Educa?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	Númerico	8	0	36. ¿Cuántos cursos o programas de fortalecimiento de capacidades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P37	Númerico	8	0	37. ¿Cree usted que la información que se brinda en los Módulos de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P38	Númerico	8	0	38. ¿Cree usted que el acceso a la biblioteca de información en línea de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P39	Númerico	8	0	39. ¿Tiene conocimiento en qué consiste el servicio SERFOR?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P40	Númerico	8	0	40. ¿Considera usted que el uso de herramientas virtuales reemplaza el fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P41	Númerico	8	0	41. ¿Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P42	Númerico	8	0	42. ¿Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P43	Númerico	8	0	43. ¿Considera importante la realización de programas de extensión de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P44	Númerico	8	0	44. ¿La institución cuenta con un repositorio de materiales de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P45	Númerico	8	0	45. ¿Participa usted en la elaboración de los materiales de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P46	Númerico	8	0	46. ¿El acceso a los materiales de fortalecimiento de capacidades de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P47	Númerico	8	0	47. ¿La institución cuenta con un registro anual de capacitaciones y fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P48	Númerico	8	0	48. ¿Cuántas personas han recibido capacitación y asistencia técnica de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P49	Númerico	8	0	49. ¿Los participantes, se benefician de los servicios que ofrece la institución de fortalecimiento de capacidades?	(1, NUNCA)	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Ver de nuevo Ver de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode OK

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P49	Númerico	8	0	49 - Los participantes se enteran de los eventos que organiza la inst...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	Númerico	8	0	50 - Cree usted que los participantes se sienten satisfechos con las...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	Númerico	8	0	51 - Considera usted que su participación es importante en el total...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	Númerico	8	0	52 - Se han ejecutado eventos de sensibilización según lo planificac...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	Númerico	8	0	53 - Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	Númerico	8	0	54 - Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	Númerico	8	0	55 - La institución cumple en medir el nivel de satisfacción de los pa...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	Númerico	8	0	56 - La institución califica el nivel de satisfacción de los eventos en...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	Númerico	8	0	57 - Se entrega constancias de participación en todos los eventos d...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	Númerico	8	0	58 - Para la entrega de certificado considera usted importante los re...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	Númerico	8	0	59 - Se ha planteado acciones de seguimiento a los participantes d...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	Númerico	8	0	60 - Cumple en entregar a tiempo la constancia y/o certificado a los...	{1, NUNCA}	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
61	suma	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumTare	Númerico	8	2	Tareas	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumEjec	Númerico	8	2	Ejecución	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
64	SumEval	Númerico	8	2	Evaluación	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
65	Var1	Númerico	8	2	DESEMPEÑO LABORAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	SumServ	Númerico	8	2	Servicio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumEstr	Númerico	8	2	Estrategias	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	SumSati	Númerico	8	2	Satisfacción	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	Var2	Númerico	8	2	CALIDAD DE ATENCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	TARE	Númerico	8	2	TAREAS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	E.EC	Númerico	8	2	E.ECUCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	EVAL	Númerico	8	2	EVALUACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	varde	Númerico	8	2	desempeño laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Ver de nuevo [Ver de variables](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
72	EVAL	Númerico	8	2	EVALUACIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	varde	Númerico	8	2	desempeño laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	SERV	Númerico	8	2	SERVICIO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	ESTR	Númerico	8	2	ESTRATEGIAS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	SATI	Númerico	8	2	SATISFACCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	varde	Númerico	8	2	calidad de atención	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	AGRUP.TARE	Númerico	5	0	TAREAS (Agrupada)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
79	AGRUP.EC	Númerico	5	0	E.ECUCIÓN (Agrupada)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
80	AGRUP.EVAL	Númerico	5	0	EVALUACIÓN (Agrupada)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
81	AGRUP.VA	Númerico	5	0	desempeño laboral (Agrupada)	{1, Nunca}	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
82	AGRUP.SERV	Númerico	5	0	SERVICIO (Agrupada)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUP.ESTR	Númerico	5	0	ESTRATEGIAS (Agrupada)	{1, Nunca}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUP.SATI	Númerico	5	0	SATISFACCIÓN (Agrupada)	{1, Casi nun}	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUP.VA	Númerico	5	0	calidad de atención (Agrupada)	{1, Casi nun}	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											

Ver de nuevo [Ver de variables](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Vanesa Vicuña Profesora [Conjuntos de Datos 1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Funciones Gráficas Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Mostrar: 25 de 25 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	1	1	3	2	1	4	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2
2	2	1	3	2	1	5	4	2	3	3	3	1	1	1	2	3	1	3	1	6	2	1	5
3	2	2	1	3	2	1	5	2	4	1	5	3	1	1	1	1	3	5	1	6	2	2	5
4	1	2	2	3	1	3	3	3	3	1	5	1	1	1	2	3	1	1	5	6	5	5	3
5	1	4	2	3	3	4	4	2	4	1	5	3	1	1	2	2	4	3	6	6	1	1	5
6	2	1	2	1	1	3	3	1	3	3	6	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2
7	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3
8	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	1	6	3	3	2
9	5	5	5	5	2	1	1	1	4	4	4	5	5	5	3	1	3	5	4	6	4	3	5
10	4	4	2	2	2	1	2	1	4	4	5	4	4	4	5	1	4	5	4	1	4	5	3
11	3	4	3	3	3	1	2	1	4	4	5	4	4	5	4	1	4	1	4	4	4	3	3
12	4	4	1	1	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
13	1	1	2	1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	4	1	6	4	6	3	4
14	2	5	1	5	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	4	5	4	4	3	2	5
15	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1
16	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1
17	2	2	3	2	3	3	4	1	1	3	3	2	4	1	4	3	2	1	2	2	2	3	1
18	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	4	2	3	1
19	2	2	3	2	1	3	3	2	5	2	1	1	4	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1
20	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1
21	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	1	3	4	2	3	1
22	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	1	4	2	3	2
23	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	1	3	3	1	1	2	3	2	2

Mostrar: 25 de 25 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon: 0%

Vanesa Vicuña Profesora [Conjuntos de Datos 1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Funciones Gráficas Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Mostrar: 25 de 25 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	
1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	1	1	2	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	2	1	3	3	5	5	3	3	5	5
3	1	1	1	2	3	4	5	2	5	5	5	1	5	1	3	1	3	3	5	6	3	5	5	5
4	5	1	1	3	3	4	5	2	5	1	5	2	4	1	2	4	1	3	5	1	3	1	3	3
5	2	1	1	1	4	4	5	4	5	1	5	2	5	3	1	5	3	5	1	5	3	1	5	1
6	5	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	3	2	3	5	1	2	2	3	2	3	3	2	2
7	2	2	2	3	3	3	5	1	5	5	3	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	5	5
8	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5
9	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4
10	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
11	4	3	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
12	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	3	3	1	4	4
13	4	2	2	5	4	4	5	4	1	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4
14	5	3	2	2	3	2	4	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	1	1
15	1	2	2	2	3	1	4	3	5	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1
16	1	5	2	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3
17	1	2	2	1	4	1	4	3	1	2	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3
18	1	1	2	3	4	4	4	3	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2
19	1	2	2	2	1	4	1	1	2	1	3	3	2	5	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3
20	1	1	1	1	1	2	4	3	5	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2
21	1	2	2	2	1	1	4	1	5	3	4	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1
22	1	2	2	2	1	1	4	1	1	3	4	4	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1
23	1	2	2	2	3	1	4	3	1	2	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	3

Mostrar: 25 de 25 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon: 0%

Vareza Vicuña Profesora [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Funciones Gráficas Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Ver: 25 de 25 variables

	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumTare	SumEjec	SumEval	Var1	SumServ
1	1	2	2	2	4	1	3	2	2	1	1	1	1	1	114.00	32.00	16.00	10.00	58.00	18.00
2	1	4	3	4	4	3	1	5	1	3	2	1	1	1	156.00	34.00	21.00	16.00	71.00	27.00
3	2	5	5	5	5	1	2	5	3	5	1	1	1	1	174.00	34.00	24.00	17.00	75.00	31.00
4	1	4	5	5	5	3	2	3	1	3	2	1	1	1	161.00	31.00	26.00	22.00	61.00	27.00
5	3	4	5	5	5	4	2	3	3	3	2	1	2	1	179.00	40.00	26.00	18.00	84.00	34.00
6	2	2	2	3	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	140.00	35.00	16.00	22.00	73.00	24.00
7	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	146.00	28.00	19.00	20.00	67.00	31.00
8	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	166.00	38.00	24.00	17.00	79.00	27.00
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	245.00	55.00	28.00	27.00	110.00	44.00
10	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	2	216.00	48.00	27.00	24.00	99.00	37.00
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	204.00	50.00	24.00	23.00	97.00	35.00
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	222.00	57.00	36.00	25.00	114.00	41.00
13	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	200.00	55.00	27.00	26.00	108.00	41.00
14	5	4	4	3	2	5	5	3	2	2	3	2	4	3	188.00	45.00	30.00	21.00	96.00	29.00
15	2	1	1	2	1	1	1	4	2	2	3	1	4	3	100.00	18.00	11.00	15.00	44.00	18.00
16	3	2	2	4	1	1	1	5	4	1	1	2	4	5	125.00	25.00	17.00	16.00	58.00	16.00
17	1	2	2	2	3	1	1	2	4	1	4	1	4	3	131.00	38.00	16.00	15.00	68.00	21.00
18	4	4	4	2	4	1	1	1	4	3	4	4	4	3	141.00	28.00	17.00	19.00	64.00	20.00
19	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	5	130.00	37.00	13.00	14.00	64.00	21.00
20	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	4	3	121.00	33.00	13.00	11.00	57.00	26.00	
21	4	3	4	4	4	1	1	2	2	2	1	1	4	5	154.00	51.00	19.00	13.00	83.00	23.00
22	3	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	4	5	156.00	51.00	20.00	13.00	84.00	20.00
23	3	1	1	2	4	2	1	2	2	2	3	1	4	3	119.00	29.00	16.00	15.00	60.00	18.00

Ver: 25 de 25 variables

Vareza Vicuña Profesora [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Funciones Gráficas Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Ver: 25 de 25 variables

	SumServ	SumEjec	SumTare	Var2	TARE	EJEC	EVAL	servde	SERV	ESTR	SATI	servde	AGRUPITARE	AGRUEJEC	AGRU
1	19.00	12.00	25.00	56.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
2	27.00	24.00	34.00	85.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3	31.00	26.00	42.00	99.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
4	27.00	16.00	37.00	80.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00
5	34.00	18.00	43.00	95.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	24.00	15.00	29.00	67.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
7	31.00	20.00	28.00	79.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
8	27.00	22.00	36.00	87.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	44.00	24.00	67.00	135.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
10	37.00	26.00	54.00	117.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
11	35.00	25.00	46.00	107.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
12	41.00	16.00	51.00	108.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
13	41.00	24.00	27.00	92.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
14	29.00	16.00	47.00	92.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
15	18.00	10.00	28.00	66.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
16	16.00	15.00	35.00	67.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
17	21.00	10.00	31.00	62.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00
18	20.00	14.00	43.00	77.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
19	21.00	15.00	30.00	66.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
20	26.00	13.00	25.00	64.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
21	23.00	10.00	38.00	71.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
22	20.00	12.00	39.00	71.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
23	18.00	10.00	31.00	69.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

Ver: 25 de 25 variables

Yamaha WinCC Professional [Compartido] IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Dimensiones Gráficos Opciones Utilitarios Aplicaciones Ventanas Ayuda

Ver: 35 de 35 registros

	AGRUP.EJEC	AGRUP.EVAL	AGRUP.VARINDE	AGRUP.SERV	AGRUP.ESTR	AGRUP.SAT	AGRUP.VARDEFE						
1	2	1	2	2	2	1	1						
2	3	2	2	3	4	1	2						
3	3	2	3	3	4	2	2						
4	4	3	3	3	3	2	2						
5	3	3	3	3	3	2	2						
6	2	3	2	2	3	1	1						
7	2	3	2	3	3	1	2						
8	3	2	3	3	4	2	2						
9	4	4	4	4	4	4	4						
10	3	3	3	4	4	3	3						
11	3	3	3	4	4	2	3						
12	5	3	4	4	3	3	3						
13	3	4	4	4	4	1	2						
14	4	3	3	3	3	2	2						
15	1	2	1	2	2	1	1						
16	2	2	2	2	3	2	1						
17	2	2	2	2	2	1	1						
18	2	3	2	2	2	2	2						
19	2	2	2	2	3	1	1						
20	2	2	2	3	2	1	1						
21	2	2	3	2	2	2	1						
22	3	2	3	2	2	2	1						
23	2	2	2	2	2	1	1						

Ver: 35 de 35 registros

Yamaha WinCC Professional [Compartido] IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Dimensiones Gráficos Opciones Utilitarios Aplicaciones Ventanas Ayuda

Ver: 35 de 35 registros

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
75	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3
80	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3
81	2	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	3
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3
83	1	5	3	3	4	1	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3
84	2	2	1	1	2	1	4	2	3	3	4	1	5	3	3	3	1	3	3	4	2	2	5
85	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	3	1	1	6
86	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	4	1	1	1	1	3	1	3	3	4	3	3	3
87	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	3	1	1	1	1	3	1	4	4	4	2	3	3
88	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4	1	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3
89	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	5	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1	3	3
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	5	1	1	6
91	2	2	2	2	3	1	3	2	4	1	5	1	2	4	3	2	3	3	3	4	1	1	6
92	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3
93	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3
94	2	3	2	4	2	3	5	2	1	3	3	2	4	1	1	3	2	2	1	4	2	3	3
95	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3
96	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	1	1	1	4	2	3	3
97	2	5	1	5	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	1	5	1	4	3	2	6
98	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1
99	1	1	1	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	3	5	1	5	5	5	1	5	6
100	1	1	1	4	3	1	4	3	4	4	3	1	4	1	4	5	1	1	1	4	3	3	3
101																							

Ver: 35 de 35 registros

Yvesa Ycaila Pablos.com [Comparto Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Datos View Datos Funciones Gráficas Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventas Ayuda

Hoja: 05 de 05 Ventas

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46
79	5	2	5	5	1	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4
80	5	2	5	2	1	5	4	4	3	5	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1
81	5	3	5	5	1	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5
82	5	3	5	5	1	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	4
83	4	2	2	2	1	5	4	3	1	4	4	3	4	4	2	3	1	4	5	4	1	4	5
84	4	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	1	2	5	5
85	5	1	1	1	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	1	3	2	2	5	2	1	2	1
86	3	1	1	1	3	4	4	1	3	3	5	1	4	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3
87	3	1	1	1	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	4	1
88	2	1	1	1	4	3	4	1	5	3	5	1	4	3	1	3	1	1	5	3	3	3	3
89	2	1	1	1	3	3	4	1	5	2	5	1	5	1	1	3	5	2	5	3	3	1	1
90	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	5	1	5	5	1	3	3	3	5	1	1	1	2
91	3	2	1	2	3	3	4	1	1	3	5	1	4	2	3	3	2	3	5	2	2	2	1
92	2	2	2	5	1	5	1	1	1	5	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3
93	3	2	3	3	3	4	3	5	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3
94	2	2	2	2	3	1	4	1	1	1	2	3	5	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2
95	2	2	2	2	1	1	4	1	5	5	5	3	4	3	4	4	1	1	3	3	1	1	2
96	2	2	2	1	2	1	4	1	1	5	5	3	4	1	3	4	5	1	1	1	5	3	1
97	5	3	2	2	3	2	4	3	1	5	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	1
98	1	2	2	2	3	1	4	3	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
99	2	1	1	2	2	3	5	2	3	1	5	2	5	1	2	3	1	1	5	3	3	3	5
100	2	1	3	2	3	3	4	3	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	5

Hoja: 05 de 05 Ventas

IBM SPSS Statistics Processor 6881880 Unicode OK

Yvesa Ycaila Pablos.com [Comparto Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Datos View Datos Funciones Gráficas Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventas Ayuda

Hoja: 05 de 05 Ventas

	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumTas	SumExp	SumEvl	Vet	SumSur
79	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	3	248.00	63.00	33.00	26.00	120.00	43.00
80	2	2	3	1	3	1	4	5	4	5	4	1	5	4	143.00	25.00	17.00	24.00	66.00	24.00
81	4	3	4	4	5	5	3	5	3	5	5	1	5	4	249.00	64.00	34.00	28.00	126.00	41.00
82	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	3	270.00	73.00	36.00	27.00	136.00	46.00
83	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	212.00	54.00	30.00	20.00	106.00	39.00
84	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	166.00	37.00	23.00	19.00	79.00	26.00
85	1	2	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	115.00	21.00	21.00	14.00	56.00	21.00
86	1	3	4	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	134.00	23.00	23.00	17.00	63.00	27.00
87	1	4	3	3	3	1	1	4	1	3	1	1	1	1	122.00	24.00	24.00	16.00	64.00	17.00
88	1	4	5	2	2	1	1	4	1	2	1	1	1	1	132.00	23.00	21.00	16.00	60.00	27.00
89	1	4	5	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	129.00	26.00	19.00	15.00	60.00	29.00
90	1	4	4	3	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	123.00	17.00	22.00	16.00	56.00	29.00
91	3	3	5	2	1	1	1	3	2	2	4	2	1	2	149.00	37.00	22.00	18.00	77.00	25.00
92	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4	5	1	5	1	144.00	32.00	19.00	18.00	69.00	22.00
93	2	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	134.00	20.00	22.00	20.00	62.00	19.00
94	2	1	4	4	3	4	4	4	2	2	3	1	4	5	147.00	38.00	25.00	16.00	74.00	22.00
95	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	4	5	182.00	56.00	24.00	14.00	94.00	35.00
96	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	1	4	5	184.00	63.00	18.00	14.00	95.00	32.00
97	5	4	4	3	3	5	5	3	2	2	3	2	4	3	179.00	45.00	24.00	21.00	90.00	25.00
98	2	1	1	2	1	1	1	4	2	2	3	1	4	3	96.00	18.00	11.00	15.00	44.00	18.00
99	1	5	4	4	4	1	2	3	1	3	2	3	5	1	162.00	30.00	32.00	16.00	78.00	25.00
100	2	3	4	3	3	1	2	4	1	4	2	3	5	1	149.00	39.00	21.00	19.00	75.00	18.00

Hoja: 05 de 05 Ventas

IBM SPSS Statistics Processor 6881880 Unicode OK

Yamaha WinCC Professional [CompendioDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráfico Opciones Utilidades Asistencias Ventana Ayuda

7/15/21 Hoja: 20 de 25 resultados

	VarEst	VarEst2	Var2	TARE	EJEC	EVAL	varde	SERV	ESTR	SATI	varde	ADRIPTARE	AGRIPELEC	AGRIPEVAL
79	24.00	59.00	126.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4
80	10.00	43.00	77.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3	2	3
81	26.00	98.00	129.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4	4	4
82	26.00	80.00	134.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5	5	4
83	29.00	54.00	106.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4	4	3
84	20.00	39.00	87.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3
85	13.00	26.00	69.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1	3	2
86	17.00	37.00	71.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2	3	2
87	15.00	26.00	68.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	3	2
88	16.00	27.00	72.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2	3	2
89	16.00	26.00	69.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2	2	2
90	13.00	26.00	68.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1	3	2
91	16.00	32.00	72.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2	3	3
92	12.00	41.00	75.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2	2	3
93	12.00	41.00	72.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1	3	3
94	8.00	43.00	73.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3	3	2
95	11.00	42.00	80.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4	3	2
96	12.00	45.00	89.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4	2	2
97	16.00	47.00	89.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3
98	8.00	26.00	54.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1	1	2
99	20.00	39.00	84.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2	4	2
100	15.00	38.00	71.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3	3	3

Hoja de datos Vista de resultados

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unidad ON

Yamaha WinCC Professional [CompendioDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráfico Opciones Utilidades Asistencias Ventana Ayuda

7/15/21 Hoja: 25 de 25 resultados

	AGRIPEVAL	AGRIPEVARDE	AGRIPESTR	AGRIPESTR	AGRIPESTR	AGRIPESTR
79	4	4	4	4	3	3
80	3	2	2	2	2	2
81	4	4	4	4	3	3
82	4	5	5	5	3	3
83	3	4	5	4	3	3
84	3	3	3	3	2	2
85	2	2	2	2	1	1
86	2	2	3	3	1	1
87	2	2	2	2	1	1
88	2	2	3	3	1	1
89	2	2	3	3	1	1
90	2	2	3	2	1	1
91	3	3	3	3	1	1
92	3	2	2	2	2	2
93	3	2	2	2	2	1
94	2	2	2	1	2	1
95	2	3	4	2	2	2
96	2	3	3	2	2	2
97	3	3	3	3	2	2
98	2	1	2	1	1	1
99	2	3	3	3	2	2
100	3	3	2	3	2	1

Hoja de datos Vista de resultados

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unidad ON

## Anexo 2: Correo de envío de encuesta

The screenshot displays a Gmail interface on a desktop browser. The email is from SERFOR (Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre) and is titled "Fortalecimiento de Capacidades SERFOR". The email content includes the following details:

- de:** Fortalecimiento de Capacidades SERFOR <fortalecimiento Capacidades@serfor.gob.pe>
- para:** Todo Personal de SERFOR <todo serfor@serfor.gob.pe>
- Cc:** Sonia María González Molina <sgonzalez@serfor.gob.pe>
- fecha:** 3 ago 2021 10:44
- asunto:** Encuesta de relación entre el Desempeño laboral y la Calidad de Atención que brinda el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre
- enviado por:** serfor.gob.pe

The main body of the email contains the following text:

La Dirección de Fortalecimiento de Capacidades, como parte del apoyo brindado en la realización de la Investigación: **Desempeño Laboral y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR, Lima 2021**, para optar el título de Licenciada en Administración, realizada por la analista Vanessa Vicuña Nuñez, le invita a completar la presente encuesta, para aquellos colaboradores que realicen actividades de fortalecimiento de capacidades.

**Encuesta de relación entre el Desempeño laboral y la Calidad de Atención que brinda el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre**

El buen desempeño laboral, permite brindar un óptimo servicio y atención al usuario, logrando su satisfacción. Es por ello que lo invitamos a participar en la **encuesta** que permitirá medir la relación

The interface also shows the Gmail sidebar with options like "Correo", "Recibidos", "Destacados", "Enviados", "Borradores", "Chatear", "Espacios", and "Reunión". The browser address bar shows the URL: mail.google.com/mail/ai/2/?ogbl#search/in%3Aagent+desempeño/FMfgsGkZLqr5cFHmngWBkWHFQzI.

### Anexo 3: Validación de expertos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Tareas</b>								
1	Se cuenta con un diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades anual	x		x		x		
2	La institución cuenta con un instrumento de gestión que oriente las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
3	Tiene usted conocimiento de Plan Operativo Institucional	x		x		x		
4	Tiene usted conocimiento del Plan Estratégico Institucional	x		x		x		
5	Conoce usted el Plan de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Forestal y de Fauna Silvestre - PDC	x		x		x		
6	Participa usted en la programación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
7	Se realiza una programación de actividades de fortalecimiento de capacidades anual	x		x		x		
8	Considera usted que el presupuesto asignado cubre la demanda de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
9	La institución cuenta apoyo de cooperación externa para la ejecución de las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
10	Se aplica estrategias de fortalecimiento de capacidades a los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
11	Considera usted que su participación en la elaboración de las estrategias de fortalecimiento de capacidades, es importante	x		x		x		
12	Se realizan encuestas a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
13	Se realizan encuestas a todas las actividades de fortalecimiento de capacidades dirigidas a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
14	Considera usted que el lenguaje o términos usados en los eventos de fortalecimiento de capacidades son de fácil entendimiento de los participantes	x		x		x		
15	Cree usted que la duración del evento es lo suficientemente buena como para satisfacer las expectativas de formación de los participantes	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Ejecución</b>								
16	Cree usted que las herramientas digitales que dispone la institución, permiten captar al público objetivo	x		x		x		
17	La institución realiza la difusión de sus eventos de fortalecimiento de capacidades a través de sus redes sociales	x		x		x		
18	Se han realizado actividades de capacitación bajo la modalidad presencial, durante el año 2021	x		x		x		
19	Se ha realizado actividades de asistencia técnica presencial durante el año 2021	x		x		x		
20	La situación actual que venimos afrontando a nivel mundial ha afectado la realización de actividades presenciales de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
21	La estrategia de modalidad a distancia de fortalecimiento de capacidades afecta el aprendizaje de los participantes	x		x		x		



22	Se han realizado actividades de fortalecimiento de capacidades virtuales dirigido a actores forestales y de fauna silvestre durante el año 2021	x		x		x		
23	Se ha desarrollado alguna modalidad de fortalecimiento de capacidades virtual	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	Se elaboran reportes al finalizar una actividad de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
25	Participa usted como instructor en las actividades de capacitación y asistencia técnica	x		x		x		
26	Se realiza un seguimiento a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
27	Considera usted que los participantes adquieren conocimientos que aportan en la mejora de la producción de sus actividades forestales	x		x		x		
28	Cree usted que la institución fortalece capacidades a los actores que intervienen en la fase producción y comercialización	x		x		x		
29	Cree usted que las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre influyen en la toma de decisiones sobre el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
30	Los jefes inmediatos realizan retroalimentación sobre el impacto del evento de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		

**Observaciones: APLICABLE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** DR. EDWIN ARCE ALVAREZ.

DNI: 23833025

**Especialidad del validador: INVESTIGADOR.**

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto Del 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**EDWIN ARCE ALVAREZ**

**DNI 23833025**

**Experto Informante.**

**Especialidad**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: Servicios</b>								
1	Considera usted importante el desarrollo de herramientas de comunicación virtual entre la institución y los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
2	Cree usted que la institución realiza la difusión de sus actividades de fortalecimiento de capacidades utilizando canales digitales	x		x		x		
3	La plataforma virtual Educativa es accesible a todo el público usuario a nivel nacional	x		x		x		
4	Los usuarios de la plataforma virtual Educativa, reciben una inducción sobre su uso y manejo previo a la capacitación	x		x		x		
5	Cuántos usuarios puede albergar la plataforma virtual Educativa	x		x		x		
6	Cuántos cursos o programas de fortalecimiento de capacidades se encuentran instalados en la plataforma virtual Educativa	x		x		x		
7	Cree usted que la información que se brinda en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre, contribuyen en la mejor toma de decisiones de los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
8	Cree usted que el acceso a la búsqueda de información en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre es amigable	x		x		x		
9	Tiene conocimiento en qué consiste el servicio la plataforma Educativa de la institución	x		x		x		
10	Considera usted que el uso de herramientas virtuales reemplazará parcial o totalmente sus funciones a largo plazo	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Estrategias</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización	x		x		x		
12	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización	x		x		x		
13	Considera importante la realización de programas de extensión, dirigidos a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
14	La institución cuenta con un repositorio de materiales de fortalecimiento de capacidades dirigido a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
15	Participa usted en la elaboración de los materiales de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
16	El acceso a los materiales de fortalecimiento de capacidades es accesible al público en general	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Satisfacción</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	La institución cuenta con un registro anual de capacitaciones y asistencias técnicas	x		x		x		



18	Cuántas personas han recibido capacitación y asistencia técnica durante el año 2021	x		x		x	
19	Los participantes se enteran de los eventos que organiza la institución a través redes sociales y página web	x		x		x	
20	Se sintió usted satisfecho con la capacitación brindada	x		x		x	
21	Considera usted que su participación es importante en el fortalecimiento de capacidades de los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x	
22	Se han ejecutado eventos de sensibilización según lo planificación	x		x		x	
23	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización	x		x		x	
24	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización	x		x		x	
25	La institución cumple en medir el nivel de satisfacción de los participantes en las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x	
26	La institución califica el nivel de satisfacción de los eventos en plataforma virtual y evaluación de los expositores	x		x		x	
27	Se entrega constancias de participación en todos los eventos de fortalecimiento de capacidades	x		x		x	
28	Para la entrega de certificado considera usted importante los requisitos de aprobación de evaluaciones y asistencia al 100%	x		x		x	
29	Se ha planteado acciones de seguimiento a los participantes de los eventos de fortalecimiento de capacidades	x		x		x	
30	Cumple en entregar a tiempo la constancia y/o certificado a los participantes una vez concluida la capacitación	x		x		x	

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador DR. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI.: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto del 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**EDWIN ARCE ALVAREZ**

**DNI 23833025**

**Experto Informante.  
Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Tareas</b>								
1	Se cuenta con un diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades anual	x		x		x		
2	La institución cuenta con un instrumento de gestión que oriente las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
3	Tiene usted conocimiento de Plan Operativo Institucional	x		x		x		
4	Tiene usted conocimiento del Plan Estratégico Institucional	x		x		x		
5	Conoce usted el Plan de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Forestal y de Fauna Silvestre - PDC	x		x		x		
6	Participa usted en la programación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
7	Se realiza una programación de actividades de fortalecimiento de capacidades anual	x		x		x		
8	Considera usted que el presupuesto asignado cubre la demanda de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
9	La institución cuenta apoyo de cooperación externa para la ejecución de las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
10	Se aplica estrategias de fortalecimiento de capacidades a los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
11	Considera usted que su participación en la elaboración de las estrategias de fortalecimiento de capacidades, es importante	x		x		x		
12	Se realizan encuestas a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
13	Se realizan encuestas a todas las actividades de fortalecimiento de capacidades dirigidas a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
14	Considera usted que el lenguaje o términos usados en los eventos de fortalecimiento de capacidades son de fácil entendimiento de los participantes	x		x		x		
15	Cree usted que la duración del evento es lo suficientemente buena como para satisfacer las expectativas de formación de los participantes	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Ejecución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Cree usted que las herramientas digitales que dispone la institución, permiten captar al público objetivo	x		x		x		
17	La institución realiza la difusión de sus eventos de fortalecimiento de capacidades a través de sus redes sociales	x		x		x		
18	Se han realizado actividades de capacitación bajo la modalidad presencial, durante el año 2021	x		x		x		
19	Se ha realizado actividades de asistencia técnica presencial durante el año 2021	x		x		x		
20	La situación actual que venimos afrontando a nivel mundial ha afectado la realización de actividades presenciales de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
21	La estrategia de modalidad a distancia de fortalecimiento de capacidades afecta el aprendizaje de los participantes	x		x		x		

22	Se han realizado actividades de fortalecimiento de capacidades virtuales dirigido a actores forestales y de fauna silvestre durante el año 2021	x		x		x	
23	Se ha desarrollado alguna modalidad de fortalecimiento de capacidades virtual	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3: Evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Se elaboran reportes al finalizar una actividad de fortalecimiento de capacidades	x		x		x	
25	Participa usted como instructor en las actividades de capacitación y asistencia técnica	x		x		x	
26	Se realiza un seguimiento a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x	
27	Considera usted que los participantes adquieren conocimientos que aportan en la mejora de la producción de sus actividades forestales	x		x		x	
28	Cree usted que la institución fortalece capacidades a los actores que intervienen en la fase producción y comercialización	x		x		x	
29	Cree usted que las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre influyen en la toma de decisiones sobre el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y de fauna silvestre	x		x		x	
30	Los jefes inmediatos realizan retroalimentación sobre el impacto del evento de fortalecimiento de capacidades	x		x		x	

**Observaciones: APLICABLE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dra. **TERESA NARVAES ARANIBAR**

DNI: 10122038

**Especialidad del validador: INVESTIGADORA**

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto Del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



TERESA NARVAES ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Servicios</b>							
1	Considera usted importante el desarrollo de herramientas de comunicación virtual entre la institución y los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
2	Cree usted que la institución realiza la difusión de sus actividades de fortalecimiento de capacidades utilizando canales digitales	x		x		x		
3	La plataforma virtual Educativa es accesible a todo el público usuario a nivel nacional	x		x		x		
4	Los usuarios de la plataforma virtual Educativa, reciben una inducción sobre su uso y manejo previo a la capacitación	x		x		x		
5	Cuántos usuarios puede albergar la plataforma virtual Educativa	x		x		x		
6	Cuántos cursos o programas de fortalecimiento de capacidades se encuentran instalados en la plataforma virtual Educativa	x		x		x		
7	Cree usted que la información que se brinda en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre, contribuyen en la mejor toma de decisiones de los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
8	Cree usted que el acceso a la búsqueda de información en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre es amigable	x		x		x		
9	Tiene conocimiento en qué consiste el servicio la plataforma Educativa de la institución	x		x		x		
10	Considera usted que el uso de herramientas virtuales reemplazará parcial o totalmente sus funciones a largo plazo	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Estrategias</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización	x		x		x		
12	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización	x		x		x		
13	Considera importante la realización de programas de extensión, dirigidos a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
14	La institución cuenta con un repositorio de materiales de fortalecimiento de capacidades dirigido a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
15	Participa usted en la elaboración de los materiales de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
16	El acceso a los materiales de fortalecimiento de capacidades es accesible al público en general	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Satisfacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La institución cuenta con un registro anual de capacitaciones y asistencias técnicas	x		x		x		



18	Cuántas personas han recibido capacitación y asistencia técnica durante el año 2021	x		x		x		
19	Los participantes se enteran de los eventos que organiza la institución a través redes sociales y página web	x		x		x		
20	Se sintió usted satisfecho con la capacitación brindada	x		x		x		
21	Considera usted que su participación es importante en el fortalecimiento de capacidades de los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
22	Se han ejecutado eventos de sensibilización según lo planificación	x		x		x		
23	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización	x		x		x		
24	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización	x		x		x		
25	La institución cumple en medir el nivel de satisfacción de los participantes en las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
26	La institución califica el nivel de satisfacción de los eventos en plataforma virtual y evaluación de los expositores	x		x		x		
27	Se entrega constancias de participación en todos los eventos de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
28	Para la entrega de certificado considera usted importante los requisitos de aprobación de evaluaciones y asistencia al 100%	x		x		x		
29	Se ha planteado acciones de seguimiento a los participantes de los eventos de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
30	Cumple en entregar a tiempo la constancia y/o certificado a los participantes una vez concluida la capacitación	x		x		x		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Teresa Narvaes Aranibar

DNI.: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

TERESA NARVAES ARANIBAR

DNI 10122038

rma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Tareas</b>								
1	Se cuenta con un diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades anual	x		x		x		
2	La institución cuenta con un instrumento de gestión que oriente las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
3	Tiene usted conocimiento de Plan Operativo Institucional	x		x		x		
4	Tiene usted conocimiento del Plan Estratégico Institucional	x		x		x		
5	Conoce usted el Plan de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Forestal y de Fauna Silvestre - PDC	x		x		x		
6	Participa usted en la programación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
7	Se realiza una programación de actividades de fortalecimiento de capacidades anual	x		x		x		
8	Considera usted que el presupuesto asignado cubre la demanda de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
9	La institución cuenta apoyo de cooperación externa para la ejecución de las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
10	Se aplica estrategias de fortalecimiento de capacidades a los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
11	Considera usted que su participación en la elaboración de las estrategias de fortalecimiento de capacidades, es importante	x		x		x		
12	Se realizan encuestas a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
13	Se realizan encuestas a todas las actividades de fortalecimiento de capacidades dirigidas a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
14	Considera usted que el lenguaje o términos usados en los eventos de fortalecimiento de capacidades son de fácil entendimiento de los participantes	x		x		x		
15	Cree usted que la duración del evento es lo suficientemente buena como para satisfacer las expectativas de formación de los participantes	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Ejecución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Cree usted que las herramientas digitales que dispone la institución, permiten captar al público objetivo	x		x		x		
17	La institución realiza la difusión de sus eventos de fortalecimiento de capacidades a través de sus redes sociales	x		x		x		
18	Se han realizado actividades de capacitación bajo la modalidad presencial, durante el año 2021	x		x		x		
19	Se ha realizado actividades de asistencia técnica presencial durante el año 2021	x		x		x		
20	La situación actual que venimos afrontando a nivel mundial ha afectado la realización de actividades presenciales de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		



21	La estrategia de modalidad a distancia de fortalecimiento de capacidades afecta el aprendizaje de los participantes	x		x		x		
22	Se han realizado actividades de fortalecimiento de capacidades virtuales dirigido a actores forestales y de fauna silvestre durante el año 2021	x		x		x		
23	Se ha desarrollado alguna modalidad de fortalecimiento de capacidades virtual	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Evaluación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	Se elaboran reportes al finalizar una actividad de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
25	Participa usted como instructor en las actividades de capacitación y asistencia técnica	x		x		x		
26	Se realiza un seguimiento a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
27	Considera usted que los participantes adquieren conocimientos que aportan en la mejora de la producción de sus actividades forestales	x		x		x		
28	Cree usted que la institución fortalece capacidades a los actores que intervienen en la fase producción y comercialización	x		x		x		
29	Cree usted que las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre influyen en la toma de decisiones sobre el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
30	Los jefes inmediatos realizan retroalimentación sobre el impacto del evento de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		

**Observaciones: APLICABLE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dra. Edith Rosales Domínguez

DNI: 23703679

**Especialidad del validador: INVESTIGADORA**

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto Del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**EDITH ROSALES DOMÍNGUEZ**

**DNI 23703679**

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Servicios</b>								
1	Considera usted importante el desarrollo de herramientas de comunicación virtual entre la institución y los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
2	Cree usted que la institución realiza la difusión de sus actividades de fortalecimiento de capacidades utilizando canales digitales	x		x		x		
3	La plataforma virtual Educativa es accesible a todo el público usuario a nivel nacional	x		x		x		
4	Los usuarios de la plataforma virtual Educativa, reciben una inducción sobre su uso y manejo previo a la capacitación	x		x		x		
5	Cuántos usuarios puede albergar la plataforma virtual Educativa	x		x		x		
6	Cuántos cursos o programas de fortalecimiento de capacidades se encuentran instalados en la plataforma virtual Educativa	x		x		x		
7	Cree usted que la información que se brinda en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre, contribuyen en la mejor toma de decisiones de los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
8	Cree usted que el acceso a la búsqueda de información en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre es amigable	x		x		x		
9	Tiene conocimiento en qué consiste el servicio la plataforma Educativa de la institución	x		x		x		
10	Considera usted que el uso de herramientas virtuales reemplazará parcial o totalmente sus funciones a largo plazo	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Estrategias</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización	x		x		x		
12	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización	x		x		x		
13	Considera importante la realización de programas de extensión, dirigidos a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
14	La institución cuenta con un repositorio de materiales de fortalecimiento de capacidades dirigido a actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
15	Participa usted en la elaboración de los materiales de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
16	El acceso a los materiales de fortalecimiento de capacidades es accesible al público en general	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	



17	La institución cuenta con un registro anual de capacitaciones y asistencias técnicas	x		x		x		
18	Cuántas personas han recibido capacitación y asistencia técnica durante el año 2021	x		x		x		
19	Los participantes se enteran de los eventos que organiza la institución a través redes sociales y página web	x		x		x		
20	Se sintió usted satisfecho con la capacitación brindada	x		x		x		
21	Considera usted que su participación es importante en el fortalecimiento de capacidades de los actores forestales y de fauna silvestre	x		x		x		
22	Se han ejecutado eventos de sensibilización según lo planificación	x		x		x		
23	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización	x		x		x		
24	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización	x		x		x		
25	La institución cumple en medir el nivel de satisfacción de los participantes en las actividades de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
26	La institución califica el nivel de satisfacción de los eventos en plataforma virtual y evaluación de los expositores	x		x		x		
27	Se entrega constancias de participación en todos los eventos de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
28	Para la entrega de certificado considera usted importante los requisitos de aprobación de evaluaciones y asistencia al 100%	x		x		x		
29	Se ha planteado acciones de seguimiento a los participantes de los eventos de fortalecimiento de capacidades	x		x		x		
30	Cumple en entregar a tiempo la constancia y/o certificado a los participantes una vez concluida la capacitación	x		x		x		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Edith Rosales Domínguez

DNI.: 23703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

San Juan de Lurigancho, 18 de agosto del 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o mención específica del constructo

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

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

EDITH ROSALES DOMÍNGUEZ

DNI 23703679

Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
(Variable X) DESEMPEÑO LABORAL	Según Laza (2012), citado por (Rojas Zelaya, 2018). Define que el desempeño laboral es la forma como cada colaborador ejecuta sus tareas. Teniendo como fuente a la motivación para alcanzar las metas y el éxito de la organización, sabiendo que el recurso humano es el factor determinante en un excelente desempeño, evaluación y dirección de las tareas.	Para lograr los objetivos de la investigación, referente a la variable, desempeño laboral, se a estructurado la encuesta con un cuestionario tipo lickert, que se aplicó vía correo electrónico a los servidores del SERFOR, cuyos resultados se han procesado con el SSPS 26., y se interpretaron, además se han aplicado otros métodos como el Rho de Spearman, Alfa Cronbach, entre otros.	TAREAS	Diagnóstico para fortalecimiento de capacidades a productores forestales y manejadores de fauna	1	LIKERT/ORDINAL
					2	
				Planeación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre	3	
					4	
				Programación de actividades de fortalecimiento de capacidades	5	
					6	
					7	
				Presupuesto para capacitación	8	
					9	
				Estrategias para el fortalecimiento de capacidades	10	
				11		
				12		
			Evaluación con encuestas a participantes	13		
				14		
				15		
				16		
			EJECUCIÓN	Difusiones en redes sociales	17	
					18	
					19	
				Modalidad presencial	20	
					21	
				Modalidad a distancia	22	
				23		
			EVALUACIÓN		24	
					25	
				PROCESO	26	
					27	
				VALOR agregado	28	
					29	
				CAPACIDAD en el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y fauna silvestre.	30	
(Variable Y) CALIDAD DE ATENCION	Según Alayo 2017. Dentro de las dimensiones de la gestión de calidad está la atención al cliente, definida como el servicio que brindan las empresas para ofrecer sus productos y estos se obtengan de manera óptima; a fin de relacionarse con el cliente y anticiparse estratégicamente a la satisfacción de sus necesidades para fidelizarlos	Para lograr los objetivos de la investigación, referente a la variable, calidad de servicio, se a estructurado la encuesta con un cuestionario tipo lickert, que se aplicó vía correo electrónico a los servidores del SERFOR, cuyos resultados se han procesado con el SSPS 26., y se interpretaron, además se han aplicado otros métodos como el Rho de Spearman, Alfa Cronbach, entre otros.	SERVICIOS	Canales de capacitación digital, redes sociales	1	LIKERT/ORDINAL
					2	
					3	
				Plataforma virtual SERFOR Educa	4	
					5	
					6	
				Módulo del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre	7	
				8		
				9		
			SERFOR contesta	10		
			ESTRATEGIAS	Sensibilización, Capacitación, Asistencia Técnica y Extensión	11	
					12	
					13	
				Elaboración de materiales físicos y virtuales	14	
					15	
					16	
			SATISFACCION		17	
					18	
				Capacitaciones y asistencia técnica	19	
					20	
					21	
					22	
				Eventos de sensibilización	23	
					24	
				Medición del nivel de satisfacción	25	
					26	
					27	
				Entrega de constancias y/o certificados de participación	28	
					29	
				30		

### Anexo 5: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el Desempeño laboral y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el Desempeño laboral y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el Desempeño laboral y Calidad de atención en Servicio Nacional Forestal y Fauna Silvestre SERFOR-Lima.</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral</p>	<p>Tareas</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p>	<p><b>TIPO</b> Aplicado</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental: Transversal Correlaciona</p> <p><b>POBLACIÓN</b> 100 colaboradores</p> <p><b>MUESTRA</b> 100 colaboradores</p> <p><b>MUESTREO</b> Probabilístico Aleatorio Simple</p> <p><b>TÉCNICA</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b> Software SPSS versión 26 en español</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona las tareas con la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre las tareas y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima</p>	<p><b>HIPÓTESIS SPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación significativa entre las tareas y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima</p>	<p>Variable 2: Calidad de atención</p>	<p>Servicios</p> <p>Estrategias</p> <p>Satisfacción</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la ejecución con la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima?</p>	<p>Determinar la relación entre la ejecución y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima</p>	<p>Existe relación significativa entre la ejecución y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima.</p>			
<p>¿Cómo se relaciona la</p>		<p>Existe relación significativa entre la evaluación y la Calidad de</p>			

evaluación con la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima?	Determinar la relación entre la evaluación y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR- Lima	atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR-Lima			
--	--	--	--	--	--

## Anexo 6: Autorización de la empresa



PERÚ  
Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

SERFOR

Firmado digitalmente por GONZALEZ  
MOLINA Sonia Maria PAU  
2025.0016957.pdf  
Cargo: Director  
Motivo: Sig. el auto del documento  
Fecha: 02.07.2021 13:04:48 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Magdalena Del Mar, 02 de Julio del 2021

**MEMORANDO N° D000012-2021-MIDAGRI-SERFOR-DGPCFFS-DFC**

**PARA** : VANESA GIANNINA VICAÑA NUÑEZ

**ASUNTO** : Autorización para acceso a información en elaboración de tesis

**REFERENCIA** : Carta N° 01-2021-VVN

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización de acceso a información relacionada a nuestras actividades, para elaboración de tesis, desarrollando el trabajo de investigación denominado "Desempeño Laboral y la Calidad de atención en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre SERFOR, LIMA, 2021".

Al respecto, autorizo el uso de información solicitada para los fines académicos solicitados.

Atentamente,

(documento digitalmente firmado)

**SONIA MARIA GONZÁLEZ MOLINA**  
DIRECTORA  
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

Cc:  
ORH  
DGPCFFS



BICENTENARIO  
PERU 2021

Av. Javier Prado Oeste N° 2442  
Urb. Orrorantía, Magdalena del Mar – Lima 17  
T. (511) 225-9000  
[www.serfor.gob.pe](http://www.serfor.gob.pe)

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio Nacional y de Fauna Silvestre, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 020-2010-PCM, su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: URL: <https://sgd.serfor.gob.pe/validadorDocumental/> Clave: ETZDZDD

## Anexo 7: Cuestionario

### **INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN**

CUESTIONARIO REFERIDO AL “DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE LIMA, 2021”.

Estimado (a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene con fin obtener información para la elaboración de una tesis a cerca de la “**DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO NACIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE LIMA, 2021**”.

Las opiniones de los encuestados serán el sustento del trabajo de investigación para optar título profesional de Licenciado en Administración.

A continuación, marca con un aspa (X) la respuesta correcta, conforme a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL							
DIMENSIONES	Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
TAREAS	1	Se cuenta con un diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades anual					
	2	La institución cuenta con un instrumento de gestión que oriente las actividades de fortalecimiento de capacidades					
	3	Tiene usted conocimiento de Plan Operativo Institucional					
	4	Tiene usted conocimiento del Plan Estratégico Institucional					
	5	Conoce usted el Plan de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Forestal y de Fauna Silvestre - PDC					

	6	Participa usted en la programación de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre					
	7	Se realiza una programación de actividades de fortalecimiento de capacidades anual					
	8	Considera usted que el presupuesto asignado cubre la demanda de actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre					
	9	La institución cuenta apoyo de cooperación externa para la ejecución de las actividades de fortalecimiento de capacidades					
	10	Se aplica estrategias de fortalecimiento de capacidades a los actores forestales y de fauna silvestre					
	11	Considera usted que su participación en la elaboración de las estrategias de fortalecimiento de capacidades, es importante					
	12	Se realizan encuestas a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades					
	13	Se realizan encuestas a todas las actividades de fortalecimiento de capacidades dirigidas a actores forestales y de fauna silvestre					
	14	Considera usted que el lenguaje o términos usados en los eventos de fortalecimiento de capacidades son de fácil entendimiento de los participantes					
	15	Cree usted que la duración del evento es lo suficientemente buena como para satisfacer las expectativas de formación de los participantes					
EJECUCIÓN	16	Cree usted que las herramientas digitales que dispone la institución, permiten captar al público objetivo					
	17	La institución realiza la difusión de sus eventos de fortalecimiento de capacidades a través de sus redes sociales					
	18	Se han realizado actividades de capacitación bajo la modalidad presencial, durante el año 2021					
	19	Se ha realizado actividades de asistencia técnica presencial durante el año 2021					
	20	La situación actual que venimos afrontando a nivel mundial ha afectado la realización de actividades presenciales de fortalecimiento de capacidades					
	21	La estrategia de modalidad a distancia de fortalecimiento de capacidades afecta el aprendizaje de los participantes					
	22	Se han realizado actividades de fortalecimiento de capacidades virtuales dirigido a actores forestales y de fauna silvestre durante el año 2021					

	23	Se ha desarrollado alguna modalidad de fortalecimiento de capacidades virtual					
EVALUACIÓN	24	Se elaboran reportes al finalizar una actividad de fortalecimiento de capacidades					
	25	Participa usted como instructor en las actividades de capacitación y asistencia técnica					
	26	Se realiza un seguimiento a los participantes de las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre					
	27	Considera usted que los participantes adquieren conocimientos que aportan en la mejora de la producción de sus actividades forestales					
	28	Cree usted que la institución fortalece capacidades a los actores que intervienen en la fase producción y comercialización					
	29	Cree usted que las actividades de fortalecimiento de capacidades a actores forestales y de fauna silvestre influyen en la toma de decisiones sobre el uso y manejo adecuado de los recursos forestales y de fauna silvestre					
	30	Los jefes inmediatos realizan retroalimentación sobre el impacto del evento de fortalecimiento de capacidades					

CALIDAD DE ATENCIÓN							
DIMENSIONES	Nro.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
SERVICIOS	1	Considera usted importante el desarrollo de herramientas de comunicación virtual entre la institución y los actores forestales y de fauna silvestre					
	2	Cree usted que la institución realiza la difusión de sus actividades de fortalecimiento de capacidades utilizando canales digitales					
	3	La plataforma virtual Educativa es accesible a todo el público usuario a nivel nacional					
	4	Los usuarios de la plataforma virtual Educativa, reciben una inducción sobre su uso y manejo previo a la capacitación					
	5	Cuántos usuarios puede albergar la plataforma virtual Educativa					
	6	Cuántos cursos o programas de fortalecimiento de capacidades se encuentran instalados en la plataforma virtual Educativa					
	7	Cree usted que la información que se brinda en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre, contribuyen en la mejor toma de decisiones de los actores forestales y de fauna silvestre					
	8	Cree usted que el acceso a la búsqueda de información en los Módulos del Sistema Nacional de Información Forestal y de Fauna Silvestre es amigable					
	9	Tiene conocimiento en qué consiste el servicio la plataforma Educativa de la institución					
	10	Considera usted que el uso de herramientas virtuales reemplazará parcial o totalmente sus funciones a largo plazo					
ESTRATEGIAS	11	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización					
	12	Durante el presente año 2021, se han realizado acciones de Sensibilización					
	13	Considera importante la realización de programas de extensión, dirigidos a actores forestales y de fauna silvestre					
	14	La institución cuenta con un repositorio de materiales de fortalecimiento de capacidades dirigido a actores forestales y de fauna silvestre					
	15	Participa usted en la elaboración de los materiales de fortalecimiento de capacidades					

	16	El acceso a los materiales de fortalecimiento de capacidades es accesible al público en general						
SATISFACCIÓN	17	La institución cuenta con un registro anual de capacitaciones y asistencias técnicas						
	18	Cuántas personas han recibido capacitación y asistencia técnica durante el año 2021						
	19	Los participantes se enteran de los eventos que organiza la institución a través redes sociales y página web						
	20	Se sintió usted satisfecho con la capacitación brindada						
	21	Considera usted que su participación es importante en el fortalecimiento de capacidades de los actores forestales y de fauna silvestre						
	22	Se han ejecutado eventos de sensibilización según lo planificación						
	23	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización						
	24	Los jefes inmediatos realizan evaluaciones según los resultados obtenidos de los eventos de sensibilización						
	25	La institución cumple en medir el nivel de satisfacción de los participantes en las actividades de fortalecimiento de capacidades						
	26	La institución califica el nivel de satisfacción de los eventos en plataforma virtual y evaluación de los expositores						
	27	Se entrega constancias de participación en todos los eventos de fortalecimiento de capacidades						
	28	Para la entrega de certificado considera usted importante los requisitos de aprobación de evaluaciones y asistencia al 100%						
	29	Se ha planteado acciones de seguimiento a los participantes de los eventos de fortalecimiento de capacidades						
	30	Cumple en entregar a tiempo la constancia y/o certificado a los participantes una vez concluida la capacitación						

## Anexo 8: Figuras de los resultados

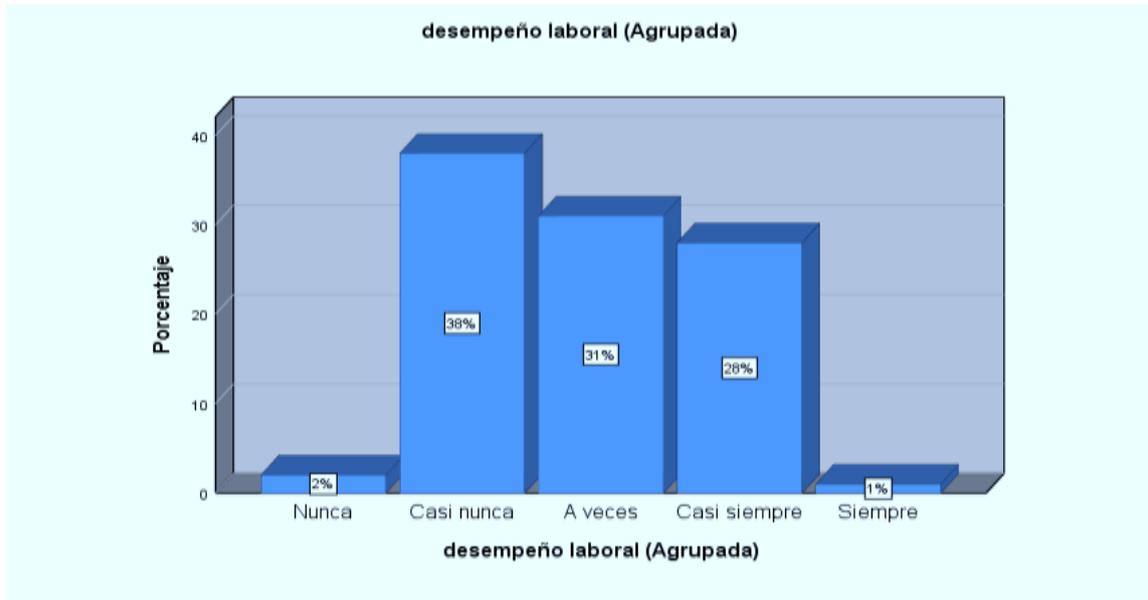


Figura 1. Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la variable desempeño laboral.

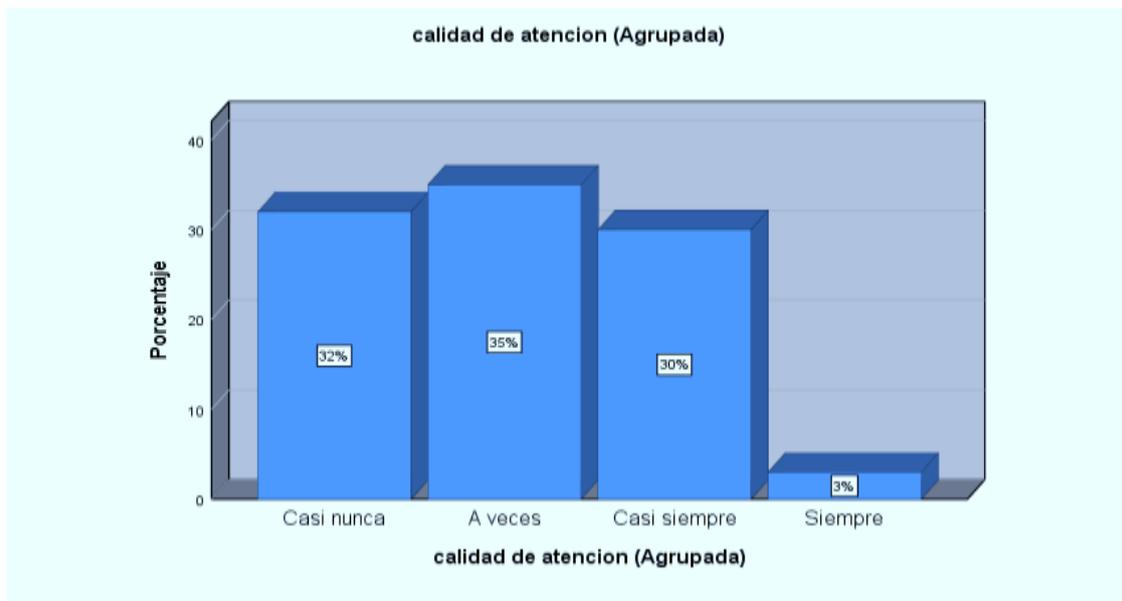


Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la variable calidad de atención.

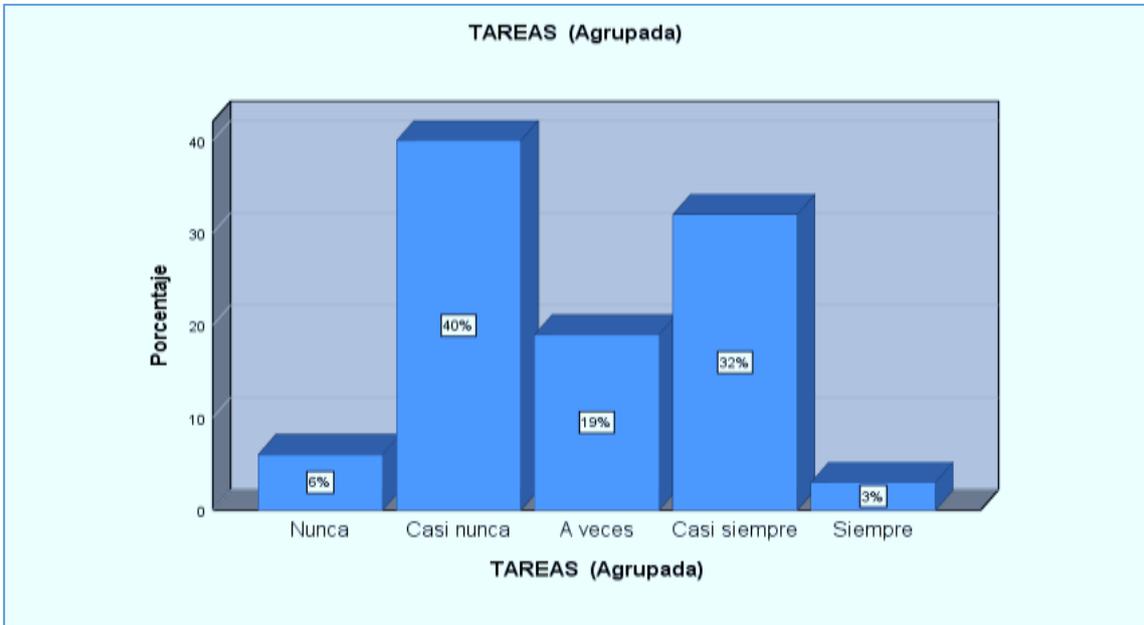


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la dimensión tareas

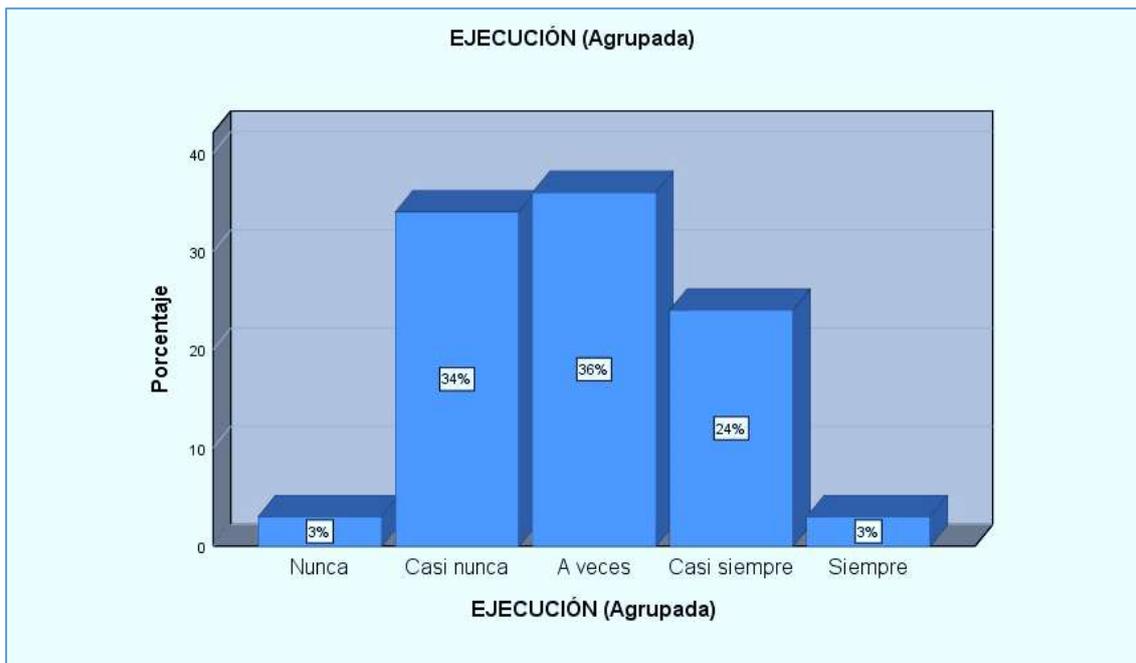
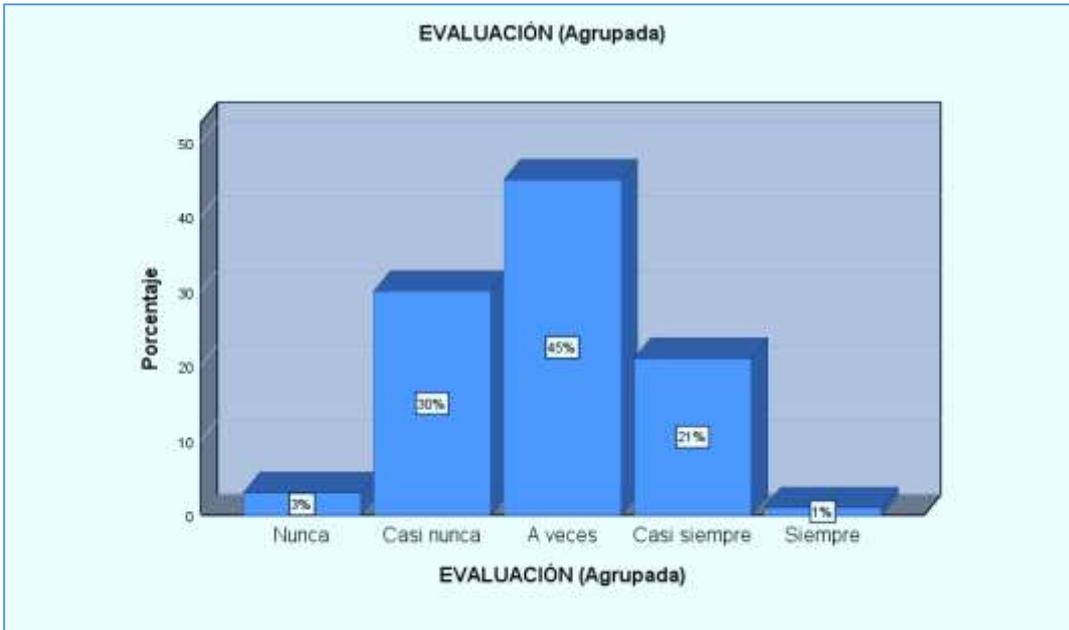


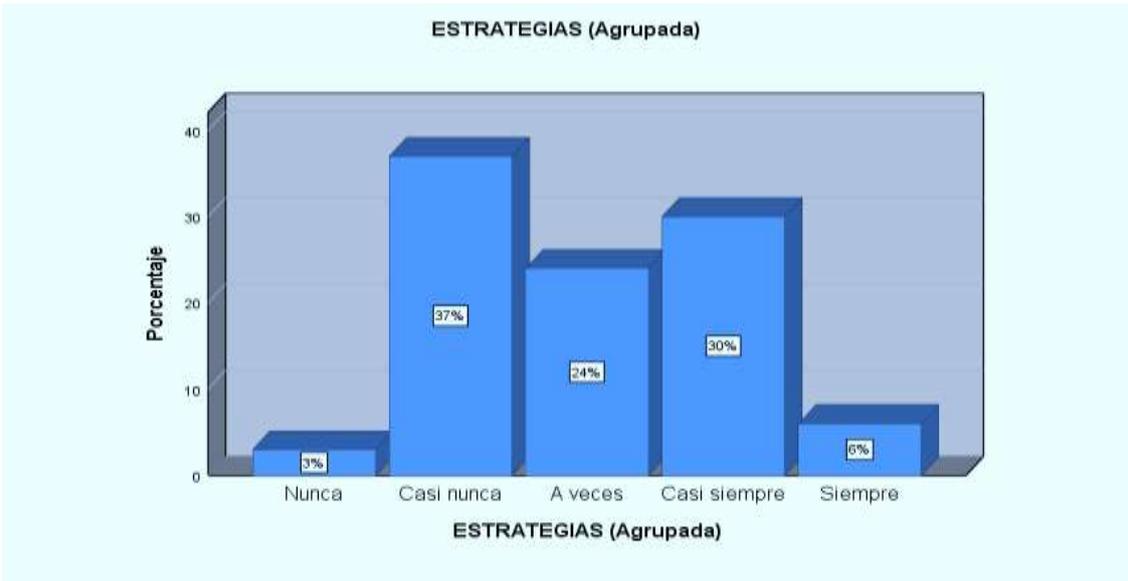
Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la dimensión ejecución.



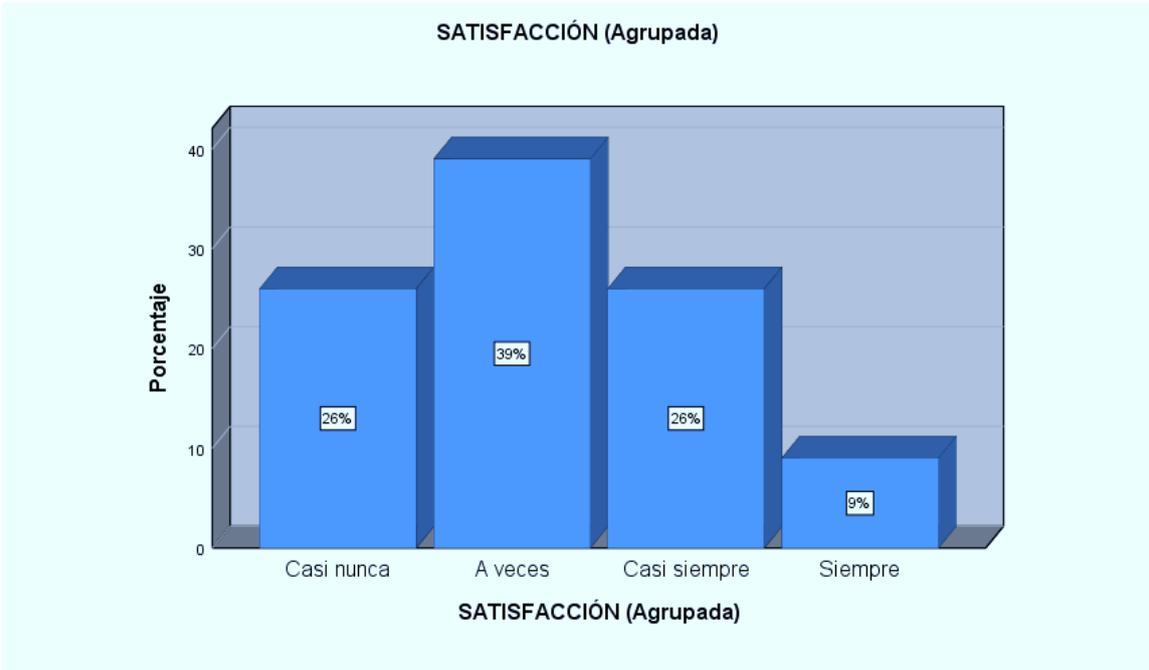
**Figura 5.** Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la dimensión Evaluación



**Figura 6.** Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la dimensión servicio



**Figura 7.** Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la dimensión estrategias



**Figura 8.** Distribución porcentual según percepción de los servidores sobre el nivel de la dimensión satisfacción