



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la  
MPAA, Yurimaguas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Fernández Rojas Martha Ginangelly (ORCID: 0000-0002-4525-523X)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bacallán Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis de proyecto, a mi esposo Alcides Estela Fernández, por su apoyo durante el estudio de esta maestría.

A mis amados padres, Samuel Fernández Olivera y Georgina Rojas Pérez; por motivarme siempre a seguir superándome profesionalmente.

Y a mi amado hijo, Emanuel Estela Fernández, quien me enseña a ser un mejor ser humano cada día.

Marttha Ginangelly.

## **Agradecimiento**

A Dios por todas sus bendiciones.

A todos y cada uno de los docentes de la maestría en Gestión Pública 2018-I de la Universidad César Vallejo, quienes contribuyeron a enriquecer mis conocimientos.

A las usuarias de DEMUNA-Yurimaguas, que amablemente, contribuyeron en la elaboración de esta tesis.

La autora

## Página del jurado

### ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Fernández Rojas Martha Ginangelly**, para obtener el Grado Académico de  
Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Factores Limitantes de la Oferta de Servicios y Satisfacción del Usuario en la  
DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019"**

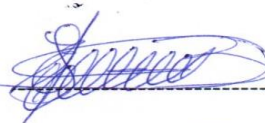
El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Presidente**



Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez

- **Secretario/a**



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan

- **Vocal**



Tarapoto 13 de agosto 2019

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **MARTHA GINANGELLY FERNÁNDEZ ROJAS**, identificada con DNI N° 41953355, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “**Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019**”;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, 17 de Mayo del 2019



.....  
**Martha Ginangelly Fernández Rojas**

**DNI: 41953355**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	12
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Variables, operacionalización .....	12
2.3. Población, muestra y muestreo .....	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	14
2.5. Procedimiento .....	15
2.6. Métodos de análisis de datos .....	16
2.7. Aspectos éticos.....	16
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN .....	23
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
Anexos .....	32
Matriz de consistencia.....	33
Instrumentos de recolección de datos .....	34
Validación de instrumentos .....	36
Índice de confiabilidad.....	42
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	43
Autorización para la publicación electrónica de las tesis .....	44

Informe de originalidad.....	45
Autorización final del trabajo de investigación .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Correlación de Pearson entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	17
Tabla 2. Correlación de Pearson entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	18
Tabla 3. Correlación de Pearson entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	19
Tabla 4. Correlación de Pearson entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	20
Tabla 5. Correlación de Pearson de las variables factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	21
Tabla 6. Análisis de varianza de las variables factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	22



## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión de las variables factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA .....	17
Figura 2. Diagrama de dispersión de las variables capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA .....	18
Figura 3. Diagrama de dispersión de las variables factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA .....	19
Figura 4. Diagrama de dispersión de las variables infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA.....	20
Figura 5. Diagrama de dispersión de las variables factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA .....	21

## Resumen

El estudio planteó como objetivo establecer la relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2019. El estudio se fundamenta en la normatividad vigente que tienen las DEMUNAS en respuesta a la ciudadanía. La investigación fue de tipo no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. La población estuvo formada por 92 usuarios; en tanto, la muestra estuvo conformada por 74 usuarios de la DEMUNA de la municipalidad provincial de Alto Amazonas. El instrumento empleado fue el cuestionario. Entre los resultados del estudio destaca la existencia de una correlación media negativa entre los factores administrativos, capacitación del personal, factores logísticos, y la infraestructura institucional con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. El estudio concluye que existe relación negativa alta entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA con un Coeficiente de Pearson  $r = (-) 0,726$ . De la misma manera un Coeficiente de Determinación de  $(0,526)$  que explica que aproximadamente el 53% de la satisfacción del usuario en la DEMUNA se ve influenciado por los factores de la oferta de servicios. Además, si los factores de la oferta son altos, la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja.

Palabras claves: Oferta de servicios, satisfacción, factores limitantes

## **Abstract**

The objective of the study was to establish the relationship between the limiting factors of the supply of services and the satisfaction of the user in the DEMUNA of the Provincial Municipality of Alto Amazonas, 2019. The study is based on the current regulations that the DEMUNAS have in response to the citizenship. The research was of a non-experimental type, with a descriptive correlational study design. The population consisted of 92 users; meanwhile, the sample consisted of 74 users of the DEMUNA of the provincial municipality of Alto Amazonas. The instrument used was the questionnaire. Among the results of the study, the existence of a negative average correlation between administrative factors, staff training, logistical factors, and institutional infrastructure with user satisfaction in the DEMUNA of the Provincial Municipality of Alto Amazonas. The study concludes that there is a high negative relationship between the limiting factors of the service offer and the satisfaction of the user in the DEMUNA with a Pearson Coefficient  $r = (-) 0.726$ . In the same way, a Determination Coefficient of (0.526) that explains that approximately 53% of the user satisfaction in the DEMUNA is influenced by the factors of the service offer. In addition, if the supply factors are high, the user's satisfaction in the DEMUNA will be low.

**Keywords:** Offer of services, satisfaction, limiting factors

## **I. INTRODUCCIÓN**

En un primer momento se aborda la realidad del problema, donde los niños, niñas y adolescente, por su misma edad, presentan cierta indefensión a la hora de hacer prevalecer sus derechos cuando son vulnerados; teniendo a la Segunda Guerra mundial uno de los claros ejemplos es haber atentado con los derechos de niños y adolescentes. Motivo por el cual es indispensable que se ejerzan mecanismos normativos, y administrativos para protegerlos. Actualmente, gozan de protección a nivel internacional, teniendo como máximo exponente a la Convención sobre los Derechos del Niño, siendo la primera instancia en reconocer de manera concreta los derechos de los infantes, siendo ratificado por los países en virtud de proteger a los niños (Arenas & Quintero, 2005), siendo uno de ellos el Estado Peruano, obligándose a dar cumplimiento a lo establecido en la Convención; sin embargo, las acciones en el Perú deben ser mejorados en sus diferentes contextos, con el accionar de los diferentes actores y gobierno regionales y provinciales.

Al ratificar la Convención sobre los derechos del niño por el Estado Peruano permitió la promulgación del Código del Niño y el Adolescente, el mismo que ha sufrido modificaciones en algunos artículos, siendo una de las últimas, las establecidas en el Decreto Legislativo N° 1377 del 25 de agosto del 2018, Ley que fortalece la protección integral de niñas, niños y adolescentes (MIMP, 2019). La importancia del Código radica en generar una estructuración en los temas de niñez y adolescencia, todo ello alineado a los Derechos de los mismos, que surgieron de la Convención, enfatizando en los procedimientos de los estamentos públicos y por ende del comportamiento social que salvaguarde a todos los niños y adolescentes del Perú (Decreto Legislativo N°1377, 2018).

Respecto a lo mencionado, se hicieron acreedores de sus propios derechos, a pesar de tener una edad en concreta. Donde, además, es un medio para ser empleado por funcionarios encargados de proveer justicia, a ello se adiciona a las instituciones que tienen la labor de promover la integridad por medio de la defensa de los niños y adolescentes.

Respecto al ámbito local, las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA), entendiéndose a éstas como un servicio del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente, donde desarrolla sus actividades en el contexto jurisdiccional de las Municipalidades Provinciales y/o Distritales, cuyo propósito es impulsar la protección en todos los aspectos.

En ese sentido, se pretende verificar la oferta de servicios, con la finalidad de conocer la satisfacción que tienen los usuarios de la Demuna de la región Loreto, en concreto en gobierno local de Alto Amazonas, con el fin de promover su fortalecimiento, mejorar la eficacia y las capacidades del recurso institucional. Por lo que urge, mejorar la gestión de la Demuna de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas (MPAA), identificando los factores limitantes de la oferta de servicios, con ello la satisfacción del usuario; para mejorar las prestaciones de servicio a favor de la infancia, de manera que desarrollen un trabajo eficiente y debidamente articulado con los distintos niveles de gobierno involucrados en proteger y promover los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Seguidamente, se presentan los trabajos previos, iniciando por el nivel internacional; destacado entre ellos Antilef, R. (2014) en su trabajo de investigación titulada: *Análisis de la efectividad en la aplicación del programa de acreditación de los servicios municipales* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Tipo de estudio no experimental, descriptivo exploratorio, enfoque cualitativo. Participaron 32 municipalidades, se aplicó el cuestionario, concluyendo que la mejora continua es de gran utilidad para desarrollar prácticas correctas, sustentadas en las capacidades y características del Sistema de Acreditación, el mismo que debe considerar insertar elementos como la retroalimentación como parte de los procedimientos. De la misma manera, es necesario mejorar los procesos instalados en la estructura institucional, para ello es necesario identificar los factores de éxito para asegurar los objetivos y metas planificadas en respuesta a las necesidades de la población. Finalmente, es prioridad instalar elementos vinculados con los planes de mejora con la finalidad de cambiar sus procesos tradicionales y antiguos, por uno que reúna las características de una buena práctica institucional.

Civera, M. (2008) en su estudio denominado: *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido* (Tesis de doctorado). Universitat Juame, Castellón de la Plana, España. Estudio no experimental, diseño correlacional, siendo una muestra de 399 colaboradores del hospital, donde se aplicó los cuestionarios para el recojo de los datos, concluyó que ningún elemento personal como las habilidades, competencias, e incluso capacidades técnicas son elementos que se vinculan con el logro de la satisfacción de los usuarios hospitalarios. En tal sentido, elementos como la confianza, empatía, entre otros son cruciales para responder a las necesidades de los pacientes, con ello incrementa la satisfacción.

Posso, C. (2010) en su estudio denominado: *Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura CODENSA S.A ESP* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia. Estudio no experimental, descriptivo simple, donde se incluyeron a las áreas (5) de la empresa, donde se aplicó una guía de recolección de datos, concluyendo que las tareas mejor valoradas fueron los procesos de contratación y su viabilidad. En ese sentido, para contar con contrataciones es fundamental contar con una estructura funcional institucional para poder asegurar un buen desempeño, esto vinculado con las capacidades de los gestores. Respecto a la viabilidad que tiene que ser relacional con la parte técnica, ya que ello permitirá un mejor acercamiento con la usuaria mediante la generación de una producción eficiente de acuerdo a los requerimientos, donde además la parte técnica tiene que intervenir mediante redes de interacción.

En el nivel nacional, se encuentra; Valencia, C. A. (2017) en su estudio denominado: *Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Desarrollo un estudio no experimental, diseño correlacional, donde participaron 75 trabajadores de la municipalidad, a quienes se aplicó un cuestionario, concluyendo la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas, como lo indica el Rho de Spearman de 0.985.

Astudillo, J. J. (2017) en su estudio denominado: *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia octubre, 2016* (Tesis de maestría).

Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Desarrolló un estudio no experimental, comparativo, donde participaron 61 clientes externos de la DEMUNA Los Olivos y 20 de Independencia, donde se aplicaron cuestionarios, concluyendo que los clientes de la Demuna de Independencia muestran una buena percepción representada por un 90%; en tanto, la Demuna de Los Olivos alcanzan un 59% de percepción muy favorable. Los elementos estudiados como confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía mantienen porcentajes adecuados para las Demunas estudiadas, pero la Demuna de Los Olivos lo cataloga desfavorable a la dimensión tangibilidad con un 8.2%; en consecuencia, la calidad de atención muestra diferencias en las percepciones de las usuarias.

Palacios, E. & Villar, A. (2016) en su estudio denominado: *Eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niño y del adolescente de la municipalidad provincial de Tumbes. Julio - Setiembre 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Desarrollo un estudio no experimental, descriptivo simple, donde participaron 27 trabajadores, empleado la observación como instrumento, concluyendo que la institución tiene una gran deficiencia en sus prestaciones por contar con recursos humano no capacitado, y que, en casos con deficiencias del mismo, asimismo la parte de recursos financieros es una debilidad sentida, todo ello genera un malestar a los usuarios, donde pone en riesgo las intervenciones en favor de los niños y adolescentes.

Finalmente, en el nivel regional y local se encuentra López, T. (2017) en su estudio denominado: *Relación entre la oferta de servicios médicos en el cumplimiento de la cobertura de atención médica en los beneficiarios de SALUDPOL en la ciudad de Moyobamba, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Donde desarrolló un estudio no experimental, descriptivo correlacional, participaron 48 pacientes donde se aplicó el cuestionario, concluyendo que la oferta de servicios médicos con la cobertura de atención médica no guarda relación alguna en SALUDPOL.

Vásquez, K. (2016) en su estudio denominado: *Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016*. (Tesis de maestría). Desarrollo un estudio correlacional, donde participaron en el estudio 256 usuarios y 20 trabajadores, con una sumatoria de 276, las

mismas que fueron encuestadas, concluyendo que la eficacia y satisfacción del usuario tiene una relación directa, ya que al analizar la regla de decisión planteada si  $z > 1.96$  ó  $z < -1.96$  tuvo como resultado un valor  $z$  de 18.84, mayor a 1.96.

Sánchez, K. (2016) en su estudio titulado: *Relación entre la gestión procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Desarrollo un estudio no experimental, diseño correlacional, donde participaron 80 mujeres víctimas de violencia familiar, aplicándoles un cuestionario, concluyendo la existencia de un  $R$  de Pearson de 0.618, en base a ello se infiere relación significativa entre la gestión procesal con la satisfacción en la atención de las usuarias víctimas de violencia familiar.

Seguidamente se aborda las teorías relacionadas al tema. La oferta de servicio, es el medio por donde las instituciones ponen sus servicios a disposición de los consumidores, el mismo que se caracteriza por satisfacer sus requerimientos, donde no se diferencia únicamente por el tipo de servicio, si no se vincula con la ventaja competitiva (Uribe M. , 2013). Kotler (2002) es la acción donde un agente está dispuesto a venderlo, donde no tiene propiedad absoluta del bien o servicio. En gran parte de los procesos económicos los servicios se complementan con los bienes, convirtiéndose en un elemento indispensable para la economía, repercutiendo a las familias en el aporte de sus condiciones de vida.

En relación a la calidad del servicio, es una prioridad conocer los que sienten los clientes, donde se define las condiciones de planificación, cuyo propósito en promover una mayor productividad, y poder responder a sus clientes de manera adecuada (Uribe M. E., 2013).

La atención en la DEMUNA, es donde se oferta servicio a niños y adolescentes, como es una población sensible la intervención debe ser adecuada, salvaguardando su pleno derecho, focalizando en los principales factores. En los gobiernos locales, destaca como parte de sus funciones, salvaguardar los derechos los niños y adolescentes (MIMP, 2015). En tal sentido, la DEMUNA oferta servicios adecuados teniendo como propósito salvaguardar y promover. Es por ello, para brindar una atención integral, es necesario desarrollar determinados procedimientos en los procesos de atención teniendo como fin minimizar los riesgos de desprotección familiar a la Dirección de Sistemas Locales y



Defensorías (DSLDD) de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes del MIMP (Decreto Supremo N° 001-2018-MIMP).

De acuerdo al D.S. N° 001-2018-MIMP, la DEMUNA puede ejercer cuando; la atención brinde seguridad, el mismo debe de contar con una estructura debidamente apropiada. Asimismo, el equipo de trabajo debe ser capacitado y entrenado con un enfoque multidisciplinario. A ello se adiciona, un responsable designado por el alcalde. El recurso humano debe tener competencias de manejo de riesgo; finalmente, la DEMUNA debe encontrarse con registro actualizado.

Siendo estos elementos necesarios y básicos para una atención adecuada que garantice las características propias de una atención especializada que requieren los niños y adolescentes. En consecuencia, las instituciones interesadas, que tienen en su estructura y/o tiene el pleno interés de aportar a este álgido problema puede iniciar con la implementación de una Defensorías del Niño y el Adolescente (DNA). En ese sentido, las DNA pueden tener orígenes diversos, pero con el mismo fin y se constituirán de acuerdo como lo gestiona cada institución (MIMP, 2006).

En tal sentido, se precisa una DNA generada desde los gobiernos locales, el mismo que no difiere de su denominación. A ello se adiciona la parte normativa de la DNA, apoyado en la Ley Orgánica de Municipalidades, que desde esta instancia debe promover la preservación de los derechos (Ley N° 27972, 2003). En concordancia con la norma, las DEMUNAS generadas por las municipalidades debe de adecuarse a lo estipulado en la norma y este debe ser alinearse al contexto local. Por su parte los gobiernos locales de orden distrital, tienen la responsabilidad de propiciar la oferta de una DEMUNA, el mismo adecuado a la normativa vigente.

El Decreto Legislativo N° 1297 (2016) menciona las funciones de las municipalidades, destacando; que la acciones para interactuar en favor de la protección mediante de la DEMUNA, debe encontrarse registrada, adecuada, entrenada y supervisada por el máximo organismo que es el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. Finalmente, debe realizar la aplicación de los diversos procedimientos enfocados en la prevención.

La funcionabilidad de la DEMUNA es sustentada en la normativa ya descrita en líneas arriba, donde garantiza un buen desempeño. Para ello, es preciso considerar el reglamento de la DEMUNA, donde las DNA deben considerar (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019). Las obligaciones de la institución, iniciando con el registro de la DNA ante el MIMP, donde se registran los integrantes del DNA, posterior la entrega de su documento que pueda ser acreditable como tal, encontrándose en la capacidad de ejercer sus funciones y responsabilidades que permita articular con diferentes áreas y brindar una adecuada atención, incluyendo las capacidades y la misma estructura institucional, siendo lo más relevante la integridad de la información. Ante cualquier cambio debe ser comunicado al MIMP, la rúbrica de los defensores previo al registro, donde garantiza el desarrollo de las investigaciones, donde se podrá determinar el manejo adecuado a la normativa, caso contrario imponer algún tipo de elemento correctivo de acuerdo a su responsabilidad, siendo de pleno conocimiento del MIMP; para ello es necesario permanecer en constante capacitación, con ello permita garantizar integridad en el manejo de los casos investigados, sin perder el fin que es la protección del niño, adolescente y la familia.

Cabe precisar que la atención de cada caso en la DEMUNA, debe asegurar los criterios de oportunidad, efectividad, personalizada y de alta calidad; en ello destaca como parte normativa el pleno interés a los niños, niño con pleno derecho, ninguna parcialidad en el caso, confidencialidad, manejo con total oficio, y plena legalidad. Adicionando en cada caso manejado la maximización de la seguridad y disminuir los posibles riesgos (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019).

En cuanto a la atención, la DNA debe promover y comunicar que toda atención especializada se omite cualquier tipo de pago, donde puede tener funcionalidad en cualquier estamento público y privado, u organismo social; cuyo propósito es dotar de seguridad mediante la preservación de los derechos, alineado a la respectiva normatividad. Es necesario aclarar que la DNA tiene su ejercicio en las estamentos públicos y privados, en cambio cuando corresponde a un gobierno local, cuya responsabilidad le corresponde a la DEMUNA (Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP, 2019).

De acuerdo a los principios de la Defensoría de la Niña, Niño y Adolescente, el Decreto Supremo N° 0005 (2019) pone de manifiesto que las DNA se sustentan en los lineamientos de la Convención de los Derechos del Niño, entre otros que corresponde directamente a la parte normativa que beneficia directamente, todo ello sustentado en la legalidad. La DNA su accionar debe estar alineado de acuerdo a lo estipulado en la parte nacional e internacional para proveer un adecuado servicio en favor de los beneficiarios.

Es de un gran interés superior del niño, como derecho, principio y procedimiento que conserva su pleno derecho, sin ser trastocado por ninguna de las formas, preservando con ello los derechos humanos. Niño/a y adolescente como sujeto de derecho, los mismos que goza de plena titularidad como ciudadano de derechos que le corresponden.

Participación, donde los niños y adolescentes pueden ser partícipe ante la DNA. Los miembros encargados de realizar la oferta de los servicios garantizan que los solicitantes brindaran información, donde dispondrán su tiempo para poder ser escuchados. Especialidad, destinada a una atención destinada a generar acciones enmarcadas en prevenir, brindar atención y seguimiento de los casos, con el afán de generar protección integral. Gratuidad, todo elemento ofertado es de manera gratuita, no existiendo ninguna acción con valor monetario. Confidencialidad de la información, donde toda información recabada es de total confidencialidad, el mismo que permite salvaguardar cada caso, donde considera una atención con plena privacidad y seguridad. Imparcialidad, llamase a esta característica al trato homogéneo para cada caso de acuerdo a la normatividad. Impulso de oficio, en estas circunstancias cuando se detecta vulneración, debe de actuar de acuerdo a sus funciones y sus competencias, donde garantice un manejo eficiente de cada caso que lo amerite.

Entre las dimensiones de la oferta de servicio en la DEMUNA se destaca: lo administrativo, caracterizado por administrar sus recursos de manera eficiente, realizar cada proceso de manera adecuada, donde además los recursos disponibles deben dar cumplimiento a los objetivos planificados.

La administración se despliega de acuerdo a su contexto, con elementos como la cantidad de recurso y sus posibles beneficiarios. Sin embargo, es de gran complejidad poder

articular cada proceso y situar su responsabilidad de cada procesional. La administración mostrara la vitalidad de la institucionalización donde pueda asegurar el adecuado cumplimiento de los procesos y cumplir con los objetivos institucionales (Tecnológico de Monterrey , 2017).

La capacitación del personal, es vital para ejercer diversas actividades en bien de la DEMUNA, donde el manejo de cada caso debe ajustarse a la norma para proteger el derecho de los usuarios. En tal sentido, la capacitación debe de surgir de la misma institución, priorizando los directivos y el equipo operativo afianzando sus competencias para ofertar un mejor servicio (Defensoria de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2017).

En relación al equipo de la DEMUNA, se relaciona al tamaño jurisdiccional de la población, donde este recurso humano debe estar capacitado y entrenado para el manejo de los casos, en casos especiales la institución requiere el apoyo de profesionales para integrar el equipo. Los factores logísticos, se puede apreciar la distribución, considerando el flujo continuo que representa el abastecimiento de los materiales. Estas operaciones se planifican, organizan y dirigen, aplicando las normativas existentes a los procesos. Mediante la acción de las instituciones es que se formaliza la acción reguladora del Estado, la adquisición, obtención y contratación de bienes y servicios (Córdava & Bravo, 2015).

La infraestructura institucional, es de gran importancia, porque permite disponer de espacios óptimos para ofertar un buen confort a los usuarios. La infraestructura pues debe garantizar el manejo individualizado donde existe privacidad. Respecto a los arreglos de los ambientes y/o ambientación debe mostrar información por los diferentes medios, donde se aprecia el tipo de servicio, esto enfatizado que la dotación del servicio es totalmente gratuita. De la misma manera los ambientes deben guardar comunidad para los acompañantes, evitando que su instancia sea negativa (Sigüeñas, 2016).

En cuanto a la satisfacción del usuario, este acápite es muy sensible, ya que cada acción o proceso no puede ser bien visto, ya que en la mayoría de los casos la satisfacción se puede encontrar al final de la investigación, previo a ello, es necesario dotar de un buen manejo profesional, haciendo que su problema es escuchado. Pero el usuario se sentirá bien al

recibir una vasta información y que pueda entender cada proceso y que fin tiene en su caso (Calva, 2009).

La satisfacción del Usuario, según Mejías & Manrique (2011), será medido mediante el uso de una escala tipo Likert, el mismo que valora a cada ítem entre un rango de 1 a 7, siendo su valoración de 1 como desacuerdo y el puntaje de 7 denominado como de acuerdo total. Es preciso mencionar las dimensiones como la calidad funcional percibida, se relaciona en la prestación del mismo servicio. Calidad técnica percibida, sustentado en los elementos básicos e indispensables. El valor del servicio, considera elementos como la calidad, precio u otros elementos complementarios. La confianza, relacionado con la satisfacción, donde su función es determinar los alcances, siendo estos elementos vitales. Expectativas, basado en la percepción del usuario al consumir un determinado producto y/o servicio.

Para la medición de la satisfacción del usuario, se empleó el enfoque de Confirmación de Expectativas. Según Hernández (2011) tiene sus fuentes en la parte de la mercadotecnia, donde su fin es determinar la satisfacción o insatisfacción, el mismo que se determina de acuerdo a su necesidad.

El estudio planteó como, pregunta general ¿Cuál es la relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019? Y como pregunta específica: ¿Cuál es la relación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019? ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019? ¿Cuál es la relación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019? ¿Cuál es la relación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019?

El estudio fue justificado; por conveniencia, porque permitió determinar como la gestión municipal tiene influencia en la dotación de servicios en la DEMUNA, siendo importante determinar la toma de decisiones de los gestores y dar realce al servicio, respondiendo a las demandas de los ciudadanos. Es de relevancia social, permitió conocer la oferta de los servicios municipales, el mismo que responda a las múltiples necesidades que tienen los

ciudadanos, en especial los ciudadanos o segmentos poblacionales vulnerables como las niñas, niños y adolescentes. De valor teórico, ya que permitió conocer los factores limitantes de la oferta de servicio que pueda tener repercusiones en la entrega de servicios oportunos y eficientes. Donde los nuevos hallazgos puedan ser contrastados con otras realidades, con la finalidad de entregar servicios acordes a las necesidades de los ciudadanos. En cuanto a la implicancia práctica, permitió conocer la oferta de servicios, donde los procesos implementados en la municipalidad respondan a las necesidades de los ciudadanos; es decir que la oferta de los servicios genere satisfacción en el ciudadano. Además, de ello es preciso propiciar valor público emanado de la gestión, fortaleciendo el vínculo principal – agente. Finalmente, es de utilidad metodológica, porque permitió contribuir en la respuesta a la pregunta de investigación y poder ser empleado en próximos estudios con las mismas características.

En cuanto a las hipótesis, el estudio planteo como hipótesis general,  $H_i$ : Existe relación significativa entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019. Como hipótesis específica,  $H_1$ : Existe relación significativa entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.  $H_2$ : Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.  $H_3$ : Existe relación significativa entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.  $H_4$ : Existe relación significativa entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

Asimismo, el estudio planteó como objetivo general establecer la relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019. Como objetivo específico, Determinar la relación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019. Determinar la relación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019. Determinar la relación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019. Determinar la relación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

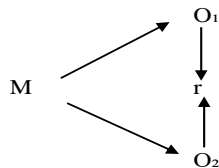
#### Tipo de investigación

Desarrollo una investigación no experimental, cuya característica fundamental es evitar cualquier contacto con los elementos abordados en la investigación, en tal sentido conserva su estado de origen (Hernández Sampieri, 2010)

#### Diseño de investigación

Aplicó un diseño correlacional, cuya finalidad es vincular los elementos de estudio buscando el tipo de afinidad entre ambos.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Factores limitantes de la oferta de servicios

O<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario

r = Relación de las variables de estudio

### 2.2. Variables, operacionalización

#### Variables

Variable 1.- Factores limitantes de la oferta de servicios

Variable 2.- Satisfacción del usuario

## Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Factores limitantes de la oferta de servicios	Kotler (2002) es la acción que tiene como finalidad ofrecer un bien o servicio, siendo este intangible y no da origen a la propiedad de algo, frecuentemente acompaña a los servicios y bienes, también desempeña un papel importante en la economía global y bienestar de la comunidad.	Los factores limitantes de la oferta de servicios se medirán mediante la aplicación de un cuestionario con escala ordinal	Administrativos	Capacidad de administrar. Capacidad de gestionar. Transparentar los procesos. Administración de recursos.	Ordinal
			Capacitación del personal	Capacitación del recurso humano. Participación activa. Oferta de servicio. Planificación y organización.	
Satisfacción del usuario	Es el sentimiento o sensación de estar contento al haber logrado la obtención de algún propósito, el mismo que colme con sus expectativas (Calva, 2009).	La satisfacción del usuario se medirá mediante la aplicación de un cuestionario con escala ordinal.	Factores logísticos	Aplica normativas. Regula la adquisición de bienes y servicios Ambiente privado.	Ordinal
			Infraestructura institucional	Ambientes cómodos. Arreglo de ambientes.	
			Calidad funcional percibida	Servicio ofertado. Conoce los intereses y necesidades de sus usuarios. Presta servicios satisfactorios.	
			Calidad técnica percibida	Muestra mejora en el servicio. Calidad de servicios automáticos.	
			Valor del servicio	Tasas y tarifas adecuadas. Calidad de servicios prestados.	
			Confianza	Dificultades con la oferta del servicio.	
			Expectativa	Innovador y visión de futuro. adaptable a sus necesidades. El personal del Centro es claro en las explicaciones.	

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Formada por 92 usuarios de la DEMUNA de la MPAA, periodo 2019.

#### Muestra

Formada por 74 usuarios de la DEMUNA de la MPAA, periodo 2019.

Siendo aplicada la fórmula siguiente:



$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

### **Muestreo**

Se utilizó el muestreo aleatorio simple, de acuerdo a la aplicación de la fórmula de población finita; por ende, no se aplicó criterios de selección.

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

### **Técnicas**

Con el propósito de realizar un recojo idóneo se aplicó la encuesta, los mismos que estaban dirigidas a los usuarios de la DEMUNA de la MPAA.

Según Ñaupas (2009), la encuesta tiene como fin hacer agrupaciones por preguntas similares, el mismo que permite acercarse al entrevistado, haciendo que la recopilación sea de manera adecuada, sin forzar ninguna respuesta.

### **Instrumentos**

La variable factores limitantes de la oferta de servicios, formada por las dimensiones administrativas, capacitación del personal, factores logísticos e infraestructura institucional, donde congregaron 16 ítems.

En tanto, la satisfacción del usuario, tuvo como dimensiones a la calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y expectativa; haciendo un total de 19 ítems.

### **Validez**

Participaron expertos conocedores del tema investigados.

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallan, Metodólogo

Mg. Keller Sánchez Dávila, Docente Universitario

Dr. Gustavo Ramírez García, Docente Universitario

### **Confiabilidad**

Tras la aplicación del Alfa de Cronbach, se obtuvo valores superiores respecto a lo estipulado (0.70), confirmando su aplicación.

## 2.5. Procedimiento

Para determinar los factores limitantes, los ítems fueron valorados entre 1 a 5 puntos; siendo el puntaje 1 catalogado como totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, el puntaje 5.

Muestra los equivalentes por cada dimensión evaluada.

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
Administrativos	Del 01 al 04	
capacitación del personal	Del 05 al 08	
factores logísticos	Del 09 al 12	1: Totalmente en desacuerdo. 5: Totalmente de acuerdo.
infraestructura institucional	Del 13 al 16	

La satisfacción del usuario los puntaje fueron valorados entre 1 a 5 puntos; cuya denominación es representativa con denominaciones de totalmente en desacuerdo, a totalmente de acuerdo con el puntaje mayor.

En la tabla se presenta las escalas y sus respectivas valoraciones totales.

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>
Totalmente en desacuerdo	19 – 34
En desacuerdo	35 – 49
Indiferente	50 – 64
De acuerdo	65 – 79
Totalmente de acuerdo	80 – 95

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis se empleó el SPSS Ver 24, con el propósito de un análisis exhaustivo, con ello poder hacer uso del coeficiente de Pearson, según formula descritas líneas abajo. Es necesario mencionar que los resultados se presentaran en tablas y figuras.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Al determinar la relación es preciso identificar la fluctuación entre -1 y 1, donde -1 muestra un resultado negativo de relación, en tanto, +1 muestra una relación positiva y el resultado cero, refiere independencia de los elementos estudiados (Valderrama, 2016).

## 2.7. Aspectos éticos

La investigación tiene como finalidad academica, para obtener los mejores datos, se ha comunicado a los participantes de lo importante que es su participación, en ello se pone de manifiesto que todo lo vertido, será guardado bajo el anonimato y completa confidencialidad.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Relación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

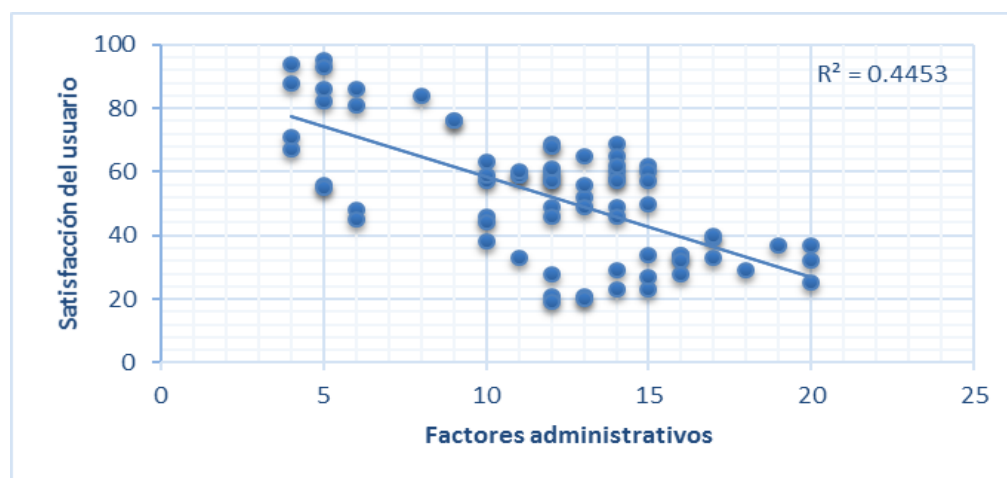
**Tabla 1**

*Relación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

Dimensión	Estadísticos	Satisfacción del usuario	r <sup>2</sup>
Administrativos	Correlación de Pearson	-,667**	
	Sig. (bilateral)	.000	44.49%
	N	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 1.** *Diagrama de dispersión de factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

*Fuente:* Base de datos de los cuestionarios.

**Interpretación:** Se aprecia el grado de correlación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA,  $r = -0.667$  lo que indica una correlación media negativa; es decir, cuando los factores administrativos limitantes de la oferta de servicios son altos la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja o viceversa. Los factores administrativos limitantes de la oferta de servicios determinaron un 44.49% en la satisfacción del usuario; además se observa la significancia bilateral (sig.

0.00 < 0.05) el cual muestra una significancia aceptable del modelo de correlación de Pearson.

### 3.2. Relación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

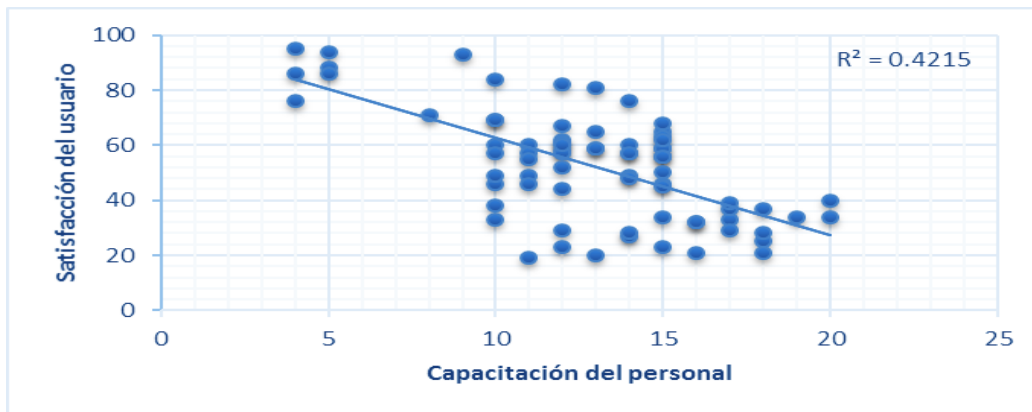
**Tabla 2**

*Relación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

Dimensión	Estadísticos	Satisfacción del usuario	r <sup>2</sup>
Capacitación del personal	Correlación de Pearson	-,649**	
	Sig. (bilateral)	.000	42.12%
	N	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 2.** Diagrama de dispersión de las variables capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA

*Fuente:* Base de datos de los cuestionarios.

**Interpretación:** Se aprecia el grado de correlación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA,  $r = -0.649$  lo que indica una correlación media negativa; es decir, cuando la capacitación del personal limitantes de la oferta de servicios es alta la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja o viceversa. La capacitación del personal limitante de la oferta de servicios determina un 42.12% en la

satisfacción del usuario; además se observa la significancia bilateral (sig. 0.00 < 0.05) el cual muestra una significancia aceptable del modelo de correlación de Pearson.

### 3.3. Relación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

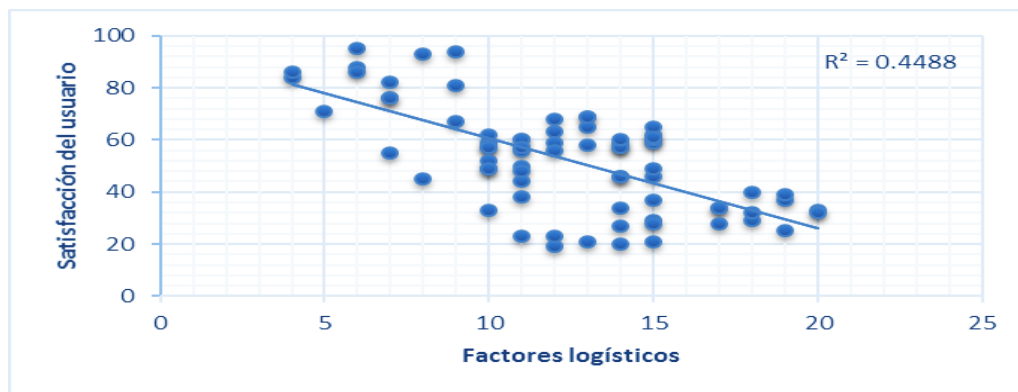
**Tabla 3**

*Relación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

Dimensión	Estadísticos	Satisfacción del usuario	r <sup>2</sup>
	Correlación de Pearson	-,670**	
Logísticos	Sig. (bilateral)	.000	44.89%
	N	74	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 3.** *Diagrama de dispersión de las variables factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

*Fuente:* Base de datos de los cuestionarios.

**Interpretación:** Se aprecia el grado de correlación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA,  $r = -0.670$  lo que indica una correlación media negativa; es decir, cuando los factores logísticos limitantes de la oferta de servicios son altos la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja o viceversa. Los factores logísticos limitante de la oferta de servicios determina un 44.89% en la satisfacción del usuario; además se observa la significancia bilateral (sig. 0.00 < 0.05) el cual muestra una significancia aceptable del modelo de correlación de Pearson.

### 3.4. Relación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

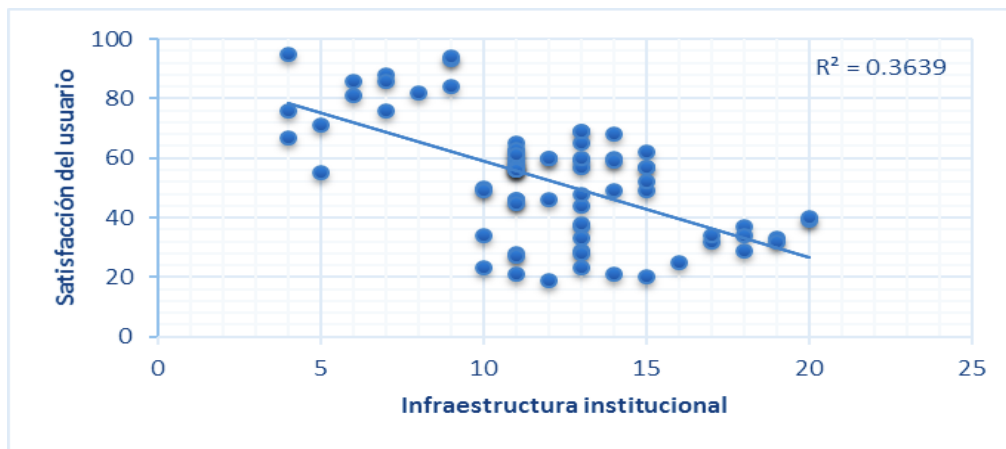
**Tabla 4**

*Relación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

Dimensión	Estadísticos	Satisfacción del usuario	r <sup>2</sup>
Infraestructura institucional	Correlación de Pearson	-,603**	
	Sig. (bilateral)	.000	36.36%
	N	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 4.** *Diagrama de dispersión de las variables infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

*Fuente:* Base de datos de los cuestionarios.

**Interpretación:** Se aprecia el grado de correlación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA,  $r = -0.603$  lo que indica una correlación media negativa; es decir, cuando la infraestructura institucional limitante de la oferta de servicios es alta la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja o viceversa. La infraestructura institucional limitante de la oferta de servicios determina un 36.36% en la satisfacción del usuario; además se observa la significancia bilateral ( $\text{sig. } 0.00 < 0.05$ ) el cual muestra una significancia aceptable del modelo de correlación de Pearson.

### 3.5. Relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019

Para el análisis inferencial del estudio de tipo no experimental con mediciones de relación o asociación entre las variables estudiadas: Factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA, se aplicó la correlación de Pearson ( $r$ ), con la finalidad de responder la hipótesis planteada.

#### Planteo de la hipótesis estadística general:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, 2019.

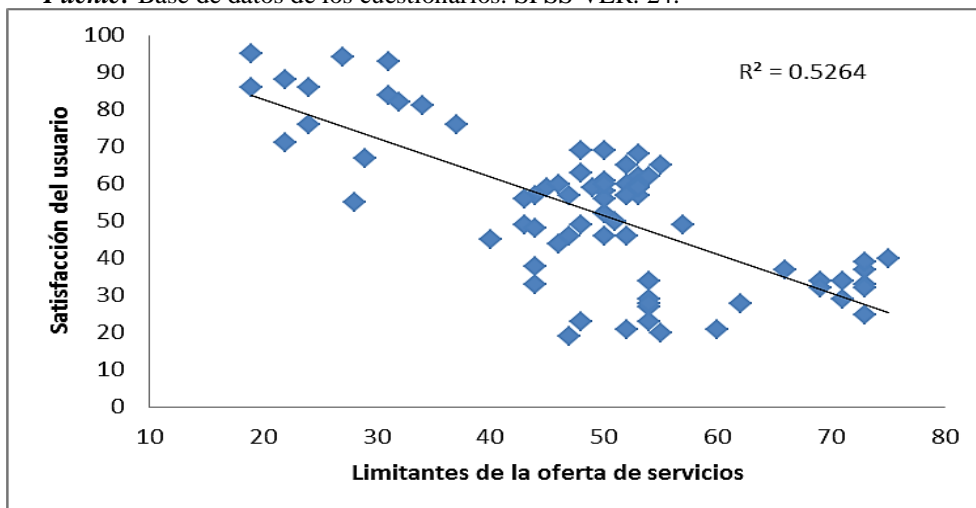
#### Tabla 5

*Correlación de Pearson de las variables factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	(-),726 <sup>a</sup>	.526	.520	13.718

a. Variables predictoras: (Constante), Limitantes de la oferta de servicios

**Fuente:** Base de datos de los cuestionarios. SPSS VER. 24.





**Figura 5.** *Diagrama de dispersión de las variables factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

**Fuente:** Base de datos de los cuestionarios.

**Interpretación:** Se observa el grado de relación entre las variables estudiadas por el coeficiente de Pearson ( $r = (-) 0,726$ ) que según la tabla de interpretación de Hernández et al. (2014), significa una correlación negativa alta entre las variables factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA ( $0 < r < 1$ ); el coeficiente de determinación (0,526) nos explica que aproximadamente el 53% de la satisfacción del usuario en la DEMUNA se ve influenciado por los factores limitantes de la oferta de servicios.

**Tabla 6**

*Análisis de varianza de los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	15062.65	1	15062.649	80.040	,000b
1	Residual	13549.63	72	188.189		
	Total	28612.28	73			

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

b. Variables predictoras: (Constante), Limitantes de la oferta de servicios

**Fuente:** Base de datos de los cuestionarios. SPSS VER. 24

**Regla de decisión:** Donde el valor 0.05 es mayor se acepta la hipótesis nula, en cambio si es menor, se estará rechazando la hipótesis nula.

**Interpretación:** Se observa como el valor de significancia probabilística y la probabilidad de cometer error al 5% (0.05), es decir una sig. (0,000 < 0,05), por lo tanto, se infiere que existe relación significativa entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación menciona la existencia de una relación negativa alta entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA con un Coeficiente de Pearson  $r = (-) 0,726$ ; y un coeficiente de determinación de  $(0,526)$  que explica que aproximadamente el 53% de la satisfacción del usuario en la DEMUNA se ve influenciado por los factores de la oferta de servicios. Además, si los factores limitantes de la oferta son altos, la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja. De acuerdo a este resultado se infiere que un 53% de la satisfacción de los usuarios se debe a los factores de la oferta de servicio; por tanto, es necesario fortalecer los distintos elementos institucionales que garanticen servicios accesibles, oportunos e integrales; más aún con calidad humana.

Al contrastar con los estudios de Antilef (2014); donde concluyó que es necesario que los gobiernos locales deben de empoderarse, donde debe contener en sus políticas elementos de innovación para ser un elemento promotor de cambio.

De acuerdo al hallazgo de Antilef (2014), y contrastado con el hallazgo de la investigación es prioritario implementar en los gobiernos locales una cultura de mejora continua, para propiciar un contexto institucional donde también permita insertar “buenas prácticas” institucionales con el afán de adecuarse a la ley de la modernización del Estado. Así como también es necesario que los gobiernos locales respeten las normas vigentes, como en el caso del estudio, las normas respecto a la DEMUNA, poniéndolas en práctica; para mejorar la atención en la DEMUNA, reflejándose en la comunidad, especialmente en las niñas, niños y adolescentes que son vulnerados; focalizándose en la parte preventiva promocional y poder minimizar los niveles de vulneración y por ende de denuncias.

Asimismo, el estudio muestra una correlación media negativa entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de Alto Amazonas, con un  $r = -0.667$ ; donde además los factores administrativos de la oferta de servicios determinaron un 44.49% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA, con este hallazgo se infiere que solamente un 44% los factores administrativos inciden en la satisfacción de los usuarios, debiendo mejorar los diversos procesos que tiene el gobierno local, y ello transferir a otros

entes de la institución, haciendo que los proceso sean eficientes, y así responder satisfactoriamente a las demandas de la población.

Al contrastar con el estudio de Astudillo (2017), donde concluyó que los clientes de la Demuna de Independencia muestran una buena percepción representada por un 90%; en tanto, la Demuna de Los Olivos alcanzan un 59% de percepción muy favorable. Los elementos estudiados como confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía mantienen porcentajes adecuados para las Demunas estudiadas, pero la Demuna de Los Olivos lo cataloga desfavorable a la dimensión tangibilidad con un 8.2%; en consecuencia, la calidad de atención muestra diferencias en las percepciones de las usuarias. En respuesta a los hallazgos mostrados en ambos estudios, los procesos administrativos son vitales en una institución, más si se trata de una institución pública, que administra recursos, los mismos que tienen que responder a múltiples necesidades que tienen los ciudadanos.

Las respuestas deben ser oportunas para que los usuarios de la DEMUNA se sientan que cuentan con un aliado que les brinde el soporte en sus casos. En ese sentido las municipalidades de Los Olivos e Independencia lograron obtener porcentajes buenos en calidad y otros elementos que hacen que los usuarios perciban que la municipalidad está cerca de sus ciudadanos.

De la misma manera con lo descrito líneas arriba, el estudio contribuye a tal afirmación, mostrando que los factores logísticos de la oferta de servicios son altos, por lo que la satisfacción del usuario en la DEMUNA será baja; además, los factores logísticos de la oferta de servicios determinan un 44.89% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA de Municipalidad de Alto Amazonas. Bajo lo mencionado, también los factores logísticos tienen gran importancia, siendo este elemento el encargado de proveer los insumos y bienes necesarios para la buena marcha de la gestión; siendo necesario que la municipalidad como entidad responsable de la DEMUNA, quien se encuentra a cargo de su implementación y sostenimiento, garantice las condiciones establecidas para el cumplimiento de las funciones de la misma, y con ello mejorar el servicio en beneficio de la población; ya que de lo contrario la población con la que se trabaja, continuará sintiendo que sus necesidades no son atendidas de la mejor manera, pues en la mayoría de los casos

las usuarias deben proporcionar el fotocopiado de los documentos, así como la movilidad para las diferentes diligencias que se realizan, dentro del marco de las funciones de los defensores, y que es obligación de la municipalidad de proporcionar.

Por otro lado, en el estudio de Palacios & Villar (2016); donde concluyó concluyendo que la institución tiene una gran deficiencia en sus prestaciones por contar con recursos humano no capacitado, y que en casos con deficiencias del mismo, asimismo la parte de recursos financieros es una debilidad sentida, todo ello genera un malestar a los usuarios, donde pone en riesgo las intervenciones en favor de los niños y adolescentes. Dicho estudio muestra que los planes de capacitación en las instituciones cumplen un rol determinante en la atención a los ciudadanos, sabiendo que buscan una atención que responda a sus expectativas, y dicha atención está a cargo de personal capacitado y entrenado para asegurar una oferta de servicios que cumpla con los estándares que estipule la propia institución. Este resultado al comparar con los hallazgos del estudio donde muestra que la capacitación del personal que brinda servicios es alta y la satisfacción del usuario en la DEMUNA es baja, donde la capacitación del personal de la oferta de servicios determina un 42.12% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA. En tal sentido, la municipalidad de Alto Amazonas tiene priorizado el plan de capacitación que hace que los colaboradores estén preparados para responder a las necesidades de la ciudadanía. De acuerdo a los hallazgos en el estudio, la DEMUNA carece de un plan de capacitación; sin embargo, en afinidad con el rol de capacitaciones que brinda la DSLD del MIMP, los profesionales de la DEMUNA se han capacitado en la mayoría de casos, los mismos que corresponde a propia cuenta, sin apoyo institucional. Cabe precisar, que el presupuesto considerado para la DEMUNA que tiene para sus diversas actividades, el gobierno local transgrede dicho presupuesto, en contrastación con el portal del MEF (consulta amigable) para el presente año; siendo asignado para el 2019 un presupuesto de S/. 17,500.00; no obstante, la gestión lo ha modificado a S/. 2,417 y solamente se ha gastado S/. 1,500; y una ejecución de gasto del 62.1%, con ello se visualiza y se infiere que el desarrollo de las diversas acciones de la DEMUNA solo se ejecuta por compromiso del personal en apoyo de otras instancias.

Finalmente, existencia una rrelación media negativa entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, con un coeficiente de Pearson de -0.603; y un coeficiente de determinación de 0.3636, donde la infraestructura institucional de la oferta de servicios determina un 36.36% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA. En ese sentido, es necesario brindar todos los elementos necesarios para responder a sus necesidades y expectativas garantizar (Calva, 2009).

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe relación negativa alta entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA, como indica el coeficiente de Pearson de  $-0,726$ . Un Coeficiente de Determinación de  $(0,526)$  explicando que el 53% de la satisfacción del usuario en la DEMUNA se ve influenciado por los factores de la oferta de servicios.
- 5.2.** Existe una correlación media negativa entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, con un coeficiente de Pearson de  $-0.667$ ; y un coeficiente de determinación de  $0.4449$ ; donde los factores administrativos de la oferta de servicios determinaron un 44.49% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA.
- 5.3.** Existe correlación negativa entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, con un coeficiente de Pearson de  $-0.649$ ; y un coeficiente de determinación de  $0.4212$ , donde la capacitación del personal de la oferta de servicios determina un 42.12% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA.
- 5.4.** Existe correlación negativa media entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, con un coeficiente de Pearson de  $-0.670$ ; y un coeficiente de determinación de  $0.4489$ , donde los factores logísticos de la oferta de servicios determinan un 44.89% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA.
- 5.5.** Existe correlación media negativa entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, con un coeficiente de Pearson de  $-0.603$ ; y un coeficiente de determinación de  $0.3636$ , donde la infraestructura institucional de la oferta de servicios determina un 36.36% en la satisfacción del usuario en la DEMUNA.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Al Defensor de la DEMUNA, identificar mediante un diagnóstico situacional que permita priorizar los factores que determinan prioritariamente la oferta de los servicios para propiciar una mayor satisfacción a los usuarios de la DEMUNA.
- 6.2.** Al Defensor Responsable de la DEMUNA, mejorar los factores vinculados con los procesos administrativos, haciendo que la atención sea ágil y oportuna, incrementándose con ello la satisfacción de los usuarios de la DEMUNA de la MPAA.
- 6.3.** Al Defensor Responsable de la DEMUNA, desarrollar un plan de capacitación integral para el personal en su conjunto, dividido en componentes de habilidades, destrezas y competencias, haciendo que los usuarios salgan satisfechos después de la atención.
- 6.4.** Al Defensor Responsable de la DEMUNA, gestionar con anticipación haciendo uso de herramientas de la gestión pública, incorporando la planificación para contar con un abastecimiento oportuno y brindar servicios que colme las expectativas de los usuarios.
- 6.5.** Al Defensor Responsable de la DEMUNA, gestionar ante las instancias superiores el mejoramiento de la infraestructura institucional con la finalidad de contar con una infraestructura propia y de acuerdo a la normativa vigente.

## REFERENCIAS

- Antilef, R. (2014). *Análisis de la efectividad en la aplicación del programa de acreditación de los servicios municipales*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Arenas, M., & Quintero, C. (2005). *Vulneración de los derechos humanos de las niñas y los niños*. Bogotá: OIT/IPEC.
- Astudillo, J. J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia octubre, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Calva, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre la necesidad de información*. México: Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Castellon de la Plana: Universitat Jaume.
- Córdava, M., & Bravo, M. F. (2015). *La dinámica entre instituciones públicas y el sector privado para un buen desempeño logístico en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Decreto Legislativo N°1297. (29 de 12 de 2016). *Protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidado parentales o en riesgo de perderlos*. Lima: Congreso de la República.
- Decreto Legislativo N°1377. (02 de 08 de 2018). *Protección integral de niñas, niños y adolescentes*. Lima: Congreso de la República.
- Decreto Supremo N° 005-2019-MIMP. (07 de 03 de 2019). *Reglamento del servicio de las defensorías de la niña, niño y adolescente*. Lima, Lima: Congreso de la República.
- Defensoría de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo. (2017). *Defensoría municipal del niño y de los adolescentes de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo*. Pacasmayo: DEMUNA Pacasmayo.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, P. (2011). *Documentación de las Ciencias de la Información*. 34, 353.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing: conceptos esenciales*. México: Pearson Educación.



- Ley N° 27972. (27 de Mayo de 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la República.
- López, T. (2017). *Relación entre la oferta de servicios médicos en el cumplimiento de la cobertura de atención médica en los beneficiarios de SALUDPOL en la ciudad de Moyobamba, 2016*. Moyobamba: Universidad César Vallejo.
- Mejías, A., & Manrique, S. (enero-abril de 2011). *Dimensiones de la Satisfacción de Clientes Bancarios Universitarios: Una Aproximación Mediante el Análisis de Factores*. *Ingeniería Industrial*, XXXII(1), 43-47.
- MIMDES. (2006). *Guía de Procedimientos de Atención de Casos en las Defensorías del Niño y el Adolescente*. Lima: MIMDES.
- MIMP. (2006). *Lineamientos de Política sobre el Sistema de Defensoría del Niño y del Adolescente*. Lima: MIMP.
- MIMP. (2015). *Atención de calidad en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente - DEMUNA*. Lima: MIMP.
- MIMP. (2019). *Manual del curso de formación para defensoras y defensores del servicio de defensorías de la niña, niño y adolescente*. Lima: MIMP.
- Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima - Perú.
- Palacios, E., & Villar, A. (2016). *Eficacia en la prestación del servicio de la defensoría municipal del niños y del adolescente de la municipalidad provincial de Tumbes. Julio - Setiembre 2015*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Posso, C. (2010). *Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura CODENSA S.A ESP. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira*.
- PROMUDEH. (2000). *Reglamento del Servicio de Defensorías del Niño y el Adolescente*. Lima: PROMUDEH.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 1297. (08 de 02 de 2018). *Decreto legislativo paraa la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos*. Lima: Congreso de la Republica.

- Sánchez, K. (2016). *Relación entre la gestión procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto, 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Sigüeñas, F. (2016). *DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente) Perú*. Lima: DEMUNA.
- Tecnológico de Monterrey. (2017). *Administración pública municipal*. Monterrey: World Bank Institute.
- Uribe, M. (2013). *Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad (Segunda edición ed.)*. Bogotá: Ediciones la U.
- Uribe, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6 ta ed.)*. Lima: San Marcos.
- Valencia, C. A. (2017). *Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huantar, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Vásquez, K. (2016). *Eficacia y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba, 2016*. Moyobamba: Universidad César Vallejo.

# **Anexos**

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Existe relación significativa entre los factores administrativos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre los factores logísticos y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la infraestructura institucional y la satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado es el cuestionario</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>														
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional. Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M[Muestra de estudio] --&gt; O1[Factores limitantes]     M --&gt; O2[Satisfacción del usuario]             </pre> </div> <p><b>Donde:</b> M = Muestra de estudio (Usuarios de DEMUNA) O<sub>1</sub> = Factores limitantes de la oferta de servicios O<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario r = Relación entre los factores limitantes de la oferta de servicios con la satisfacción del usuario.</p>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 92 usuarios atendidos en la DEMUNA en el primer trimestre del año 2019.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra del estudio estará conformada por 74 usuarios atendidos en el primer trimestre del año 2019, después de la aplicación de la fórmula de muestra. Para obtener la muestra se empleó la siguiente fórmula</p> $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$	<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="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Factores limitantes</td> <td>Administrativos</td> </tr> <tr> <td>Capacitación del personal</td> </tr> <tr> <td>Factores logísticos</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura institucional</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td>Calidad funcional percibida</td> </tr> <tr> <td>Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td>Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td>Expectativa</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Factores limitantes	Administrativos	Capacitación del personal	Factores logísticos	Infraestructura institucional	Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Calidad técnica percibida	Valor del servicio	Confianza	Expectativa
Variables	Dimensiones															
Factores limitantes	Administrativos															
	Capacitación del personal															
	Factores logísticos															
	Infraestructura institucional															
Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida															
	Calidad técnica percibida															
	Valor del servicio															
	Confianza															
	Expectativa															

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Factores limitantes de la oferta de servicios

**Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los factores limitantes de la oferta de servicios de la DEMUNA de la municipalidad provincial de Alto Amazonas.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

N°	Criterios de Evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Administrativos</b>						
01	La DEMUNA tiene la capacidad de administrar sus recursos					
02	La DEMUNA tiene la capacidad de gestionar los casos de manera adecuada					
03	Los procesos desarrollados se transparentan de manera adecuada					
04	La administración de los recursos en la DEMUNA es adecuada					
<b>Capacitación del personal</b>						
05	El personal de DEMUNA tiene la capacidad de responder a sus necesidades.					
06	La DEMUNA, tiene participación activa en la comunidad.					
07	El perfil del personal de la DEMUNA garantiza una atención oportuna e integral.					
08	La DEMUNA brinda una atención adecuada a los casos presentados.					
<b>Factores logísticos</b>						
09	La DEMUNA cuenta con los insumos y materiales adecuados para la atención.					
10	El abastecimiento de materiales e insumos de la DEMUNA es oportuna para brindar una atención.					
11	La DEMUNA realiza sus actividades respondiendo a un plan de trabajo y su organización es buena.					
12	La DEMUNA desarrolla sus procesos de requerimiento de manera adecuada.					
<b>Infraestructura institucional</b>						
13	Los ambientes donde desarrolla sus actividades la DEMUNA son privados y adecuados para la atención.					
14	Los ambientes de la DEMUNA son cómodos y confortable para brindar atención a la comunidad.					
15	Los ambientes de la DEMUNA se encuentran arreglados de acuerdo a al contexto local.					
16	Los ambientes de la DEMUNA son agradables y garantiza un ambiente de confianza.					

### Cuestionario: Satisfacción del usuario

**Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la satisfacción de los usuarios de la DEMUNA de la municipalidad provincial de Alto Amazonas.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las tres alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

A continuación, marque con una “X” según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

<b>Escala de conversión</b>	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	El personal de la DEMUNA ha solucionado satisfactoriamente mis necesidades.	1	2	3	4	5
2	La DEMUNA brinda servicios que usted espera.	1	2	3	4	5
3	El personal de la DEMUNA conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5
4	Se siente seguro al realizar sus trámites en la DEMUNA.	1	2	3	4	5
5	La DEMUNA presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas de la municipalidad.	1	2	3	4	5
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en la DEMUNA.	1	2	3	4	5
7	La calidad de los servicios de la DEMUNA es buena.	1	2	3	4	5
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la DEMUNA.	1	2	3	4	5
9	Usted tiene confianza en la DEMUNA.	1	2	3	4	5
10	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la DEMUNA.	1	2	3	4	5
11	Si otra DEMUNA me ofrece los mismos servicios, prefiero regresar a esta DEMUNA.	1	2	3	4	5
12	Al acudir a la DEMUNA sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	1	2	3	4	5
13	Usted recomendaría a la DEMUNA a otras personas.	1	2	3	4	5
14	La DEMUNA es innovadora y con visión de futuro	1	2	3	4	5
15	Los servicios prestados por la DEMUNA están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.	1	2	3	4	5
16	La DEMUNA se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5
17	El servicio que ofrece la DEMUNA se adapta a sus necesidades como usuario.	1	2	3	4	5
18	El personal de la DEMUNA es claro en las explicaciones o informaciones brindadas.	1	2	3	4	5
19	El personal de la DEMUNA posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	1	2	3	4	5

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.  
 Especialidad : Docente de investigación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 18 de mayo del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48.



**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.  
 Especialidad : Docente de Investigación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Factores limitantes de la oferta de servicios.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios.</b>				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios.</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>48</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 18 de mayo del 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/Universidad Nacional de San Martín.  
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Públicas.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Factores limitantes de la oferta de servicios.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 18 de mayo del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/Universidad Nacional de San Martín.  
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Públicas.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 18 de mayo del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora : EPG –UCV – UAP - Tarapoto  
 Especialidad : Lic. En educación - metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Factores limitantes de la oferta de servicios.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Factores limitantes de la oferta de servicios.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

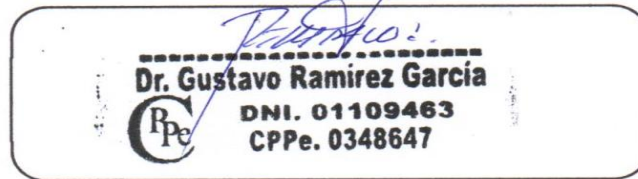
### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 07 de julio del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6 Buena



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora : EPG –UCV – UAP - Tarapoto  
 Especialidad : Lic. En educación - metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción del usuario.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

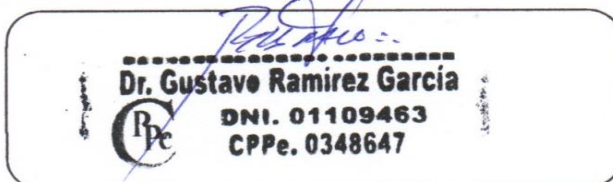
EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 07 de julio del 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

*buena*



## Índice de confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Factores limitantes de la oferta de servicios

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	74	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	74	100,0

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

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	16

### Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	74	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	74	100,0

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

#### Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	19

### Dato complementario

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO  
AMAZONAS

### “AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

#### CONSTANCIA

Por el presente documento hago constar que la Br. Marthta Ginangelly Fernández Rojas; estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo viene realizando el estudio en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial Alto Amazonas denominado “Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019”, para optar el grado de maestra.

El presente documento se remite a la interesada para los fines que estime conveniente.

Atentamente;

Yurimaguas, 17 de mayo del 2019.

.....  
**Mg. Arnaldo Mori Vela**  
Jefe Unidad de Personal  
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

## Autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
“César Acuña Peralta”

# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Fernández Rojas Martha Ginangelly

D.N.I. : 41953355

Domicilio : Calle 15 de agosto N° 610 Barrio Moralillos –Yurimaguas,  
Provincia de Alto Amazonas - Loreto

Teléfono : Fijo : ..... Móvil :996451703

E-mail : fmartha@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Fernández Rojas Martha Ginangelly

Título de la tesis:

“Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la  
DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019”

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.




Firma :

Fecha : 06 diciembre de 2019

# Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&u=1050948850&lang=es&o=1225219004

feedback studio Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurima... /0 8 de 18



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

"Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**  
Martha Ginangelly Fernández Rojas

**Resumen de coincidencias**

**18 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Queen's U... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 36 Número de palabras: 7878 Text-only Report High Resolution Activado 11:55 2/12/2019



## Acta de aprobación de originalidad




### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas, titulada "Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019"; constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi léal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de diciembre de 2019

  
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
Escuela de Posgrado  
UCV-TARAPOTO

## Autorización final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

**Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. Martha Ginangelly Fernández Rojas**

**INFORME TITULADO:**

**Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, 2019**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**SUSTENTADO EN FECHA: 13 de agosto de 2019**

**NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría**

  
**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO**