



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA
en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín - 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chumbe Torres, Bilma Aurora (ORCID: 0000-0003-0115-1436)

ASESOR:

Mg. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con amor y cariño a mi hija Milena, por su gran apoyo durante el proceso de elaboración de la tesis, por su empeño y atención hacia mi persona, en ésta época tan difícil que nos ha tocado vivir debido a los acontecimientos mundiales, en tiempos de pandemia, su presencia es mi fortaleza para alcanzar mis metas.

Bilma Aurora.

Agradecimiento

Agradecer a Jehová, por darme la vida la salud y la oportunidad para lograr mis anhelos.

A nuestro asesor Mg. Aladino Panduro Salas, por su valioso aporte para el desarrollo de la tesis, por su calidad humana que nos ha permitido tener confianza durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías de las dimensiones de la variable atención del servicio.....	21
Tabla 2. Categorías de las dimensiones de la variable calidad del servicio.....	21
Tabla 3. Resultado de validez de juicio de expertos.....	22
Tabla 4. Resultado del Alpha de Cronbach.....	22
Tabla 5. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	25
Tabla 6. Relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA de la Municipalidad provincial de Rioja.....	25
Tabla 7. Relación entre las dimensiones de la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.....	26
Tabla 8. Nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, según dimensiones.....	28
Tabla 9. Nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, según dimensiones.....	29

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño correlacional, con una muestra de 35 usuarias, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: Atención del servicio y Calidad del servicio. Los resultados revelaron que existe una correlación positiva muy fuerte $r= 0.8341$ entre la empatía con la calidad del servicio, una correlación positiva considerable $r= 0.6399$ entre la disponibilidad de personal con la calidad del servicio y una correlación positiva considerable $r= 0.7241$ entre el acceso con la calidad del servicio; el nivel más frecuente de atención del servicio: en disponibilidad de personal fue inadecuado con el 74.3%, en empatía fue inadecuado con el 60%, en acceso fue medianamente adecuado con el 51.4%, teniendo que el nivel de atención del servicio más frecuente fue medianamente adecuado con el 45.7%; el nivel más frecuente de calidad del servicio: en fiabilidad fue inadecuado con el 45.7%, en adaptación fue muy inadecuado con el 68.6%, en satisfacción del usuario fue inadecuado con el 71.4%, en elementos tangibles fue medianamente adecuado con el 37.1%, teniendo que el nivel de calidad del servicio más frecuente fue medianamente adecuado con el 65.7%. Llegando a probar la hipótesis con una probabilidad del 95% de confianza que, existe una relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja. La prueba de coeficiente de correlación de Pearson nos dio un “p-valor = 0.000 < 0.01”, indicando una correlación altamente significativa entre dichas variables.

Palabras clave: Atención, Calidad, Servicio.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the service attention with the quality of service of the DEMUNA in the Provincial Municipality of Rioja of the San Martín region during the year 2020. The type of research was descriptive with correlational design, with a sample of 35 users, the survey technique was used and two questionnaires were used as instruments: Service Attention and Service Quality. The results revealed that there is a very strong positive correlation $r= 0.8341$ between empathy with quality of service, a considerable positive correlation $r= 0.6399$ between the availability of personnel with the quality of service and a considerable positive correlation $r= 0.7241$ between access with the quality of service; the most frequent level of service attention: in availability of personnel was inadequate with 74.3%, in empathy it was inadequate with 60%, in access it was moderately adequate with 51.4%, having that the level of attention of the most frequent service was moderately adequate with 45.7%; the most frequent level of quality of service: in reliability was inadequate with 45.7%, in adaptation was very inadequate with 68.6%, in user satisfaction was inadequate with 71.4%, in tangible elements was moderately adequate with 37.1%, having the most frequent service quality level was moderately adequate with 65.7%. Coming to test the hypothesis with a probability of 95% confidence that, there is a significant relationship between the service attention and the quality of service of the DEMUNA in the Provincial Municipality of Rioja. The Pearson correlation coefficient test gave us a "p-value = 0.000 0.01", indicating a highly significant correlation between these variables.

Keywords: Service attention. Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes es un tema de agenda de los gobiernos de turno a nivel mundial, las políticas públicas desarrolladas por los estados en materia de derechos de la infancia. (UNICEF, 2016); por ello, van quedando fuera de contexto frente a un gobierno abierto, participativo e inclusivo, estas políticas deben cumplir los enfoques y principios de equidad e igualdad, es necesario conocer la vulnerabilidad de los niños niñas y adolescentes promoviendo la protección de sus derechos (Antonia, 2019). En este sentido, los derechos de los niños deberán desarrollarse en cualquier escenario; y para ello es necesario que reciban una adecuada calidad y atención de servicio, en los tres niveles de gobierno que ayude a salvaguardar sus derechos. Es por ello que, Rocca (2016) señala que la calidad de servicio es indispensable en el marco contextual de todo servicio de gestión, ya que ello permite que, al usuario o cliente, sea en el ámbito público o privado, reciba un servicio seguro libre de obstáculos, con atención personalizada para ser escuchado entonces se sentirá satisfecho.

En un estudio a nivel nacional realizado por Guzmán (2018) se ha evidenciado que, el Estado peruano está obligado a proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, consagrado en nuestra carta magna y específicamente en el Código de los niños y adolescentes, su objeto es la protección de sus derechos, existen Defensoría Municipales de Niños Niñas y Adolescentes (DEMUNAS), cuyos servicios están dirigidos a esta población cuando se encuentran en estado de vulnerabilidad. (Villar, Cánovas y Sahuquillo, 2019).

En igual manera Coronado (2017) señala que la DEMUNA es el área que se encuentra dentro de instituciones administrativas, dirigida a brindar un servicio gratuito en beneficio de niños, niñas y adolescentes; además, el servicio debe estar dotado de personal competente para ejercer sus funciones eficientemente y reflejar un buen servicio, observando el principio del interés superior del niño.

Asimismo, Yugueros (2016), enfoca el servicio que se brinde sea de calidad, donde los menores puedan establecer seguridad y confianza en relación a la atención que

les proporcionen y que fomenten lazos de familiaridad, logrando establecer programas que beneficien el servicio de atención en niños y adolescentes.

La Defensoría Municipal del niño y adolescente (DEMUNA) se encuentra ubicada en un ambiente distante a la sede de la Municipalidad de Rioja, Región San Martín, destinado a brindar una atención integral sobre derechos de los niños, niñas y adolescentes, actualmente cuenta con servicio legal, psicológico y social y centro de conciliación; Sin embargo, esta oficina brinda una atención limitada a la población usuaria, por la poca difusión del servicio por parte de la DEMUNA, el mismo que debe procurar brindar un servicio integral de calidad (D.S -005-2019 Reglamento de la Defensoría de la niña, niño y adolescente); Entre sus atenciones, lo más recurrente fueron casos por violencia familiar, un porcentaje importante de la población que no reciben alimentos por parte de sus progenitores tramitaron alimentos en la DEMUNA; asimismo se presentaron casos de tenencia de menores, otro grupo de usuarios fueron atendidos con el seguimiento de sus casos en procesos judiciales de violencia familiar y abuso sexual derivados del Juzgado, se evidenció la dificultad para la atención por las circunstancias, en cumplimiento de las normas restrictivas de aislamiento social, dada la emergencia por COVID – 19, durante el presente año; dando la apariencia de atención deficiente, siendo necesario la implementación de ambientes y mejoramiento de la atención y calidad del servicio en la DEMUNA de la Municipalidad de Rioja. Todo este contexto de carencia respecto a la calidad y atención a los usuarios/as. por parte de la DEMUNA, ha generado la necesidad de realizar una investigación descriptiva correlacional para analizar el comportamiento de las variables: atención del servicio y calidad del servicio, contando para ello con la percepción de las usuarias que acudieron para ser atendidas durante el mes de setiembre de año 2020, llegando a formular el problema general de investigación ¿Cuál es la relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020?, los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre cada una de las dimensiones de la variable atención de servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín - 2020?, ¿Cuál es el nivel de atención del servicio de la

DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020?, ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020?.

La investigación se justificó por tener **Conveniencia**, dado que los resultados que se obtuvieron del estudio permitieron proponer algunas mejoras en cuanto a la atención del servicio y la calidad de servicio; **Relevancia social**, dado que los resultados del estudio contribuirá a las mejoras en la atención y servicio de calidad dirigido a la población beneficiaria, la cual elevará el nivel de atención a los usuarios de la DEMUNA; **Valor Teórico**, dado que mediante el conocimiento de teorías y conceptos relacionados a las variables atención y calidad del servicio, permitirá conocer y comprender la problemática en el servicio en la DEMUNA; **Implicancias Prácticas**, con los resultados obtenidos del comportamiento las variables atención de servicio y calidad de servicio, estudiadas en sus dimensiones e indicadores, incrementa el conocimiento orientado a mejorar los niveles de atención y de servicio, que se utilizarán en investigaciones dirigidos a fortalecer el servicio en la DEMUNA; y **Utilidad Metodológica**, ya que los instrumentos de medición serán tomados como modelos por futuros investigadores, lo que contribuirá como aporte a nuevas investigaciones.

El propósito de esta investigación se centró en el objetivo general: Determinar la relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020 y los objetivos específicos: Establecer la relación entre cada una de las dimensiones de la variable atención de servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad de servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín – 2020; Evaluar el nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020; y Evaluar el nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020.

Para el desarrollo de la investigación se estableció la hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la

DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020 y las hipótesis específicas: H₁: Existe relación significativa entre cada una de las dimensiones de la variable atención de servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín – 2020; H₂: El nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín 2020 es adecuado respecto a su promedio; y H₃: El nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín 2020 es adecuado respecto a su promedio.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios realizados a nivel internacional que dieron sostenibilidad a la investigación como el de Guillén, Gutierrez, Losantos y Andrade (2020) *Análisis de las percepciones y preocupaciones de adolescentes con reacción a la violencia infantil*, (artículo científico). Universidad Católica Boliviana “San Pablo”. Investigación de tipo mixto, con una población de 20 municipios urbanos y rurales y 24 grupos focales, una muestra de 635 adolescentes, aplicando la encuesta y cuestionario auto – aplicado como técnica e instrumento respectivamente. Llegaron a concluir que los adolescentes resaltan que no existe confianza con las instituciones de Defensoría de la niñez y adolescencia, ya que no existe cercanía para poder realizar el diálogo sobre violencia, ya que la institución encargada de ello tiene procedimientos muy burocráticos que apartan a los menores de acudir, además de no tener el personal adecuado, que realice una atención eficiente que logre empatizar con los menores; dando los autores como solución que se reduzcan los procedimientos burocráticos y también el evitar recepcionar citas a destiempo, otorgando así al menor un mejor servicio y a la vez capacitar al personal para que realicen una atención personalizada y que les garantice calidad de orientación.

Asimismo, la investigación de Fagundez (2015) *Cartografías de la actividad de atención directa a niños, niñas y adolescentes en situación de calle en Montevideo, Uruguay*, (artículo científico) Universidad de la República de Uruguay. Investigación de tipo cualitativa, de diseño explicativo, teniendo como población 44 trabajadores, una muestra de 14 trabajadores, aplicando la observación participante y la entrevista tecno gráfica y abierta como técnica e instrumento respectivamente. Llegando a concluir que las instituciones que tienen por finalidad la protección de los derechos humanos para la población más vulnerable, realmente no llegan a protegerlos, siendo el 30% solo el beneficiado en casos específicos; por otro lado, los educadores sí realizan la protección adecuada hacía los niños, niñas y adolescentes, ya que están a cargo de un proyecto que tiene por objeto restituir los derechos que han sido vulnerados de la población, realizándolo con atención personalizada, ya que los educadores tienden a ser muy sensibles con las

necesidades que presentan las personas, llegándose a familiarizar con ello, lo que convierte real la finalidad del proyecto y la población tiene una gran aceptación, obteniendo más del 87%, puesto que su nivel de satisfacción lo resalta.

A nivel nacional, la investigación realizada por Guzmán, K. (2019) *Servicios de la DEMUNA en la participación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo-2018* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Investigación de tipo no experimental, diseño correlacional casual, con una muestra universal de 38 personas, aplicando la encuesta y dos cuestionarios como técnica e instrumento respectivamente. Concluyendo que el nivel de cumplimiento del servicio brindado por DEMUNA en la municipalidad de Laredo, alcanza un estándar regular teniendo el resultado del 55.3%, en donde la población reconoce que el servicio no es brindado como corresponde a sus funciones, asimismo, en cuanto a las dimensiones del servicio de la DEMUNA tiene un nivel regular en cuanto a la aceptabilidad y adaptabilidad, la calidad, disponibilidad y accesibilidad, que superan más del 50% en deficiencia, por lo que resulta influyente la participación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes (CCONNA) para una mejor calidad de servicio de DEMUNA con los beneficiarios en recibir una adecuada atención de servicio, disfrutando de sus derechos.

Asimismo, sustenta la investigación de Palacios, J. (2019) *Los instrumentos de gestión de las DEMUNAS y la mejora en la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana* (tesis de doctorado) Universidad Nacional Federico Villarreal. Investigación de tipo básica, de diseño no experimental, con una población de 487 DEMUNAS, una muestra de 96 gestores públicos, aplicando la entrevista como técnica de investigación, y como instrumento utilizó la ficha de observación y la encuesta por cuestionario. Concluyendo que existe un nivel muy alto de relación entre los instrumentos de DEMUNA con el plan de trabajo y protección a los menores, siendo una relación significativa y positiva en la mejora de la protección de los derechos de los niños y adolescentes; asimismo, se comprobó mediante la recolección de datos que el manual de organización, el organigrama interno y los instrumentos de gestión de DEMUNA

influyen para que exista una mejoría para la protección de los Derechos íntegros del niño y adolescentes.

En igual modo la investigación de Guillermo, F. (2018) *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018* (tesis de maestría) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Investigación de tipo básica y fáctica, de diseño no experimental de alcance correlacional, con una población de todo aquel usuario externo que realizará trámites, una muestra de 120 usuario externos, aplicando la encuesta como técnica. Concluyendo que la calidad de servicio tiene una buena relación de manera directa con la aceptación y que tiene el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los servicios brindados por la subgerencia de bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe. Además, las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y la empatía tuvieron una buena relación en el nivel de satisfacción del usuario; frente a ello, determinaron que sí existe una relación de calidad de servicio para que así puede establecerse los niveles de satisfacción del usuario.

La investigación realizada por Martínez, L. (2018) *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina, Ica 2018* (tesis maestría) Universidad César Vallejo. Investigación de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, con una población y muestra de 78 usuarios, aplicando la encuesta y dos cuestionarios como técnica e instrumento respectivamente. Concluyendo que se logró determinar la existencia de una relación entre la calidad del servicio que brinda la Municipalidad distrital de la Tinguina al público en general con el resultado de satisfacción que obtiene el usuario, además su investigación les permitió lograr determinar que hay un relación directa con respecto a los elementos tangibles del personal y la satisfacción de los usuarios, de igual manera sucede con la capacidad de respuesta y la fiabilidad del personal en cuanto al servicio que se brinda en la municipalidad, y ello se reflejó en la recolección de datos que fue aplicado a los usuarios que frecuentan en las instalaciones, demostrando que el punto principal son las dimensiones de la calidad de servicio expresado por los trabajadores con los administrados.

Así como también la investigación de Sumac, A. y Lozano, E. (2018) *Políticas de protección y desempeño de las Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescente. Huamanga 2018* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Investigación de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, con una población de 103, 287 y una población de 96 representantes de los niños, niña y adolescentes, aplicando la encuesta y los cuestionarios como técnica e instrumentos respectivamente. Concluyendo que las políticas de protección se correlacionan con el desempeño del servicio de las DEMUNAS, teniendo la relación significativa; además se obtiene los resultados de la recolección hacia los líderes encuestados, en cuanto a la función de defensa, de promoción y vigilancia que se hace frente a los trabajadores de las Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescente, en donde también se encuentra una relación significativa con la proporción de políticas de protección, obteniendo así una significativa relación entre las habilidades de organizaciones de los trabajadores de las DEMUNAS de la provincia de Huamanga.

A nivel local, sustenta la investigación de Rengifo, E. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Investigación del tipo descriptivo, diseño no experimental, con una población de 825 pacientes, una muestra de 119 pacientes, aplicando la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente. Concluyendo que la calidad de servicio dentro del Hospital tiene relación al nivel de satisfacción del usuario, ya que logró identificar que los pacientes en su mayoría señalan que el nivel de atención y servicio que brinda el hospital todavía falta realizar mejoras en aspectos muy importantes como en la fiabilidad y su capacidad de respuesta, en cuanto a los espacios de la Institución y a que exista una atención igualitaria para todos.

Respecto al tema, el objeto de estudio de la presente investigación fue el servicio a los usuarios/as, que acuden a la DEMUNA, de la cual se desprenden dos variables: atención de servicio y calidad de servicio. La primera variable, **atención de servicio**, la define Zeithaml y Bitner (2002) como un compromiso imperceptible, el cual resulta de todo un gran proceso de trabajo de organización que desarrolla una producción, que tiene por finalidad ofrecer algo a un tercero. (citado en García,

2016, p.385). El servicio para ser bueno debe contar con actitudes positivas como la cortesía, cuyo resultado será una mejor dedicación al usuario mediante un trato personalizado desarrollando una mejor atención. (Gómez, 2017). Por su parte Jemes, Romero y Labajos (2019), acentúan que la calidad de servicio solo puede ser revisada a través de la evaluación de los usuarios en la primera impresión al ser brindado el servicio.

Por su parte Betancourt y Mayo (2010) refieren, el servicio es la prestación que realiza un agente en un escenario social, busca cubrir una necesidad y satisfacer a las personas, pero esta prestación no es la realización de un bien material. (citado en Jiménez y Canaza, 2016, p.46).

Relacionando lo antes expresado, se puede describir al servicio como aquella acción desplegada al servicio a la población a fin de cubrir las necesidades de las personas.

El Servicio al cliente, como base fundamental de la satisfacción del usuario que se desea conservar, enfocadas al buen servicio mediante actividades que prometen brindar seguridad del servicio que ofrece en cualquier escenario, ya sea en tiempo o calidad, al igual que el ofrecer información y la recepción de solicitudes. (Jiménez y Canaza, 2016).

Para Albrecht (2006) el servicio al cliente corresponde a algo inmaterial, con valor agregado que permita el reconocimiento del usuario. (citado en García, 2016, p.384). Según Montoya y Boyero (2013) el servicio al cliente consta de acciones que tienen por ofrecer a sus usuarios, con la finalidad de brindar un servicio diferente a los demás servicios que se relacionan en su mismo ámbito, para así poder alcanzar una mejora en la satisfacción del cliente y este sea reconocido por sus logros. (citado en García, 2016, p.385)

Las características del servicio al cliente según García (2016) sirven para diferenciarlos y hacerlos propios en su producción; la intangibilidad es propia del servicio como elemento abstracto, no es un bien material palpable ni puede ser calificado con la simple observación. Para Navas (2016), el servicio al cliente debe ser un conjunto de acciones integrado, permitirá durante su proceso una comunicación óptima con las diferentes áreas que producen este servicio para que

trabajen de una manera armoniosa para mejores resultados; la heterogeneidad, esta característica es propia de un servicio, puesto que este tiene un mismo enfoque pero no siempre es realizado de la misma manera, como por ejemplo en el área de DEMUNA de una municipalidad su finalidad es la protección de los derechos del niño, niña y adolescente, pero este servicio puede ofrecerse de diferentes maneras, como a través de una asesoría, conciliación, programas de ayuda para incentivar los derechos de los menores, etc., es decir que el servicio va a depender también de lo que requiera el usuario; la satisfacción se podría establecer como una de las características más importantes, ya que a través de esta se puede determinar un indicador de acuerdo al nivel de evaluación que realiza el usuario frente al servicio recibido, para determinar la eficiencia de producción del servicio y así en base al resultado se pueda mejorar o superar. (Miranda y Gonzáles, 2016)

Con respecto a la atención de servicio de DEMUNA, es necesario primero especificar la gestión municipal, ya que ello engloba a la gestión pública que se encuentra encargada de brindar servicios a sus administrados (Laborde, 2019); para Arriagada (2002), el servicio que brindan las municipalidades va más allá de las acciones que tomen las autoridades superiores de la entidad, enfocándose en lo que el usuario capta de la experiencia que le brinda la misma, la cual se ve relacionada con las aptitudes del personal, el esfuerzo, su compromiso, entre otros enfoques que se vean relacionados con el desempeño de la institución, que se medirá en cuanto al nivel de sus logros. (citado en Jiménez y Canaza, 2016, p.48)

Para el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015) la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA), es el servicio que ofrece el Estado a través de sus gobiernos descentralizados, que tiene como objeto la promoción, la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y que estos sean vigilados para su reconocimiento tal y como lo establece la legislación peruana a través del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente. Asimismo, la DEMUNA es reconocida como la principal y más grande red de servicio especializado en niños y adolescentes del país, motivo por el cual el Estado busca que se fortalezca la calidad de servicio que ofrecen en las instituciones de los

gobiernos locales, ya que de esta manera contribuiría a que más derechos sean reconocidos en favor de los más vulnerables en el país. (Noruega, 2017)

Las funciones de la DEMUNA, se encuentran estipuladas y fundamentadas por la Constitución Política, el Código de los niños y adolescentes, la Ley N° 27337 y la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972; que estipulan su función como el servicio que ofrece el Estado de manera gratuita para poder proteger, vigilar y poder cuidar que se cumpla de manera estricta los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Picornell, 2019). Dentro de esta función se encuentra principalmente el conocer la realidad de los niños o adolescentes en cualquier situación, y cuando se encuentre en un estado de vulneración de sus derechos puedan actuar para resolver los conflictos a fin de salvaguardar el interés superior del niño. (Larraín, 2016)

Además, ello se involucra dentro del Sistema Universal de Protección de los Derechos Humano, ya que mediante el cuerpo legal reconoce el desarrollo de estos derechos y sobre todo el respeto y las libertades fundamentales sin distinción. (Añaños, 2016)

No obstante, para que la DEMUNA brinde una atención de calidad debe contar con dos condiciones; la primera que esté a cargo de un defensor capacitado que brinde atención eficaz y personalizada; la otra condición es que el defensor informe, capacite y haga innovaciones en el desarrollo de sus labores. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015).

Las políticas públicas dentro del plan nacional de acción por derechos de los niños, niñas y adolescentes en el país de Argentina, se condicionan en tres aspectos; el fortalecer su institución, contar con condiciones básicas para asegurarles a los niños y adolescentes una vida digna, y sobre todo la protección de sus derechos y su promoción. (Aulicino y Díaz, 2015)

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015) el servicio de DEMUNA tiene como actividades obligatorias las siguientes; la capacitación, es aquel curso básico que deberá estudiar el defensor como miembro del Servicio de Defensoría del Niño y Adolescente, a fin de adquirir conocimientos para el desarrollo de capacidades para la promoción y defensa de los derechos de la

población usuaria, la capacitación tiene una duración de cinco días la misma que requiere certificación, para el ejercicio además, debe contar con elementos tangibles como equipamiento (computadora e impresora). (Saracosti, Grau, Kinkead y Vatter, 2015); para el desarrollo de sus funciones, debe reportar trimestralmente sus actividades de promoción, o prevención, de propender al reconocimiento de los derechos de los niños niñas y adolescentes. otro aspecto es el de informar los casos atendidos durante el año que se realizará a través de fichas de trabajos, debiendo alcanzar metas para el logro de resultados de casos resueltos; y como último aspecto se encuentra el registro o renovación del registro de DEMUNA, este registro consta de tres años de duración. Como lo expresa también Ravetllat y Pinochet (2015), en la legislación chilena, donde se configura en el propio derecho civil chileno, con el interés superior del niño y que todo se encuentra relacionado en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

Para Guzmán (2019) según su investigación en la DEMUNA de la provincia de Trujillo, las dimensiones de esta defensoría frente al estudio de los niños, niñas y adolescentes, los padres de familia y trabajadores del área, tiene a la **disponibilidad**; como el alcance de aquellas Instituciones públicas o privadas que se encuentren relacionadas al servicio que brinda la DEMUNA, refiriéndose también al espacio estructurado para el desarrollo del servicio y que cuente con los recursos necesarios (Garibo, 2017), para que los trabajadores cuenten con la disponibilidad de tiempo para llegar a buscar una alternativa de solución a todos los casos por igual; la **accesibilidad**, refiere a que toda la población pueda encontrarse con el mayor acceso posible al servicio que brinda la DEMUNA, asimismo, que este servicio pueda llegar a los lugares que se encuentren en mayor estado de vulnerabilidad; la **aceptabilidad y adaptabilidad** frente al servicio brindado por la defensoría, este debe lograrse respetando las costumbres de la población, llevando así a fomentar el servicio adaptándolo a la diversidad de culturas que tiene toda población; y para Liza y Siancas (2016) la **calidad** enfocada en la satisfacción del usuario que se enfoca a cada paso que se desarrolle en el proceso de atención a la población, cumpliendo con todos los protocolos y requisitos que se deben seguir para lograr un mejor servicio, contando siempre con trabajadores calificados.

La protección de los niños y adolescentes en el derecho internacional, se encuentran plasmado en diversos cuerpos normativos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y en el universal. (López, 2015). Uno de los principales es en la Declaración de los Derechos del Niño, en donde los Estados que se encuentran inscritos se comprometen a salvaguardar la protección y el cuidado de los derechos de los niños, teniendo en cuenta lo necesario e indispensable para velar por su cumplimiento, integrando así las demás normativas para su ejecución. (Alarcón, 2019)

Para la Defensoría del Pueblo (2015) la protección integral de los niños, niñas y adolescentes según el Código de los Niños y Adolescentes, a nivel nacional la Constitución Política es aquella que reconoce los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, siendo este el principal marco normativo por ser la base legal con mayor jerarquía; estableciendo en su artículo 4° el deber que somete a que el Estado proteja con prioridad a los niños, niñas y adolescentes del país, asimismo, el propio Tribunal Constitucional reconoce que se integra dentro de la legislación nacional el marco legal de protección al niño, en el cual ellos son reconocidos como sujetos de derechos. (citado en Alarcón, 2019, p.48)

La teoría de estructuración enfocada por Giddens relaciona a esta teoría con las relaciones sociales, enfocando a que todos tienen la capacidad de poder analizar los escenarios y seguir una adecuada estructura con respecto a sus componentes y conocimientos para realizar el proceso adecuado al momento de brindar un mejor servicio. (Guzmán. 2019).

Teoría de la acción comunicativa, estudiada por Habermas, describe a esta teoría como aquella acción de poder utilizar la comunicación como una función indispensable para poder existir entendimiento que logra una eficaz relación con todos, por ende, para poder realizar una adecuada atención de servicio por parte de la Defensoría se debe aplicar las relaciones comunicativas como por ejemplo los medios de comunicación que sirvan de alcance para toda la población en cuanto a las funciones que se desarrollan en el servicio de DEMUNA y de esta manera expresen sus ideas, decisiones y conocimientos que permitan la integración de la población en general. (Palacios, 2019)

Con relación a la variable de **calidad de servicio**, para Bustamante, Zerda, Obando y Michelle (2019), la definición de calidad se considera como aquel uso esperado por parte del cliente, ya sea que se trata de un bien, servicio o lo que se ofrezca, sustentan también como aquella habilidad para poder satisfacer expectativas y necesidades en base a las características y cualidades del bien o servicio brindado. Para Guillermo (2018) la calidad de servicio son todas aquellas características en conjunto de un servicio que llega a evaluar la capacidad que puede lograr satisfacer sus necesidades. Asimismo, Alva (2017) afirma que la calidad de servicios en el rubro de salud es el cumplimiento de lo que espera cliente del servicio de atención que le brindan, de los cuales los puede evaluar de cómo se ejecuta el servicio y del proceso por el que se tiene que pasar en la institución para que se dé el servicio. (citado en Rengifo, 2020, p.16)

La institución pública, es decir el servicio público debe ser ofertado mediante una entidad pública, sea a nivel central, descentralizado o a través de una concesión y estar en siempre sujeto a normativas que garanticen la correcta satisfacción del servicio y no ocurran desviaciones de la esencia filosófica del fin público; el interés social, parte del criterio que en los servicios públicos impera el bienestar social, siendo esta prestación de forma impersonal y genérica hacia la colectividad que lo necesite, sin importar su condición social o cualquier otra particularidad que presente (Ceja; 2016)

Para Castelo, Castelo y Rodríguez (2016) la atención que brindan en instituciones públicas como hospitales, depende la calidad de atención cuando se trata de un acto directo por parte del personal, para que el paciente pueda evaluar su atención. Por otro lado, en Perú en los centros hospitalarios existe una alta desconfianza por parte de los usuarios, lo cual genera el impacto negativo entre médico y paciente lo que influye en recibir y brindar una buena calidad de atención. (Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, y Mamani, 2019)

Asimismo, para Infantes (2017) a través de su investigación para evaluar la satisfacción de pacientes en ESSALUD su mayor porcentaje fue en base a la disponibilidad de atención, lo que atrae el desconcierto de los usuarios y lo consideran como una mala atención.

Para Yovera y Rodríguez (2018), el modelo de evaluación para la calidad de servicio que brindan los usuarios debería basarse en el modelo SERVQUAL, para el control de calidad.

En relación al modelo SERVQUAL que fue estudiado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1994), consiste en que este logra medir la calidad de servicio que se ofrece mediante cinco dimensiones, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. (Salazar y Cabrera, 2016)

La fiabilidad, es en donde se toma mayor importancia la habilidad al momento de realizar el servicio, que este sea ejecutado de manera óptima, ya que el servicio que se ofrece debe ser confiable y por eso se debe realizar el procedimiento debido para que el usuario obtenga lo que busca sin errores. (Guillermo, 2018). La capacidad de respuesta, consiste en brindar el servicio deseado, pero de una manera más rápida, y para que ello resulte eficaz debe contar con un personal eficiente y que tenga la capacidad de poder manejar diversas situaciones que se presenten. (Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena, 2018). La seguridad, para que el servicio resulte eficiente se debe contar con una amplia dominación del tema, es decir con profesionalismo; asimismo, en este punto es imprescindible el buen trato que ofrece el personal, siendo aquí donde se rige la cortesía, es decir de qué manera transmite seguridad a través de la confianza que le ofrece al usuario y la credibilidad que causa. (Tapia, 2016). **La empatía**, consiste en el trato directo que se ofrece al usuario, el cual permite acceder a sus necesidades y de esta manera comprender su mensaje a través de una atención personalizada y así poder determinar lo que pueda estar pensando o sintiendo el usuario, y que el servidor pueda formar buenas relaciones con este y así realice con mejor capacidad su calidad de atención. (Arias, 2019). **Los elementos tangibles**, consisten en un enfoque más físico, el cual se relaciona con el espacio en donde se realice el servicio, los implementos de equipo con los que cuenta, la apariencia que ofrece el servidor, todo aquello que atraiga la atención del usuario y que complementa para ofrecer una buena calidad de servicio. (Alfonso, Zayas, Dorta y Cadenas, 2018)

Las teorías que fundamentan la calidad de servicio son diversas dependiendo del enfoque del escenario; entre estas se encuentra la teoría de atribución causal, la cual según Schonke (2017) es donde la evaluación de calidad de servicio que

efectúa el cliente está relacionado con el resultado, ya si este es se logró con éxito o si fue una decepción, para ello el cliente tiene en cuenta las causas de las condiciones que influyeron internamente como lo que se pudo percibir y otras condiciones como lo que pueda limitar a que se efectúe el servicio. (citado en Rengifo, 2020, p.17). Por otro lado, la teoría de resultado por desempeño, es aquella que tiene en cuenta de qué manera se desempeña el servicio por parte del personal que brinda el mismo, donde el cliente evalúa con su percepción, y que está en algunas ocasiones sea relacionada con la inversión en el servicio, ya sea por tiempo o dinero; otra teoría es la de expectativa, donde los usuarios evalúan el desempeño del servicio con respecto a su complejidad, es donde existe comparación de lo que obtuvieron con lo que esperaban. (Rengifo, 2020)

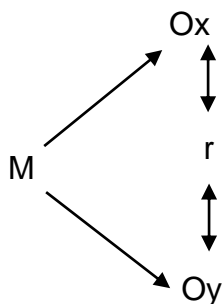
Según Hayes (2014) realiza un enfoque acerca de un modelo denominado SQUARE, el cual establece dos dimensiones que se encuentran relacionadas a los niveles de satisfacción que aprecian los usuarios; la primera dimensión denominada interpersonal que es aquella donde determinan el trato directo de quien brinda el servicio hacia el usuario, en base a sus cualidades como la calidez al momento en que es atendido, la cortesía del usuario en donde se desarrolla con amplitud la empatía para solucionar las dudas que pueda tener el usuario. Cuando se trata de casos delicados, es necesario que la calidad de atención se rija por la comprensión del usuario, que exista empatía para poder sentir la realidad de su aficción y su sentido emotivo frente a un problema, con la finalidad de que el usuario se encuentre comprendido y escuchado, y con la capacidad del personal lograr resultados eficientes. (Rodríguez y Marzonetto, 2015) Por otro lado, se encuentra la dimensión técnica que es aquella donde se debe lograr identificar las necesidades y se tenga en cuenta el problema para poder resolverlo, en donde quien brinda el servicio deberá hacer sentir en un ambiente cómodo al usuario, es donde deberá darse la mayor información posible. (citado en Rengifo, 2020, p,22).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, dado que permitió incrementar el conocimiento sobre el contexto real y determinó la relación entre la atención y calidad de servicio en la DEMUNA de la Municipalidad provincial de Rioja. (Sánchez y Reyes, 1998)

El diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), dado que determinó la relación entre la atención del servicio (X) con la calidad del servicio (Y), cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra.

Ox : Atención del servicio.

Oy : Calidad del servicio.

r : Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: Atención del servicio.

Variable 2: Calidad del servicio.

Operacionalización de variables

Atención del servicio, es un deber intangible producto de un proceso dentro de un sistema de producción que tiene por finalidad ofrecer algo a un tercero. (Zeithaml y Bitner, 2002, citado por García,2016).

Calidad del servicio, se define desde un ámbito público, donde el usuario, cliente o beneficiario, recibe el servicio de la administración pública, rigiéndose por principios como legalidad eficiencia, control, servicio efectivo a los administrados (Aguilera, 2014).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a la población como: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. La población estuvo constituida por todas las usuarias atendidas en la Defensoría Municipal del niño y adolescente (DEMUNA) durante los meses de enero a setiembre del año 2020, haciendo un total de 193 procesos atendidos; entre ellos tenemos: por alimentos (26), por tenencia (24), régimen de visitas (28), riesgo de desprotección familiar (45), asesoramiento legal, tratamiento psicológico y consultas varias (70).

Muestra:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a la muestra como: “el subconjunto de la población”. La muestra de estudio estuvo constituida por 35 usuarias atendidas durante el mes de setiembre del año 2020, los cuales fueron en su mayoría casos de violencia familiar (25) y casos de alimentos (10), según el registro de atención de la DEMUNA.

Muestreo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define al muestreo como: “la elección de los elementos de la muestra que depende de las características de la investigación”. En la investigación el muestreo fue no probabilístico.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis fueron las usuarias atendidas en la Defensoría Municipal del niño y adolescente (DEMUNA).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La **técnica** utilizada fue la encuesta que, según Alfaro (2011), la define como: “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”. En la que implicó el recojo de datos de manera individual.

El **instrumento** utilizado fue el cuestionario que orientó a evaluar la atención del servicio y la calidad del servicio, el cual consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación, y fue aplicado a la muestra de estudio (Pineda, Alvarado y Canales, 1994)

El cuestionario para medir la atención del servicio, estuvo compuesto por 15 ítems, con tres dimensiones: Disponibilidad de personal (5), empatía (5) y acceso (5); con valoración del 1 al 5 en cada respuesta: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); con categorías en escala Likert de 15 al 75: Muy inadecuada [15-26], inadecuada [27-38], medianamente adecuada [39-50], adecuada [51-62] y muy adecuada [63-75].

Tabla 1***Categorías de las dimensiones de la variable atención del servicio***

Categorías	Disponibilidad de personal	Empatía	Acceso
Muy inadecuada	[5-9]	[5-9]	[5-9]
Inadecuada	[10-13]	[10-13]	[10-13]
Medianamente adecuada	[14-17]	[14-17]	[14-17]
Adecuada	[18-21]	[18-21]	[18-21]
Muy adecuada	[22-25]	[22-25]	[22-25]

Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario para medir la calidad del servicio, estuvo compuesto por 16 ítems, con cuatro dimensiones: Fiabilidad (4), adaptación y aceptación (4), satisfacción del usuario (4) y elementos tangibles (4); con valoración del 1 al 5 en cada respuesta: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); con categorías en escala Likert de 16 al 80: Muy inadecuada [16-28], inadecuada [29-41], medianamente adecuada [42-54], adecuada [55-67] y muy adecuada [68-80].

Tabla 2***Categorías de las dimensiones de la variable calidad del servicio***

Categorías	Fiabilidad	Adaptación y aceptación	Satisfacción del usuario	Elementos tangibles
Muy inadecuada	[4-8]	[4-8]	[4-8]	[4-8]
Inadecuada	[9-11]	[9-11]	[9-11]	[9-11]
Medianamente adecuada	[12-14]	[12-14]	[12-14]	[12-14]
Adecuada	[15-17]	[15-17]	[15-17]	[15-17]
Muy adecuada	[18-20]	[18-20]	[18-20]	[18-20]

Fuente: Elaboración propia.

Validez:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que la validez es el grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que intenta medir. La investigación utilizó el tipo de validez por juicio de expertos que consistió en medir la variable atención de servicio, de acuerdo con “voces calificadas”. En este sentido los instrumentos, fueron sometidos al juicio de tres expertos; quienes tuvieron la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores, dimensiones y variables de estudio. El resultado arrojó un promedio de 48% tanto para la variable atención

del servicio y calidad del servicio; lo que indicó alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Tabla 3

Resultado de validez de juicio de expertos

Variable	Especialista	Promedio de validez %	Valoración
V1: Atención de servicio	Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez	50	Muy buena
	Mg. Eliseo Paredes Díaz	47	Muy bueno
	Mg. Adler Alberto Oliva Chicana	47	Muy bueno
	V2: Calidad del servicio	Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez	48
	Mg. Eliseo Paredes Díaz	48	Muy bueno
	Mg. Adler Alberto Oliva Chicana	48	Muy bueno

Fuente: Resultados de la valoración de expertos.

Confiabilidad:

Para estimar la confiabilidad fue mediante el Alpha de Cronbach, cuyo coeficiente se conoce bajo el nombre de coeficiente de alfa (Brown, 1980, p.105), cuando éstos no son valorados dicotómicamente, el cual obtuvo una estimación del 0.7594 para el cuestionario sobre atención del servicio y 0.9552 para el cuestionario calidad del servicio, permitiendo la aplicación a las unidades de análisis de la muestra, detallándose a continuación.

Tabla 4

Resultados del Alpha de Cronbach

Variable	Nº de ítems	Confiabilidad
Atención de servicio.	15	0.7594
Calidad del servicio	16	0.9552

Fuente: SPSS v.25.

3.5. Procedimientos

A partir de la concepción de la idea de investigación, se analizó la literatura pertinente para contextualizar la realidad problemática, formular el problema de investigación, definir los objetivos, construir el marco teórico y establecer las hipótesis; se elaboraron dos instrumentos para la recopilación de los datos el cual fueron evaluados mediante la validez y confiabilidad; se utilizó el software estadístico SPSSv25 para el procesamiento de datos y presentación de la información; se eligió el estadístico de prueba apropiado, mediante el análisis de la prueba de normalidad; se eligió la prueba del coeficiente de correlación de Pearson; se contrastaron los resultados con la teoría que la sustenta; se describieron las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados siguieron el siguiente tratamiento estadístico descriptivo e inferencial:

Se empleó la prueba de normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk ($n \leq 50$) la que determinó la elección del estadístico de prueba del Coeficiente de Correlación de Pearson, que llegó a la comprobación de la hipótesis general y específicas.

Se formularon las Hipótesis Estadísticas:

$$H_0 : \rho_{xy} = 0$$

No existe relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.

$$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$$

Existe relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.

Donde:

ρ_{xy} : Es el grado de relación entre la atención del servicio y la calidad del servicio.

La hipótesis se verificó según las condiciones del valor “p” de la prueba t-Student para la correlación, considerando un nivel de confianza del $\beta = 95\%$, es decir un error estadístico del 5% (α):

Si el valor de “p” es menor que el 5% ($p < 0.05$) entonces se rechaza H_0 .

Si el valor de “p” es mayor que el 5% ($p > 0.05$) entonces se acepta H_0 .

Además, se hizo uso de los principales estadígrafos de posición y dispersión como son el promedio, la desviación estándar y el coeficiente de variación mediante el software estadístico SPSSv25.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se respetó la veracidad de los resultados mediante los instrumentos de recolección de datos; el anonimato de las usuarias informantes; la autoría de las citas bibliográficas; la originalidad de la investigación con total responsabilidad de la autora; se cumplió con las normas establecidas, tanto externas como internas del reglamento de investigación de la UCV.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Hipótesis	Variabes	Estadístico	gl	P
H ₀ : Las variables atención del servicio y calidad del servicio en la población tienen una distribución normal.	Atención del servicio	0.955	35	0.161
H ₁ : Las variables atención del servicio y calidad del servicio en la población no tienen una distribución normal.	Calidad del servicio	0.955	35	0.167

Fuente: SPSSv25.

Interpretación

En la Tabla 5, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk cuando los datos son ≤ 50 , nos dio un “p-valor” tanto para la variable atención del servicio como calidad de servicio superiores al 5%, entonces decidimos aceptar que los datos de las variables atención del servicio y calidad del servicio en la población tienen una distribución normal, por tanto, para el estudio se aplicó la estadística paramétrica del Coeficiente de Correlación de Pearson.

Tabla 6

Relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA de la Municipalidad provincial de Rioja

		Atención del servicio.	Calidad del servicio.
Atención del servicio.	Correlación de Pearson	1	0.8272**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	35	35
Calidad del servicio.	Correlación de Pearson	0.8272**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	35	35

Fuente: SPSS. v25. Elaboración propia 2019.

** Altamente significativo.

Interpretación

En la **Tabla 6**, observamos una correlación positiva muy fuerte $r = 0.8272$ entre la atención del servicio y la calidad del servicio en la DEMUNA. La prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson nos dio un “p-valor = 0.000 < 0.01” indicando una correlación altamente significativa entre dichas variables. Por lo que al 95% de confianza se acepta la hipótesis general (H_i) que, existe relación significativa entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja

Relación	Coeficiente de correlación	Coeficiente de determinación	Valor, 33 gl t_c vs t_α	Valor de p, con $\alpha = 5\%$	Decisión
X_1 vs Y	0.6399**	0.4095	4.784 > 2.03	0.000 < 5%	Rechaza H_{01}
X_2 vs Y	0.8341**	0.6957	8.865 > 2.03	0.000 < 5%	Rechaza H_{02}
X_3 vs Y	0.7241**	0.5244	6.032 > 2.03	0.000 < 5%	Rechaza H_{03}
X vs Y	0.8272**	0.6843	8.458 > 2.03	0.000 < 5%	Rechaza H_0

Fuente: SPSS. v25.

** Altamente significativo.

X_1 : Disponibilidad de personal.

X_2 : Empatía.

X_3 : Acceso.

X: Atención del servicio.

Y: Calidad del servicio.

Interpretación

En la **Tabla 7**, observamos las correlaciones entre cada una de las dimensiones de la variable atención del servicio con la calidad del servicio; nos dio una correlación positiva muy fuerte $r = 0.8341$ entre la atención del servicio en la dimensión empatía

(X₂) con la calidad del servicio (Y), explicada por el 69.57%; se encontró una correlación positiva considerable $r = 0.6399$ entre la atención del servicio en la dimensión disponibilidad de personal (X₁) con la calidad del servicio (Y) siendo explicada por el 40.95%; en igual modo se observa una correlación positiva considerable $r = 0.7241$ entre la atención del servicio en la dimensión acceso (X₃) con la calidad del servicio (Y), explicada por el 52.44%.

La prueba de coeficiente de correlación de Pearson nos dio un “ $p = 0.000 < 0.01$ ” en cada una de las dimensiones indicando una correlación altamente significativa entre dichas variables, lo que nos conllevó a aceptar la hipótesis específica H₁, que existe relación significativa entre cada una de las dimensiones de la variable atención del servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso, con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.

Tabla 8

Nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, según dimensiones

Dimensiones	Categorías	n° de usuarias n = 35	%
Disponibilidad de personal	Muy inadecuado	3	8.6
	Inadecuado	26	74.3
	Medianamente adecuado	6	17.1
	Adecuado	-	-
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 12.1 \pm 1.8$	CV% = 15.0	
Empatía	Muy inadecuado	1	2.9
	Inadecuado	21	60.0
	Medianamente adecuado	10	28.6
	Adecuado	3	8.5
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 13.3 \pm 2.8$	CV% = 20.8	
Acceso	Muy inadecuado	-	-
	Inadecuado	15	42.9
	Medianamente adecuado	18	51.4
	Adecuado	2	5.7
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 13.8 \pm 2.2$	CV% = 15.8	
V1: Atención del servicio	Muy inadecuado	1	2.9
	Inadecuado	15	42.9
	Medianamente adecuado	16	45.7
	Adecuado	3	8.5
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 39.2 \pm 6.1$	CV% = 15.5	p = 0.826 > 0.05

Fuente: Aplicación de cuestionario, setiembre-2020.

Interpretación

En la **Tabla 8** nos muestra que el nivel más frecuente de atención del servicio en la dimensión disponibilidad de personal, fue la categoría inadecuado con el 74.3%; sin embargo, se puede observar que el 17.1% refieren que la disponibilidad del personal fue de por lo menos medianamente adecuada; en tanto que el 82.9% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de atención del servicio en disponibilidad de personal inadecuado 12.1 ± 1.8 y bajo grado de variabilidad 15%.

El nivel más frecuente de atención del servicio en la dimensión empatía, fue la categoría inadecuado con el 60%; sin embargo, se puede observar que el 37.1% refieren que la empatía fue de por lo menos medianamente adecuada; en tanto que el 62.9% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de atención del servicio en empatía inadecuado 13.3 ± 2.8 y bajo grado de variabilidad 20.8%.

El nivel más frecuente de atención del servicio en la dimensión acceso, fue la categoría medianamente adecuado con el 51.4%; sin embargo, se puede observar que el 57.1% refieren que el acceso fue de por lo menos medianamente adecuado; en tanto que el 42.9% fue inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de atención del servicio en acceso aproximadamente medianamente adecuado 13.8 ± 2.2 y bajo grado de variabilidad 15.8%.

A nivel global, observamos que el nivel de atención del servicio más frecuente fue la categoría medianamente adecuado con el 45.7%; sin embargo, se puede observar que el 54.2% refieren que la atención del servicio fue de por lo menos medianamente adecuado; en tanto que el 45.8% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de atención del servicio en acceso medianamente adecuado 39.2 ± 6.1 y bajo grado de variabilidad 15.5%.

La prueba “t – Student” para un solo grupo respecto a su promedio, nos dio un “p-valor = $0.826 > 0.05$ ”, lo que nos conllevó a aceptar la hipótesis específica H₂ con

un 95% de confianza que, el nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020, no fue adecuado.

Tabla 9

Nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, según dimensiones

Dimensiones	Escala de medición	n° de usuarias n = 35	%
Fiabilidad	Muy inadecuado	1	2.9
	Inadecuado	16	45.7
	Medianamente adecuado	14	40.0
	Adecuado	3	8.5
	Muy adecuado	1	2.9
	$\bar{x} \pm s = 11.7 \pm 2.3$		CV% = 20.0
Adaptación	Muy inadecuado	24	68.6
	Inadecuado	10	28.5
	Medianamente adecuado	1	2.9
	Adecuado	-	-
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 8.3 \pm 1.4$		CV% = 16.7
Satisfacción del usuario	Muy inadecuado	4	11.4
	Inadecuado	25	71.4
	Medianamente adecuado	5	14.3
	Adecuado	1	2.9
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 10.4 \pm 2.1$		CV% = 19.9
Elementos tangibles	Muy inadecuado	4	11.4
	Inadecuado	6	17.1
	Medianamente adecuado	13	37.1
	Adecuado	9	25.8
	Muy adecuado	3	8.6
	$\bar{x} \pm s = 13.3 \pm 3.1$		CV% = 23.4
V2: Calidad del servicio	Muy inadecuado	1	2.9
	Inadecuado	9	25.7
	Medianamente adecuado	23	65.7
	Adecuado	2	5.7
	Muy adecuado	-	-
	$\bar{x} \pm s = 43.7 \pm 7.6$	CV% = 17.5	p = 0.614 > 0.05

Fuente: Aplicación de cuestionario, setiembre-2020.

Interpretación

En la **Tabla 9** nos muestra que el nivel más frecuente de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad, fue la categoría inadecuado con el 45.7%; sin embargo, se puede observar que el 51.4% refieren que la fiabilidad fue de por lo menos medianamente adecuado; en tanto que el 48.6% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de calidad de servicio en fiabilidad aproximadamente medianamente adecuado 11.7 ± 2.3 y bajo grado de variabilidad 20%.

El nivel más frecuente de calidad de servicio en la dimensión adaptación, fue la categoría muy inadecuado con el 68.6%; sin embargo, se puede observar que el 2.9% refieren que la empatía fue de por lo menos medianamente adecuado; en tanto que el 97.1% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de calidad de servicio en adaptación muy inadecuado 8.3 ± 1.4 y bajo grado de variabilidad 16.7%.

El nivel más frecuente de calidad de servicio en la dimensión satisfacción del usuario, fue la categoría inadecuado con el 71.4%; sin embargo, se puede observar que el 17.2% refieren que la satisfacción del usuario fue de por lo menos medianamente adecuado; en tanto que el 82.8% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de calidad de servicio en satisfacción del usuario inadecuado 10.4 ± 2.1 y bajo grado de variabilidad 19.9%.

El nivel más frecuente de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles, fue la categoría medianamente adecuado con el 37.1%; sin embargo, se puede observar que el 71.5% refieren que los elementos tangibles fueron de por lo menos medianamente adecuado; en tanto que el 28.5% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de calidad de servicio con elementos tangibles medianamente adecuado 13.3 ± 3.1 y bajo grado de variabilidad 23.4%.

A nivel global, observamos que el nivel de calidad del servicio más frecuente fue la categoría medianamente adecuado con el 65.7%; sin embargo, se puede observar que el 71.4% refieren que la calidad del servicio fue de por lo menos medianamente

adecuado; en tanto que el 28.6% fue inadecuado y muy inadecuado; evidenciándose en las medidas estadísticas, con un nivel de calidad del servicio medianamente adecuado 43.7 ± 7.6 y bajo grado de variabilidad 17.5%.

La prueba “t - Student” para un solo grupo respecto a su promedio, nos dio un “p-valor = $0.614 > 0.05$ ”, lo que nos conllevó a aceptar la hipótesis específica H_3 con el 95% de confianza que, el nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020, no fue adecuado.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, luego de haber ejecutado el procesamiento estadístico de los datos obtenidos y haber realizado la prueba de normalidad, se encontró una correlación positiva muy fuerte $r = 0.8272$ entre la atención del servicio y la calidad del servicio en la DEMUNA y un valor de p inferior al 0.05 ($0.000 < 0.05$); lo cual determinó que, existe relación significativa entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja.

Este resultado se evidencia con los estudios de Guillermo (2018), quien demostró que la calidad de servicio percibido se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario en la subgerencia de bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018. Así también se evidenció con la investigación de Sumac y Lozano (2018), quienes comprobaron que las políticas de protección se relacionaron significativamente con el desempeño del servicio de las DEMUNAS en la provincia de Huamanga en el año 2018 en forma moderada ($r = 0.2740$) con un “p-valor = $0.004 < 0.05$ ”; así también existe una correlación positiva débil ($r = 0.2400$) entre las políticas de protección y la defensa y atención de la DEMUNA.

Así mismo es concordante con la conclusión de Coronado (2017) quien afirma que existe una correlación positiva media entre la gestión administrativa con la responsabilidad de los defensores de la DEMUNA ($r = 0.4560$) con un “p-valor = $0.000 < 0.01$ ”; guarda relación con la investigación de Arriagada (2002), quien afirma que el servicio que brindan las municipalidades va más allá de las acciones que tomen las autoridades superiores de la entidad, enfocándose en lo que el usuario capta de la experiencia que le brinda la misma, la cual se ve relacionada con las aptitudes del personal, el esfuerzo, su compromiso, entre otros enfoques que se vean relacionados con el desempeño de la institución, que se medirá en cuanto al nivel de sus logros.

Así también lo sustenta el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015), para que la DEMUNA pueda alcanzar a ofrecer una atención de calidad es necesario que cuente con dos aspectos muy importantes; el primero es que puede contar con un defensor que tenga las capacidades necesarias para poder brindar

una atención eficaz y personalizada; y el segundo, es que el propio defensor que tiene al frente el cargo deberá realizar constantes capacitaciones y otras formas de actualizar su información e impulsar su innovación que ayuden a sobrellevar todas las instancias en las que deba desarrollarse para beneficios de sus labores.

Para el primer objetivo específico, con una confianza del 95%, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte $r= 0.8341$ entre la dimensión empatía con la calidad del servicio; además, se encontró una correlación positiva considerable $r= 0.6399$ entre la dimensión disponibilidad de personal con la calidad del servicio; así también una correlación positiva considerable $r= 0.7241$ entre la dimensión acceso con la calidad del servicio.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Guillermo (2018) quien afirma que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la subgerencia de bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018; con lo de Guzmán (2019) el cual llegó a demostrar que las dimensiones de la variable servicios de la DEMUNA, tanto disponibilidad como accesibilidad influyeron muy significativamente en la participación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo en el año 2018; y con la investigación de Martínez (2018) quien logró probar que existe una correlación moderada ($r= 0.4240$) entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Afirmando con la teoría de Guillermo (2018) que la atención de un servicio se basa en tener un trato directo con el usuario, y que va de la mano con una buena relación de parte del servidor, de tal manera que no afecten al cliente.

Para el segundo objetivo específico, la prueba estadística “t – Student” nos permitió evaluar que el nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020, no fue adecuado con respecto a su promedio. Esto nos muestra en los resultados encontrados, que el nivel más frecuente de atención del servicio en la dimensión disponibilidad de personal, fue la categoría inadecuado con el 74.3%; el nivel más frecuente de atención del servicio en la dimensión empatía, fue la categoría inadecuado con el 60%; el nivel más frecuente de atención del servicio en la dimensión acceso, fue la categoría

medianamente adecuado con el 51.4%; y a nivel global, el nivel de atención del servicio más frecuente fue la categoría medianamente adecuado con el 45.7%.

Los resultados hallados concuerdan con los de Guzmán (2019) quien evidenció un nivel regular en la dimensión disponibilidad con 57.9%; así también un nivel regular en la dimensión accesibilidad con el 52.6%; y a nivel global evidenció que el servicio de la DEMUNA en el distrito de Laredo, fue regular con el 55.3% de un total de 38 usuarios encuestados; con Martínez (2018) quien señaló con una muestra de 78 usuarios encuestados que el nivel de empatía en el servicio en la Municipalidad distrital de la Tinguña en Ica fue bueno con el 43.6% y regular con el 30.8%; y con la investigación de Sumac y Lozano (2018) quienes demostraron que el nivel de desempeño de las Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescente en la provincia de Huamanga 2018 fue medianamente adecuado con el 64.6%.

Afirmando en la teoría de García (2016) que el servicio es un compromiso lleno de actitudes positivas como la cortesía, un trato personalizado que desarrolle logros con la finalidad de ofrecer algo a un tercero. Así para Arriagada (2002) el servicio que brindan las municipalidades deben ir más allá de acciones por parte de autoridades superiores de la entidad, el cual deberá ir de la mano con las aptitudes del personal, el esfuerzo, su compromiso, etc., que ayudará al desempeño de la institución. La Teoría de la acción comunicativa, estudiada por Habermas, la describe como aquella acción de poder utilizar la comunicación como una función indispensable para poder existir entendimiento que logre una eficaz relación con todos (Palacios, 2019)

Para el tercer objetivo específico, la prueba estadística “t – Student” nos permitió evaluar que el nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020, no fue adecuado. Esto nos muestra que el nivel más frecuente de calidad del servicio en la dimensión fiabilidad, fue la categoría inadecuado con el 45.7%; el nivel más frecuente de calidad de servicio en la dimensión adaptación, fue la categoría muy inadecuado con el 68.6%; el nivel más frecuente de calidad de servicio en la dimensión satisfacción del usuario, fue la categoría inadecuado con el 71.4%; el nivel más frecuente de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles, fue la categoría medianamente adecuado con

el 37.1%; y a nivel global, el nivel de calidad del servicio más frecuente fue la categoría medianamente adecuado con el 65.7%.

Estos resultados se evidencian con la investigación de Martínez (2018) con una muestra de 78 usuarios, quien señaló que el nivel de fiabilidad en la Municipalidad distrital de la Tinguña en Ica, fue regular con el 46.2%; así también el nivel en elementos tangibles fue bueno con el 44.9%; en cambio, el nivel de satisfacción del usuario fue alto con el 51.3%; y a nivel global, se pudo observar que el nivel calidad del servicio fue bueno con el 46.2%. La investigación de Guzmán (2019) también es un referente, quien afirmó que el nivel de aceptabilidad y adaptabilidad en la DEMUNA de la Municipalidad de Laredo fue regular con el 78.9%.

Afirmando en la teoría de Rocca (2016) que la calidad de servicio es indispensable en todo servicio de gestión, dado que permite al usuario recibir un servicio seguro, libre de obstáculos, con atención personalizada para ser escuchado, el cual será un usuario satisfecho. Para Vargas (2014) la calidad va vinculado con los valores y virtudes de las personas que brindan el servicio en la organización; estos valores están conformados por principios y formas de conducta que sirven de guía para las diversas actividades que realiza una institución, asimismo, para guiar el comportamiento de sus integrantes. Así también, Torres, Vásquez y Luna (2011) refieren que la calidad del servicio en el sector público es un factor importante dentro del bienestar social, dado que son estos órganos gubernamentales los más estrechamente ligados a la población; es a partir de esto, que surge la necesidad de un análisis estratégico para determinar cuán satisfecha se encuentra la ciudadanía con estos servicios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Con una probabilidad del 95% de confianza se probó que, existe relación significativa entre la atención del servicio y la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, 2020. La prueba de coeficiente de correlación de Pearson nos dio un “p-valor = 0.000 < 0.01”, una correlación altamente significativa entre dichas variables.
- 6.2. Existe relación significativa entre las dimensiones de la variable atención del servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja. La prueba de correlación de Pearson nos dio un “p-valor = 0.000 < 0.01”, indicando una correlación altamente significativa entre las variables correlacionadas.
- 6.3. El nivel de atención del servicio, tanto en la dimensión de disponibilidad personal como en la dimensión empatía fue inadecuado; mientras que en la dimensión acceso fue medianamente adecuado, resultando un nivel de atención del servicio de la DEMUNA medianamente adecuado. La prueba de medias con un solo grupo respecto a su promedio dio un “p-valor = 0.826 > 0.05”, indicando que el nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020, no fue adecuado.
- 6.4. El nivel de calidad del servicio, tanto en la dimensión de fiabilidad como en la dimensión satisfacción del usuario fue inadecuado; mientras que en la dimensión adaptación fue muy inadecuado y sólo en la dimensión elementos tangibles fue medianamente adecuado, resultando un nivel de calidad del servicio de la DEMUNA medianamente adecuado. La prueba de medias con un solo grupo respecto a su promedio dio un “p-valor = 0.614 > 0.05”, indicando que el nivel de calidad del servicio en la Municipalidad provincial de Rioja, región San Martín 2020, no fue adecuado.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Que, el defensor a cargo de la DEMUNA, debe promocionar los servicios que brinda la DEMUNA, informando al público usuario los procedimientos para poder brindar una atención eficaz y personalizada, y quien lo representa debe realizar mejoras en cuanto a aplicar constantes capacitaciones y otras formas de actualizar su información e impulsar su innovación que ayuden a sobrellevar todas las instancias en las que deba desarrollarse para beneficios de sus labores.

- 7.2.** El defensor a cargo de DEMUNA, que frente a los usuarios los trabajadores deben brindar un servicio de calidad, practicando la empatía, y con la disponibilidad y acceso total por parte del personal, que ayuden a la población, ya que ello depende para evaluar la satisfacción del servicio, que puede darse la evaluación mediante estos aspectos.

- 7.3.** El defensor a cargo, realizar una evaluación en cuanto a las dimensiones de fiabilidad, adaptación, satisfacción del usuario y elementos tangibles de la DEMUNA, a través de nuevas estrategias, que permitan cubrir con las necesidades de los usuarios que buscan dentro de la asesoría de la defensoría municipal.

- 7.4.** La Municipalidad Provincial de Rioja la necesidad de fomentar nuevos programas que motiven a que la población conozca más acerca de los beneficios del área de DEMUNA, asimismo, una evaluación mensual a sus logros obtenidos en cuanto a los casos con los que cuentan, para que así logren identificar las debilidades y resultados óptimos, con la finalidad de reforzar las brechas e impulsar los logros en beneficio de los usuarios.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2011). *Metodología de la investigación científica aplicado a la ingeniería*. Perú: FIEE-UNAC
- Alfonso, J., Zayas, R., Dorta, A., & Cadenas, J. (2018). Propuesta para la evaluación de la calidad y el funcionamiento de Revistas Científicas en Ciencias de la Salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 325-334. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2323>
- Añaños, K. (2016). *Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos: Análisis de los Informes del Comité de Derechos Humanos en Latinoamérica*. *Revista de Paz y Conflictos*, 9(1), 261-278. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=205046292011>
- Arias, C. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en las MYPE del sector servicios - rubro hoteles de 3 estrellas del Distrito de Piura, 2015*. In *Crescendo*, 10(1), 215-221. <https://doi.org/10.21895/increc.2019.v10n1.13>
- Arriagada, R. (2002). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5582>
- Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las DEMUNA de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8805>
- Aulicino, C., & Díaz, G. (2015). Políticas públicas de desarrollo infantil en América Latina panorama y análisis de experiencias, Ministerio de Educación. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4819>
- Bustamante U., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-

15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

Cahuana, J. (2016). Calidad de los Servicios Educativos y la Satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/844>

Castelo, W., Castelo, A. & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 335-342.

<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>

Coronado, G. (2017). Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2016. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4343>

Fagundez, D (2015). Cartografías de la actividad de atención directa a niños, niñas y adolescentes en situación de calle en Montevideo, Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 5(1), 25-53. <https://revista.psico.edu.uy/index.php/revpsicologia/article/view/242>

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *An Fac med*, 80(2), 188-192. <https://10.15381/anales.802.15745>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS*, 18(3), 381-398.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99346931003>

Garibo, A. P. (2017). El interés Superior del Menor en los supuestos de maternidad subrogada. *Cuadernos de Bioética*, XXVIII (2), 245-259.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=875/87551223008>

Guillén, N., Gutiérrez, P., Losantos, M., & Andrade, C. (2020). Análisis de las

percepciones y preocupaciones de adolescentes con relación a la violencia infantil. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 18(1), 185-213. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php>

Guillermo, F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2496>

Guzmán, K. (2019). *Servicios de la DEMUNA en la participación del Consejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes del Distrito de Laredo, Provincia de Trujillo - 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37495?locale-attribute=en>

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. , 2(2), 133-139. <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. & Moreno, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

Laborde, S. (2019). Paradojas de las Tensiones en la Vivencia de un Sistema Integral de Protección de Derechos de niñas, niños y adolescentes. *FILO:UBA*,1-7.

<http://ice.institutos.filo.uba.ar/sites/ice.institutos.filo.uba.ar/files/Laborde.pdf>

Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969>

- López, R. (2015). Interés superior de los niños y niñas: Definición y contenido. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 51-70. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=773/77338632001>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29416?locale-attribute=es>
- Miranda, N., & González, A. (2016). El enfoque de derecho de la infancia y adolescencia en el contexto chileno. *Humanidades Médicas*, 16(3), 459-474. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202016000300006&lng=es&tlng=es.
- Navas, R. (2016). *Modelo de Calidad para Servicios Cloud*. Tesis de Maestría Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/77847/NAVAS%20-%20Modelo%20de%20Calidad%20para%20Servicios%20Cloud.pdf?sequence=3>
- Noriega A., H. (2017). La protección convencional de los Derechos de los Niños y los estándares de la Corte IDH sobre medidas especiales de protección por parte de los Estados Partes respecto de los niños, como fundamento para asegurar constitucionalmente los Derechos de los Niños. *Ius et Praxis*, 23(2), 415-462. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122017000200415>.
- Palacios, J. (2019). Los Instrumentos de Gestión de las DEMUNAS y la Mejora en la Protección Integral de los Derechos de los niños y adolescentes en Lima Metropolitana. Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3537>

- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J. & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la presentación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. <http://scielo.sld.cu>
- Picornell, A. (2019). La realidad de los derechos de los niños y de las niñas en un mundo en transformación. A 30 años de la Convención. *Direito e Praxis*, 10(02), 1176-1191. <https://orcid.org/0000-0002-1735-6666>
- Pineda, E., Alvarado, E. y Canales, F. (1994). Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud. Washington: OMS.
- Podestá, L., & Maceda, M. (2017). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>.
- Ravetllat, I. & Pinochet, R. (2015). El Interés superior del niño en el Marco de la Convención Internacional sobre los derechos del niño y su configuración en el Derecho Civil Chileno. *Revista Chilena de Derecho*, 42(3), 903-934. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372015000300007>
- Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42661>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Plata. <https://core.ac.uk/download/pdf/301075337.pdf>
- Rodríguez, C. & Marzonetto, G. (2015). Organización social del cuidado y desigualdad: el déficit de políticas públicas de cuidado en Argentina. *Revista Perspectivas de Políticas Públicas*, 4(8), 103-134. <http://dx.doi.org/10.18294/rppp.2015.949>

- Salazar, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data* 19(2), 13-20.
<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Santacruz, J. (2016). Humanización de la calidad en la atención clínica en salud desde la perspectiva centrada en el paciente a partir de la Resolución 13437 de 1991. *Universidad y Salud*, 18(2), 373-384.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072016000200017&lng=en&tlng=es.
- Saracostti, M., Caro, P., Grau, M., Kinkead, A., & Vatter, N. (2015). El derecho de participación en la niñez: alcances y desafíos para la investigación social. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* (62), 211-244.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3575/357539626008>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.
- Sumac, A., & Lozano, E. (2018). *Políticas de protección y desempeño de las Defensorías Municipales del Niño, Niña y Adolescentes, Huamanga 2018*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27054?locale-attribute=en>
- Tapia, 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), 5-15.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&tlng=es.

- Torres, M., Vásquez, C., Luna, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendio*, 14 (27), 39-59. [Fecha de Consulta 27 de diciembre de 2020]. ISSN: 1317-6099. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88024213003>
- UNICEF. (2016). *Estado Mundial de la Infancia 2016 Una oportunidad para cada niño*. (UNICEF, Ed.) https://www.unicef.org/spanish/publications/index_91711.html
- Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicios: conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Villar, M., Cánovas, P. & Sahuquillo, P. (2019). El sistema de protección al menor en España: El acogimiento familiar desde el marco legislativo actual. *EDETANIA* (55), 39-55. <http://hdl.handle.net/20.500.12466/122>
- Yovera, C. & Rodríguez, J. (2018). El Modelo Servgual en la Evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica "Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales"*, 10(22), 26-38. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6577557.pdf>.
- Yugueros, A. (2016). La protección de las menores víctimas de violencia de género en España. *Aposta* (70), 38-52. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4959/495952432002>

ANEXOS

Operacionalización de variables

Atención del servicio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Atención de servicio	Para (Zeithaml y Bitner, 2002). Es un deber intangible producto de un proceso dentro de un sistema de producción que tiene por finalidad ofrecer algo a un tercero (citado por García, 2016, p.385).	Medición de la atención en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Rioja, mediante un cuestionario.	Disponibilidad de personal.	Personal capacitado Comunicación con el usuario Servicio al cliente.	Escala ordinal
			Empatía	Atención personalizada Buen trato Respuesta oportuna	
			Acceso	Ambiente favorable Información adecuada Prontitud en la respuesta	
			Fabibilidad	Seguridad en el tempo de entrega Precisión en el servicio	
Calidad de Servicio	Define desde un ámbito público, el usuario, cliente o beneficiario, recibe el servicio de la administración pública, esta se rige por principios como legalidad eficiencia, control, servicio efectivo a los administrados (Aguilera, 2014).	Medición de la calidad del servicio en la DEMUNA de la Municipalidad provincial de Rioja, mediante un cuestionario	Adaptación y aceptación	Amabilidad Orientación adecuada Atención permanente	Escala ordinal
			Satisfacción del usuario	Poco tiempo de espera Respuesta oportuna Resultado eficaz	
			Elementos tangibles	Ambiente adecuado. Equipamiento disponible para la atención. Equipos informáticos.	

Matriz de consistencia

Título: Análisis de atención y calidad de servicio de la DEMUNA en la municipalidad provincial de rioja, región san martín - 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020?</p> <p>Problemas específicos -¿Cuál es la relación entre cada una de las dimensiones de la variable atención de servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martin - 2020? -¿Cuál es el nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020? -¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020?</p>	<p>Objetivo general Analizar la relación entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020.</p> <p>Objetivos específicos - Determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable atención de servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martin – 2020. - Evaluar el nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020. - Evaluar el nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja San Martín 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la atención del servicio con la calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad provincial de Rioja de la región San Martín durante el año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H₁₁: Existe relación significativa entre cada una de las dimensiones de la variable atención de servicio: disponibilidad de personal, empatía y acceso con la calidad servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martin – 2020. H₁₂: El nivel de atención del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín 2020 fue adecuado respecto a su promedio. H₁₃: El nivel de calidad del servicio de la DEMUNA en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín 2020 fue adecuado respecto a su promedio.</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionarios.</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica, cuantitativo. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Correlacional, con el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde: M = Representa a la muestra. Ox = Atención del servicio. Oy = Calidad del servicio. R = Relación entre las variables de estudio</p>	<p>Población Constituida por todas las usuarias atendidas en la Defensoría Municipal del niño y adolescente (DEMUNA) durante los meses de enero a setiembre del año 2020.</p> <p>Muestra Constituida por 35 usuarias atendidas durante el mes de setiembre del año 2020.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">VARIABLE 01: Atención del servicio.</td> <td>Disponibilidad de personal</td> </tr> <tr> <td>Empatía.</td> </tr> <tr> <td>Acceso.</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">VARIABLE 02: Calidad del servicio.</td> <td>Fiabilidad.</td> </tr> <tr> <td>Adaptación y aceptación.</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del usuario.</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles.</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	VARIABLE 01: Atención del servicio.	Disponibilidad de personal	Empatía.	Acceso.	VARIABLE 02: Calidad del servicio.	Fiabilidad.	Adaptación y aceptación.	Satisfacción del usuario.	Elementos tangibles.
Variables	Dimensiones													
VARIABLE 01: Atención del servicio.	Disponibilidad de personal													
	Empatía.													
	Acceso.													
VARIABLE 02: Calidad del servicio.	Fiabilidad.													
	Adaptación y aceptación.													
	Satisfacción del usuario.													
	Elementos tangibles.													

Ficha de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1

ATENCIÓN DE SERVICIO.

Estimado colaborador/a el cuestionario que le presento tiene como objetivo principal conocer cuál es el nivel del servicio de atención de la Defensoría Municipal de niños, niñas y adolescentes (DEMUNA), su respuesta es anónima, marque con una X el valor que le atribuya a cada respuesta según las siguientes indicaciones.

Valor	1	2	3	4	5					
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
DIMENSIÓN : DISPONIBILIDAD DE PERSONAL										
1	¿La DEMUNA, cuenta con Abogado, para atención de casos ?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
2	¿Utiliza el servicio Psicológico de la DEMUNA?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
3	¿ Ha recibido la visita de la Asistente Social en su domicilio. ?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
4	¿Recibe orientación clara y precisa del profesional cuando consulta su caso en la DEMUNA??			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
5	¿Recibe atención personalizada al exponer su caso en la DEMUNA ?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
DIMENSION : EMPATIA										
6	¿ Es atendido con amabilidad por parte del personal de la DEMUNA?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
7	¿Recibe información respecto de cuál será el procedimiento a realizar para la atención de su caso?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
8	¿Considera que el personal de la DEMUNA, muestra interés por la solución de su caso?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
9	¿ Sus consultas son resueltas positivamente por el personal de la DEMUNA?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
10	¿ Considera que la atención en la DEMUNA es eficiente?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
DIMENSION : ACCESO										
11	¿Tiene dificultades para recibir atención en la DEMUNA ?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
12	¿ Se siente cómodo en las instalaciones de la DEMUNA?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
13	¿Considera que su caso es resuelto con prontitud?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
14	¿Recibe el asesoramiento que buscaba al presentar su caso en la DEMUNA?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
15	¿ Recibe atención adecuada por parte de los asistentes en la DEMUNA?			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						

Fuente: Elaboración propia

Ficha de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2

CALIDAD DE SERVICIO:

Estimado colaborador/a el cuestionario que le presento tiene como objetivo principal conocer cuál es el nivel de **calidad del servicio**, de la Defensoría Municipal de niños, niñas y adolescentes (DEMUNA), su respuesta es anónima, marque con una X el valor que le atribuya a cada respuesta según las siguientes indicaciones.

Valor	1	2	3	4	5					
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
DIMENSIÓN : FIABILIDAD										
1	¿El Servicio que brinda la DEMUNA se caracteriza por ser oportuno?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
2	¿Considera que la información de los casos es reservada?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
3	¿Considera que los medios de notificación usados por la DEMUNA, son eficaces?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
4	¿Tiene confianza que la DEMUNA solucionará su problema mediante la conciliación?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
DIMENSIÓN : ADAPTACION Y ACEPTACIÓN										
5	¿Utiliza los servicios de la DEMUNA, para la solución un problema relacionado con los derecho de sus hijos?.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
6	¿Recibe algún tipo de información en Radio o Televisión local por parte de la DEMUNA?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
7	¿Prefiere acudir al servicio de DEMUNA, antes que visitar otros servicios gratuitos?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
8	¿Participa de programas y/o capacitaciones convocados por la DEMUNA?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
DIMENSIÓN : SATISFACCIÓN DEL USUARIO										
9	¿Recomienda acudir al servicio de DEMUNA, para la solución de un caso?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
10	Se siente satisfecho/a con el servicio que brinda la DEMUNA ?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
11	¿Soluciona su problema con intervención de la DEMUNA?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
12	¿ Las Actas de Conciliación realizadas por la DEMUNA, son suficientes para el cobro de alimentos ?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES.										
13	¿ Es recibido en un ambiente adecuado para su atención en la DEMUNA?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
14	¿Existe mobiliario en buen estado, para la atención de los usuarios en la DEMUNA?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
15	¿ Existe espacios lúdicos (sala de juegos para niños) en las instalaciones de la DEMUNA ?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						
16	¿ Existe equipos e instalaciones suficientes para la atención del Usuario en la DEMUNA ?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5						

Elaboración de fuente propia.

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES :

Apellidos y nombres del experto : Dr. Vargas Vásquez Luis Manuel
 Institución donde labora : Director de la Unidad de Posgrado de FEH-UNSM-Rioja
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre servicio de atención.
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Chumbe Torres Bilma Aurora

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00-20%	21-40%	41-80%	61-80%	81-100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuesta.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la variable, servicio de atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función a las dimensiones que facilitan su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	El ítem e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados, acorde con los indicadores dimensiones de la variable servicio de atención.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL						
PUNTAJE FINAL.					50	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El citado cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. Muy buena

Rioja, Octubre del 2020.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS MANUEL VARGAS VÁSQUEZ
DIRECTOR (e) DE LA EPG - UNSM - T

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto :
 Gestión Pública. : Mg. Adler Alberto Oliva Chicana
 Institución donde labora : Estudio Jurídico "Adler Oliva Abogados & Consultores"
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre servicio de atención.**
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Chumbe Torres Bilma Aurora

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00-20%	21-40%	41-80%	61-80%	81-100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los Items del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuesta.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherentes a la variable, servicio de atención.					X
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumentos están distribuidos en función a las dimensiones que facilitan su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los Items son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	El ítem e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados, acorde con los indicadores dimensiones de la variable.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
PUNTAJE FINAL .					12	35
						47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El citado cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : MUY BUENO (47 puntos)



Mg. Adler A. Oliva Chicana
C.A.S.M. N°100

Rioja, Octubre del 2020.

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto en Gestión Pública : Mg. Eliseo Paredes Díaz
 Institución donde labora : Coordinador de la Escuela de Derecho de la UCV Moyobamba.
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Servicio de Atención**
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Chumbe Torres Bilma Aurora

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00-20%	21-40%	41-80%	61-80%	81-100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuesta.				X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherentes a la variable, servicio de atención.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems de los instrumentos están distribuidos en función a las dimensiones que facilitan su procesamiento.				X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	El ítem e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación				X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X
COHERENCIA	Los ítems están redactados, acorde con los indicadores dimensiones de la variable.				X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X
				12	35
PUNTAJE FINAL.					47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El citado cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACION: MUY BUENO (47 puntos)

Rioja, Octubre del 2020.



Mg. Eliseo Paredes Díaz
 COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
 Universidad Cesar Vallejo

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES :

Apellidos y nombres del experto : Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez
 Institución donde labora : Director de la Unidad de Posgrado de FEH-UNSM-Rioja
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre calidad de servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Bilma Aurora Chumbe Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00- 20%	21-40%	41-80%	61-80%	81- 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuesta.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la variable, calidad de servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función a las dimensiones que facilitan su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	El ítem e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados, acorde con los indicadores dimensiones de la variable calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL						
					PUNTAJE FINAL	
					48	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El citado cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Muy buena

Rioja, Octubre del 2020.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 ESCUELA DE POSGRADO
 DR. LUIS MANUEL VARGAS VÁSQUEZ
 DIRECTOR (e) DE LA EPG - UNSM - T

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Adler Alberto Oliva Chicana
 Institución donde labora : Estudio Jurídico
 Institución donde labora : "Adler Oliva Abogados & Consultores"
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Calidad de Servicio**
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Chumbe Torres Bilma Aurora

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

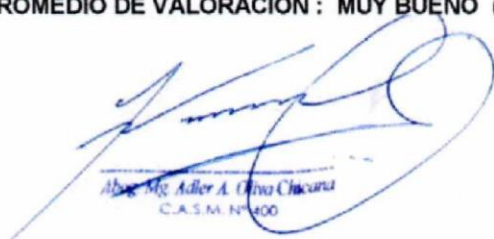
Criterios		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		00-20%	21-40%	41-80%	61-80%	81-100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los Items del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuesta.					X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherentes a la variable, servicio de atención.				X	
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumentos están distribuidos en función a las dimensiones que facilitan su procesamiento.					X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los Items son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	El ítem e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.					X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.					X
COHERENCIA	Los ítems están redactados, acorde con los indicadores dimensiones de la variable calidad de servicio				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.					X
SUB TOTAL					8	40
PUNTAJE FINAL						48

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El citado cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : MUY BUENO (48 puntos).

Rioja, Octubre del 2020.



Mg. Adler A. Oliva Chicana
C.A.S.M. N° 400

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto en Gestión Pública : Mg. Eliseo Paredes Díaz
 Institución donde labora : Coordinador de la Escuela de Derecho de la UCV Moyobamba.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. Chumbe Torres Bilma Aurora

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00-20%	21-40%	41-80%	61-80%	81-100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X
OBJETIVIDAD	Los Items del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuesta.				X
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherentes a la variable, servicio de atención.				X
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumentos están distribuidos en función a las dimensiones que facilitan su procesamiento.				X
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los Items son suficientes.				X
INTENCIONALIDAD	El ítem e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación				X
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X
COHERENCIA	Los ítems están redactados, acorde con los indicadores dimensiones de la variable.				X
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.				X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X
				8	40
PUNTAJE FINAL.					48

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El citado cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENO (48 puntos)



Mg. Eliseo Paredes Díaz
 COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
 Universidad Cesar Vallejo

Rioja, Octubre del 2020.

Autorización a recabar datos estadísticos



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

RIOJA CIUDAD DE LOS SOMBREROS Y
CAPITAL DEL CARNAVAL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

AUTORIZACIÓN

Visto la Solicitud con Registro N° 6055 MP de fecha 28.09.2020 se le autoriza a la Sra. BILMA AURORA CHUMBE TORRES, identificada con DNI. 01023739, en su condición de estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, a recabar datos estadísticos en la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente de la Municipalidad Provincial de Rioja, de manera remota y en coordinación de la responsable de dicha Unidad.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

Rosalva García Tello
GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

C.c
Archivo

Datos estadísticos

Análisis de confiabilidad del instrumento de medición "Atención de Servicio"

Nº de usuarias	Ítems															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	1	1	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	3	40
2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1	32
3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	43
4	4	1	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	40
5	4	1	1	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	45
6	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	46
7	4	2	4	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	43
8	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	39
9	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	60
10	5	1	2	3	3	4	2	2	2	2	4	3	2	2	4	41
11	3	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	34
12	4	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	41
13	5	1	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	40
14	4	1	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	4	43
15	4	1	1	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	4	40
16	4	1	1	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	4	40
17	5	1	1	3	4	4	2	3	3	2	2	3	4	1	2	40
18	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	43
19	5	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	50
20	4	1	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	4	43
S	0.7	1.0	1.3	0.7	0.5	0.8	0.9	0.5	0.7	0.5	0.7	0.6	0.7	0.7	0.9	30.83
S ²	0.5	0.9	1.7	0.5	0.2	0.7	0.7	0.2	0.4	0.2	0.5	0.3	0.5	0.6	0.8	9.0

Datos Estadísticos

Análisis de confiabilidad del instrumento de medición "Calidad de Servicio"

de Usuaris	Ítems																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	37
2	1	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	34
3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	35
4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	4	2	2	3	3	1	3	41
5	3	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	3	1	3	35
6	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	28
7	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	38
8	2	5	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	4	1	4	38
9	3	4	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	2	4	45
10	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	2	5	56
11	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
12	2	4	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	4	4	1	4	42
13	3	5	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	4	1	4	44
14	5	5	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	5	5	2	5	63
15	3	4	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	41
16	2	3	2	2	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3		3	37
17	4	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	4	4	1	5	48
18	3	4	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	5	5	1	5	49
19	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	49
20	4	4	3	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	4	1	5	45
S	1.1	0.6	0.7	0.8	0.7	0.5	0.7	0.6	0.8	0.8	0.8	0.8	0.9	0.9	0.4	1.0	89.83
S ²	1.1	0.4	0.5	0.6	0.5	0.2	0.5	0.3	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7	0.8	0.2	1.0	9.3875