



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA
de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cornejo Villegas, Ana Luz Maria (ORCID: 0000-0003-1589-2729)

ASESOR:

Mg Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicado a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes, me formaron con reglas y principios, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. También está dedicada a mis abuelos que están en el cielo, ellos son la razón por la cual busco ser mejor cada día; ustedes siempre estarán en mi corazón y va todo mi agradecimiento eternamente con ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen por bendecirme a lo largo de mi vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad. A mi docente Nilthon Ivan Pisfil Benites que a través de su enseñanza han hecho posible mi formación magistral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. M ARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3. 1. Tipo y diseño de investigación:	15
3.2. Variables y operacionalización:	15
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	17
3.5. Procedimiento:	19
3.6. Método de análisis de datos:	19
3.7. Aspectos éticos:	20
IV. RESULTADOS:.....	21
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES:	49
VII. RECOMENDACIONES:.....	50
VIII.PROPUESTA.....	52
REFERENCIAS:.....	54
ANEXOS:	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Los servicios están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.....	21
Tabla 2. Consideras que la eficiencia de la defensoría del niño y del adolescente es la adecuada.....	21
Tabla 3. Conoce otra institución q brinde el mismo servicio.....	22
Tabla 4. El servicio brindado a los usuarios está debidamente planificado.....	22
Tabla 5. Consideras que la defensoría del niño aplica de manera eficiente el código del niño y del adolescente.....	23
Tabla 6. Los servicios prestados están organizados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.....	23
Tabla 7. La gestión brindada en el área responde a la estructura y procesos administrativos.....	24
Tabla 8. Considera que la defensoría del niño y del adolescente, se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.....	24
Tabla 9. Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente conoce sus funciones.....	25
Tabla 10. El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.....	25
Tabla 11. La defensoría del niño y del adolescente cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.....	26
Tabla 12. Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente debe ser capacitado frecuentemente.....	26
Tabla 13. Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.....	27
Tabla 14. La defensoría del niño y del adolescente cuenta con personal especializado para el desempeño de sus funciones.....	27
Tabla 15. Consideras que el trabajo en equipo es indispensable para una buena atención al usuario.....	28
Tabla 16. Considera que los servicios ofrecidos por la defensoría del niño y del adolescente se encuentran siempre disponibles.....	28
Tabla 17. Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los casos de la defensoría del niño y del adolescente.....	29

Tabla 18. Considera que el personal de la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de calidad al usuario.	29
Tabla 19. Consideras que el nivel de desempeño de la defensoría del niño y del adolescente es el más óptimo.	30
Tabla 20. Los servicios brindados son de buena calidad.	30
Tabla 21. Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	31
Tabla 22. Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios.	31
Tabla 23. Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente.	32
Tabla 24. El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se muestra ordenado y educado en el módulo de transparencia.	32
Tabla 25. Cree usted que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente es competente en sus funciones.	33
Tabla 26. Considera que la información brindada por el personal de la defensoría del niño y del adolescente es precisa.	33
Tabla 27. El trato brindado por el responsable de la defensoría del niño y del adolescente a los usuarios es cordial y respetuosa.	34
Tabla 28. Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente le brinda confianza para la atención de sus casos.	34
Tabla 29. Considera que la defensoría del niño y del adolescente ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	35
Tabla 30. Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	35
Tabla 31. Considera como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la defensoría del niño y del adolescente.	36
Tabla 32. Considera que el tiempo de espera para realizar un caso es el apropiado.	36
Tabla 33. Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente tiene los conocimientos necesarios para realizar su caso.	37
Tabla 34. El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente realiza un servicio rápido y eficiente en la atención.	37

Tabla 35. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.....	38
Tabla 36. Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la defensoría del niño y del adolescente.	38
Tabla 37. El trabajador de la defensoría del niño y del adolescente comprende las necesidades del usuario.....	39
Tabla 38. Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente brinda un servicio de atención personalizada.	39
Tabla 39. Considera que el personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente se preocupa por los intereses del usuario.....	40
Tabla 40. El personal que trabaja en la defensoría del niño y del adolescente siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios.	40
Tabla 41. Nivel de gestión administrativa	41
Tabla 42. Nivel de calidad de servicio al usuario.....	41
Tabla 43. Prueba de normalidad de Gestión administrativa	42
Tabla 44. Prueba de normalidad de Calidad de servicio al usuario.....	42
Tabla 45. Correlaciones de gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	43
Tabla 46. Correlaciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.....	44

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, para lo cual se usó un estudio de tipo básica, bajo un diseño no experimental y transversal, aplicándose una encuesta dirigida a 40 usuarios que realizan la consulta en la Demuna. Efectuada el análisis estadístico respecto a los resultados encontrados se verifico que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, fue no inmediata y reveladora, a puesto que el nivel resulto ser mayor al referido, y se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, analizados en la discusión. Llegándose a concluir que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención al usuario que brinda la defensoría del niño y del adolescente de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas, al obtener un nivel de correlación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio era alto, esto debido a la tendencia estadística obtenida de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio.

Palabras clave: calidad de servicio, desempeño, satisfacción.

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of determining the relationship between administrative management and quality of service to the user of the DEMUNA of the Provincial Municipality of Utcubamba - Amazonas, for which a basic study was used, under a non-experimental design and transversal, applying a survey directed to 40 users who carry out the consultation in the Demuna. After the statistical analysis regarding the results found, it was verified that the relationship between the administrative management and the quality of service to the user of the DEMUNA of the Provincial Municipality of Utcubamba - Amazonas, was not immediate and revealing, since the level turned out to be higher than referred, and the Spearman correlation coefficient was applied, analyzed in the discussion. Coming to the conclusion that administrative management significantly determines the quality of user care provided by the Ombudsman for children and adolescents of the DEMUNA of the Provincial Municipality of Utcubamba - Amazonas, by obtaining a level of correlation between administrative management and the quality of service was high, this due to the statistical trend obtained from the surveys carried out with the users of the service.

Keywords: quality of service, performance, satisfaction.