



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de  
una DEMUNA de la Región Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Chávez Barboza, Hadita del Rosal (ORCID: 0000-0002-0624-4546)

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se la dedico, en primer lugar, a mi madre, quien me dio la vida, por los valores inculcados y la motivación permanente, a mi familia y mi pareja por el apoyo constante.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado, especialmente a la Dra. Maria Elena Cotrina Cabrera, quien me apoyó para la elaboración de mi trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V.DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Total de variable calidad de atención agrupada.....	17
<b>Tabla 2</b>	Totales de la dimensión trato.....	17
<b>Tabla 3</b>	Total de dimensión aceptación de servicio.....	18
<b>Tabla 4</b>	Total de dimensión capacidad de respuesta.....	18
<b>Tabla 5</b>	Total de variable nivel de satisfacción agrupada.....	19
<b>Tabla 6</b>	Total de la dimensión calidad percibida.....	19
<b>Tabla 7</b>	Total de la dimensión confianza.....	20
<b>Tabla 8</b>	Total de la dimensión expectativa.....	20
<b>Tabla 9</b>	Prueba de normalidad calidad de atención y nivel de satisfacción....	21
<b>Tabla 10</b>	Correlación entre calidad d atención y nivel de satisfacción.....	22

## Resumen

El presente tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en una Demuna de la Región Cajamarca. Como se sabe, las DEMUNA, tienen como finalidad proteger los derechos de las personas vulnerables, esto es, la atención se basa en materias como: alimentos, tenencia, régimen de visitas; en ese sentido, es primordial que los profesionales que laboren en dicha Institución deban contar con habilidades y actitudes que permitan que dichos usuarios se sientan en confianza necesaria de que sus problemas van a ser atendidos. Es necesario evaluar aspectos para medir la satisfacción de los usuarios, para ello se aplicaron 2 cuestionarios dirigidas a personas que son atendidas en una Demuna, dicho instrumento fue validado por expertos, y por medio del Alfa de Cronbach, se estableció un 0.736 de fiabilidad, se obtuvo un resultado de contrastación de hipótesis general arrojando que como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ) se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula, por lo que la calidad de atención no se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca.

**Palabras clave:** calidad de atención, nivel de satisfacción, usuarios

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine what is the relationship between the quality of care and the level of user satisfaction in a Demuna in the Cajamarca Region. As is known, the DEMUNA, have the purpose of protecting the rights of vulnerable people, that is, the attention is based primarily on matters such as: food, possession, visitation; In this sense, it is essential that the professionals who work in said Institution must have skills and attitudes that allow said users to feel the necessary confidence that their problems are going to be addressed. In the meantime, it is necessary to evaluate various aspects to measure user satisfaction, for this, 20 surveys were applied to the people who are served in a Demuna, and each survey consisted of 20 items, as well as said instrument was validated by experts in the field, and through Cronbach's Alpha, establishing a reliability of 0.736, it is necessary to specify that with the analysis of the data obtained, and using the SPSS, a result related to a significant correlation between the study variables.

**Keywords:** quality of care, level of satisfaction, users

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, podemos vislumbrar que la satisfacción del ciudadano respecto a la calidad de servicio brindada por una DEMUNA de la Región Cajamarca, cuenta con muchas críticas, pues el ciudadano cree que sus necesidades no son satisfechas. Esto tiene que ver no solo con los presupuestos institucionales, sino también con la calidad de profesionales capacitados que laboran en dicha institución. Para ello debemos tener en cuenta la modernización del Estado, que es un proceso que está enfocado en lograr una gestión eficiente, que mejore los procesos de bienes y servicios, con la finalidad de otorgar al ciudadano una mejora en su calidad de vida.

Actualmente, en todo el Perú existen un aproximado de 843 Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente (DEMUNAs), entre provinciales y distritales, en las cuales han sido atendidas alrededor de 400,000 casos desde su creación, cuyo enfoque principal es atender de forma adecuada y oportuna a aquellas personas que tienen problemas relacionados con alimentos, tenencia y régimen de visitas, a fin de asegurar ejercicio correcto de sus derechos; además es un servicio gratuito del Sistema Nacional de Atención Integral cuya fin proteger derechos reconocidos por la legislación nacional a los niños, niñas y adolescentes, además cuenta con enfoque multidisciplinario.

La DEMUNA al ser un servicio, es primordial conocer de qué forma se vienen prestando dichos servicios para de esta manera resaltar actitudes que son positivas y poder en cierta manera subsanar los que no satisfacen al usuario. Nuestra llamada Carta Magna, establece que la sociedad y el estado en su conjunto se encuentran obligados a proteger los derechos de los menores de edad, en ese sentido se señala que los menores de edad son sujetos de derecho, los mismos que pueden expresar sus emociones de forma libre y voluntaria, contando con protección por parte del Estado.

Asimismo, es necesario que aquellos menores de edad estén involucrados con el desarrollo de la comunidad, permitiendo que los mismos posean perspectivas amplias que les permitan crecer e interrelacionarse con sus semejantes, por ello se debe dar



paso a la democracia, conexión y comunicación, todo ello dentro de la normativa, el que debe estar enfocado en la solución de los conflictos sociales que se presentasen.

En el Perú, se evidencia que existe un problema con los menores de edad, en el sentido de que no son protegidos en su totalidad respecto a sus derechos fundamentales, los mismos que están salvaguardados por nuestra Constitución Política del Perú, siendo primordial que se establezcan mecanismos sociales, políticos y/o jurídicos que permitan un desarrollo integral por medio de redes de integración, con la finalidad de hacer respetar los derechos del menor.

Al respecto, si analizamos la parte social de las Defensorías del Niña, Niño y/o Adolescente (DEMUNA), la misma debe estar prioritariamente enfocada en solucionar los conflictos que se presentaren durante la vida del menor de edad; sin embargo, a la fecha existen diversas problemáticas respecto a la calidad de atención y poco profesionalismo que tiene el personal de dichas instituciones, los mismos que impiden la solución de conflictos y una satisfacción de necesidades por partes de las personas que hacen uso de dichos servicios.

Astudillo (2017) realizó un trabajo de investigación bastante interesante en la DEMUNA de los Olivos, quiso identificar la calidad de servicio, concluyendo que en dicha Institución la misma se encuentra entre buena y moderada, asimismo usó ciertas dimensiones para su medición: confianza, sensibilidad, seguridad y empatía.

Chambilla (2017), realizó un trabajo de investigación en la Municipalidad de Lurín, a fin de determinar cuál es la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los administrados, en ella concluyó que existe una relación muy significativa entre ambas variables.

Chavéz (2017) realizó su trabajo de investigación en el Hospital Rural de Picota, pretendió identificar alguna relación existente entre el servicio prestado por el Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias, para ello usó a 150 beneficiarias de dicho programa, concluyendo que existe un coeficiente alto positivo entre las variables.

Villanueva (2019) realizó su trabajo de investigación en el CEM de Juanjui, en ella usó como muestra a 260 personas atendidas en dicha Entidad, concluyendo de esa

manera que existe relación determinante entre los servicios prestados en la satisfacción de los usuarios.

Por lo expuesto, se ha pretendido formular el problema siguiente: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021?

La justificación de la presente investigación radica en que es necesario evaluar y/o determinar la percepción del servicio además de determinar cuál es el nivel percibido de satisfacción del usuario, específicamente de las personas que son atendidas en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, a fin de proponer mejoras en sus actitudes y desempeño laboral.

El objetivo general es: Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca, 2021. Como aquellos objetivos específicos tenemos: 1-Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021. 2-Identificar la relación entre calidad de atención y Calidad percibida, Confianza y la Expectativa de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021. 3- Identificar la relación entre Trato, Aceptación del servicio, Capacidades de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021

La hipótesis planteada es: Existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional, encontramos a Rocca (2016), quien realizó su trabajo de investigación en la Municipalidad de Berisso - Argentina, usando como muestra a 249 personas que acudían a solicitar servicios en dicha Institución, es así que después de su análisis, determinó que la dimensión capacidad de respuesta era aquella más relevante antes que la dimensión de confiabilidad, las mismas que también he considerado importante en la presente investigación.

Además de Rocca, tenemos al autor Torres (2017), la investigación fue desarrollada en México, específicamente en el Banco Bancomer y el Banco Banamex, el autor pretendía analizar la calidad del servicio que brindaban las instituciones mencionadas, es así que usó a 385 usuarios que acudían a las Entidades Bancarias, concluyendo que en su mayoría, los clientes se sentían satisfechos en cuanto a instalaciones, el personal y su desempeño; sin embargo, determinó que debería reforzarse la falta de apoyo así como la calidad de tiempo que se toma al realizar tal o cual trámite, que en términos generales denominamos capacidad de respuesta.

La Organización de las Naciones Unidas (2019), en relación al acceso a la justicia, precisó que, sin la misma, la población no puede hacerse escuchar mucho menor ejercer los derechos que poseen en relación a la discriminación o toma de decisiones. De igual manera, el tema económico es en cierta forma un obstáculo puesto que en ciertas ocasiones las asesorías jurídicas son costosas.

Valencia (2018), realizó una investigación respecto a la cultura organizacional de la Defensoría de Ecuador, trató de determinar si la cultura de la organización está relacionada con la calidad de los servicios que se brinda, concluyendo después de su análisis que el servicio brindado es de calidad pues se cuentan con herramientas y conocimiento que satisface a las personas que hacen uso de dicho servicio.

Pues bien, teniendo como antecedentes internacionales los identificados anteriormente, puedo indicar que existen diversos aspectos que son tomados en cuenta al momento de evaluar y medir la calidad del servicio con el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios que brindan las Entidades y/o Instituciones, ya sean Públicas o privadas.

A nivel nacional encontramos a Canela (2017), en cuya investigación realizada en la Oficina de Normalización Previsional de Ica, trató de identificar la calidad percibida por los usuarios; en tal sentido, usó a 120 personas como muestra, después de lo cual concluyó que la calidad del servicio brindado en dicha Entidad está en un proceso de mejora continua, en cuyas dimensiones de fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta están aún por mejorar.

Sifuentes (2017), tuvo como lugar de estudio al Hospital Docente de Trujillo en cual, trató de determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad del cuidado que se brinda en el servicio de cirugía, es así que aplicó instrumentos a 194 pacientes, de los cuales analizó y concluyó que, en su mayoría, los pacientes sentían que la calidad de servicio era la adecuada.

Asseo (2018), trabajó su investigación en la Comisaría de Familia de Trujillo, quiso evaluar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de las personas, tuvo a 50 personas que usó como muestra a fin de analizar los resultados, es así que concluyó que existe una relación muy significativa entre las diversas variables.

Campos (2019), realizó una investigación en la Gerencia Regional de Trabajo en Lambayeque, pretendió delimitar la calidad de servicio para que el usuario se sienta satisfecho; es así que, determinó que los colaboradores toman en cuenta a la fiabilidad y empatía; sin embargo respecto a la dimensión del rendimiento percibido no fue favorable pues los usuarios se sentían insatisfechos con ello; es así que el autor planteó una capacitación como una propuesta para mejorar conocimientos y trato hacia los usuarios como un incentivo para lograr mayor eficiencia, y por ende se logre un mejor servicio a la población.

Carbajo (2019), realizó su investigación en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Paiján, pretendía establecer cuál era el nivel de relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de aquellas personas a quienes se les brindaba el servicio, que, por lo general han sido víctimas de violencia en alguna de sus formas, usó a 70 personas para su investigación, concluyendo, luego que en lo que respecta a la calidad de atención, era muy importante la dimensión de la fiabilidad y capacidad de respuesta, y que en lo que respecta al grado de satisfacción,

las dimensiones que en su mayoría eran importantes fueron la calidad técnica, y las expectativas.

Loaiza (2019), hizo una investigación en el Gobierno Regional de Cusco, aplicando un instrumento a 170 colaboradores, pretendió determinar cuál era la relación entre el nivel de satisfacción laboral con el desempeño laboral de los servidores públicos, concluyendo que, en su mayoría, los trabajadores se sienten satisfechos con el desempeño laboral y el clima de trabajo; sin embargo, algunos servidores indicaron que no tenían buen desempeño laboral.

Torres (2019), realizó su trabajo de investigación en el servicio de emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, pretendía medir la satisfacción del paciente o en su defecto acompañante, con la utilización de encuestas a usuarios, llegó a concluir que las dimensiones con mayor énfasis fueron la atención oportuna al paciente, así como equipamiento médico; sin embargo, los de menor satisfacción fue la falta de comunicación y/o relación entre el paciente y el médico que lo trataba en servicio de emergencia.

Miranda (2020), en su trabajo de investigación realizado en el Centro de Emergencia Mujer de Arequipa, pretendió establecer cuál era la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción laboral de aquellos colaboradores de dicha Entidad, para su trabajo usó a 27 colaboradores a fin de aplicarles cuestionarios; dando como resultado que existe relación muy significativa entre las variables y las dimensiones desarrolladas.

Davila (2021), realizó su trabajo en el Centro de Salud de Abancay, pretendió identificar la relación existente entre la calidad del servicio brindado con el nivel de satisfacción de aquellos usuarios que acudían a dicha institución, usó un instrumento a 50 personas; en cuyos resultados se encontró que la calidad del servicio es baja, en relación a la confiabilidad , así como también la dimensión seguridad presentó un porcentaje bajo al igual que la empatía, manifiesta además que existe una relación ciertamente positiva entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción.

Cabe indicar que respecto a los antecedentes regionales y/o locales no se encontraron estudios relacionados a ninguna de mis variables.

En relación a las teorías aplicables al presente estudio, de manera específica en relación a la variable calidad de servicio, encontramos a dos de las escuelas más importantes que la tratan:

Por un lado, la Escuela noreuropea que enfoca a la calidad de servicio como aquel producto en sí mismo, esto es revisar tres dimensiones como son: calidad técnica, calidad funcional, y calidad corporativa.

Por otro lado, la escuela europea se enfoca en estudiar a la calidad de servicio como la forma en la cual es percibida por el cliente, por lo tanto, a la calidad de servicio que se brinda, en esta escuela tenemos al modelo más conocido como SERVQUAL (Service Quality) que fue trabajado por Zeithaml, Berry y Parasuraman, quienes realizaron el estudio a fin de evaluar la medición de las expectativas que tiene el cliente.

Sin embargo, lo dicho anteriormente, los autores Cronin y Taylor, con un estudio empírico realizado en algunas empresas de servicios, concluyeron que el modelo mencionado, no sería el más adecuado para poder medir a la calidad del servicio, para lo cual hacen una propuesta del modelo SERVPERF que está enfocado en el desempeño, y objetivos; para lo cual en primer lugar sugieren que la calidad de servicios es de diversas dimensiones, en la cual se diferencian a las expectativas de los clientes con la percepción que tienen frente al servicio prestado; es así que los autores indicados prueban con un modelo diferente en el cual se enfocan en el desempeño a fin de evaluar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente.

Asimismo, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), respecto a la calidad de atención en los servicios que brinda el sector Publico, emitió una herramienta de Gestión enfocada a mejorar los servicios en pro de beneficiar a las personas sosteniendo que la gestión de la calidad de los servicios se determina básicamente por la capacidad que se tiene para satisfacer necesidades y expectativas por parte de las personas que reciben el servicio. Dicha herramienta de gestión ha sido importante para que las entidades publicas adopten ciertas acciones que generen la mejora continua de los servicios brindados, considera

diversos componentes a saber como son: necesidades y expectativas, valor de servicio, calidad del servicio, liderazgo, alta dirección y cultura.

Tapia (2020), indicó respecto a la satisfacción de los clientes que los mismos se han incrementado, que actualmente existen diversas formas de observar a la calidad de atención y al nivel de satisfacción, no solo como un valor dado por el cliente sobre el servicio, sino también considerando a la motivación como un aspecto clave en relación a la toma de decisiones y el valor percibido para el nivel de estatus de las empresas.

En relación a las teorías aplicables de la variable satisfacción, encontramos:

De la Peña (2014) quien realizó un estudio de la teoría de la disonancia planteada por el autor Cardozzo, refiriéndose que una persona que esperaba recibir algún producto de muy buena calidad, recibe uno de muy baja calidad, definitivamente esta persona tendrá una experiencia que le afecte de manera cognitiva y por ende un malestar psicológico; el autor sostiene que los clientes pueden distorsionar la expectativa discrepante para que coincida con su nivel de satisfacción; si bien, esta teoría no obtuvo apoyo por parte de otros estudiosos del tema, se cree que ciertamente es verdadera en tanto las empresas son quienes debe evaluar el crecimiento de las expectativas frente al producto y servicio brindado para que el cliente haga una comparación más alta del mismo.

Por otro lado, está la teoría del contraste que fue desarrollado por Ramsev (2016), esta teoría es totalmente opuesta a la desarrollada línea arriba, pues refiere que cuando el beneficio no cumple con ciertas expectativas, el contraste entre lo que se espera con lo recibido genera que la persona tenga disparidad; aquí se supone que aquellos resultados diferentes de las expectativas generarán que el cliente tenga una reacción positiva o negativa frente a dicha experiencia.

El estudioso RIDE (2016) respecto a la satisfacción del usuario, la relacionó con la eficacia, la misma que debería estar expresada en puntos de vista respecto a la calidad del bien o servicio que se haya brindado, es un aspecto fundamental la retroalimentación, puesto que es generadora de confianza y capacidad para incrementar la satisfacción de los usuarios.

Es importante precisar que, la Organización Internacional de Normalización 9001:2015, específicamente en lo referido a la satisfacción de los usuarios, precisó que los proveedores son responsables de hacer un seguimiento continuo de los servicios y bienes que los usuarios adquieren, ello con la finalidad de que logren satisfacer sus necesidades y expectativas. Los proveedores podrán determinar los métodos a aplicar para lograr el cumplimiento de lo precisado, así como la mejora continua del servicio y producto que se ofrece. En tal sentido, las organizaciones deben contar con un sistema de gestión de calidad dentro de sus procesos comerciales con la única finalidad de sobresalir de las demás y el requerimiento sea satisfecho por completo.

Existen autores que defienden la teoría de la variable calidad de atención al usuario denominado teoría de control estadístico de los procesos, como aquel método que mide variaciones de los diversos procesos durante las labores y la forma como mejorarlos de una manera constante a fin de evitar productos que tengan fallas.

Al igual que los autores precitados, encontramos a Armad (2014), quien afirmó que la calidad no solo es el producto terminado, sino que se debe plantear desde el punto de la excelencia, evidenciándose que todos los miembros de determinada entidad pueden y deben ser responsables de la calidad que brinden, asimismo involucra las jefaturas y la motivación durante las jornadas.

Pues bien, respecto a los enfoques, específicamente de la calidad del servicio, encontramos a Serrano (2017), el autor sustenta su enfoque en un modelo llamado Imagen de Gronross, el cual se basa en buscar la calidad a través del análisis de dos perspectivas totalmente diferentes: Por un lado, lo que la persona espera, qué tipo de necesidades tiene, qué expectativas; sin embargo, la otra perspectiva se enfoca en analizar la forma en que las empresas ofrecen sus servicios, el realizar un análisis exhaustivo que amerite autoanalizarse a fin de identificar aquellas fallas que genera que el cliente no satisfaga sus necesidades.

En relación a los elementos que estructuran la calidad del servicio tenemos a diversos autores que estudian aspectos como los siguientes:



Contacto cara a cara, la cual precisa que la persona que debe atender siempre debe prestar atención a las necesidades del cliente mostrando una sonrisa; al igual que una relación cordial para dar más confianza a la persona.

Correspondencia, en relación a las inquietudes del cliente.

Reclamos y cumplidos, enfocado en la credibilidad de lo ofrecido.

Instalaciones, relacionado con la infraestructura, limpieza, orden, ello generará seguridad y confianza hacia los clientes.

Ahora bien, a partir de las teorías y enfoques desarrollados con anterioridad, el presente precisa dimensiones para cada una de las variables de estudio. Para la primera denominada Calidad de atención, se establecen tres: trato, aceptación del servicio y calidad de respuesta. Mientras que para la segunda - nivel de satisfacción, se precisan tres: calidad, confianza y expectativa. Estas se definen a continuación a partir de la bibliografía revisada.

Pues bien, respecto al trato, la misma se relación con la expectativa que tienen los clientes hacia el buen trato, por ende, la amabilidad; para ello es necesario que las empresas conozcan las expectativas de los clientes, puesto que si ellos sienten que las expectativas fueron cumplidas es muy seguro que recomendarán a otras personas, por ende, la rentabilidad de la empresa aumentará.

En relación a la capacidad de respuesta, Blanco (2009), manifestó que ello tiene que ver necesariamente con la responsabilidad al momento de la prestación de los servicios, involucra la rapidez, la eficiencia.

Kotler y Keller (2012) trataron de definir a la satisfacción como aquel conjunto de sentimientos, ya sea de decepción o placer que siente una persona como parte de observar y comparar lo que es percibido en relación a un producto, en contraste con las expectativas que se tenían sobre ello.

En ese sentido, si lo que se obtiene es negativo en relación a las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho, en cambio, si es igual a lo que se esperaba, quedará satisfecho; al excederse de ello, el cliente se sentirá complacido.

Huamán (2017), respecto a la satisfacción de los clientes respecto a servicio brindado, precisó que para medir la misma se deben considerar diversos aspectos enfocados en el cliente, dichos aspectos están relacionados a la cualidad y cantidad, ya que habrá un resultado medible de la forma cómo el cliente ha sido atendido y si se encuentra o no satisfecho.

Larios (2016), en relación a las características de la atención al cliente, y considerando al autor Desatnick precisa que son las siguientes: La actividad tiene que ser desarrollada con el espíritu de servicio con eficiencia, con cortesía y sin ningún desgano. El colaborador tiene que ser accesible, en el sentido de no ser ajeno al cliente que lo requiere. Es necesario que se adecúe el tiempo de servicio, a la forma en la que lo dispone el cliente, esto es, ser célere en su atención. Es necesario que el colaborador se concentre en lo que requiere el cliente, ya que éste será agradecido por la amabilidad mostrada. La entidad debe proponer estrategias y métodos que permitan alcanzar sus metas y objetivos institucionales, puesto que ello lo diferenciará de los demás. La institución debe observar qué expectativas tienen los clientes a fin de reducir la brecha entre la realidad del servicio con las expectativas.

Por su lado, Bernillon y Cerutti (1989), respecto a la forma de cómo medir a la calidad, considera ciertos aspectos a tomar en cuenta: Que todos los indicadores elegidos estén directamente vinculados con la estrategia elaborada. Que se observe todo lo relacionado con los clientes a atender. Que estén íntimamente vinculados con el sistema de reconocimiento de méritos. Que logre obtener variaciones entre las realizaciones efectivamente conseguidas y las previstas, ya que, lo que se trata de definir es aquel grado de satisfacción proporcionada al cliente, por ende, es primordial que aquellos indicadores midan de forma directa aquel comportamiento que tiene la institución en relación con aquellos deseos, necesidades y expectativas que poseen.

Por su parte, Bustillos (2018) indica que se las diversas definiciones de satisfacción por parte del usuario, es el obtener deseos y necesidades que el cliente o usuario tiene hacia los servicios o productos ofrecidos, asimismo lo relaciona con elementos de la competitividad empresarial, siendo un mecanismo de medición de fidelidad hacia la empresa que presta servicios.

Por lo general los clientes lo evalúan atendiendo a diversos aspectos a saber: Por un lado tenemos a la fiabilidad, que básicamente es considerada como una capacidad de obtener confiabilidad y seguridad al momento de prestar el servicio; tenemos además a la seguridad, entendida como un sentimiento que posee el cliente en relación a la prestación del servicio; así mismo tenemos a la capacidad de respuesta, que es considerada como aquella actitud predispuesta a apoyar a los clientes y brindar un servicio rápido; por último la empatía, que básicamente es aquella predisposición de brindar y ofrecer al cliente el cuidado adecuado y atención personalizada.

Algunos autores, respecto a la calidad de atención la definen como aquel servicio que se presta hacia el cliente, el estar constantemente inmiscuido con los problemas de los usuarios implica el involucrarse de forma específica con la entidad en la cual se labora, ya que ello es muy importante porque se demuestra que el colaborador es más eficiente en relación con la satisfacción del cliente.

La calidad de atención está relacionada con el trabajo diario, el evaluar inquietudes y saber resolverlos para mejorar el servicio, en el mismo sentido el autor Anaya (2014) lo definió como lo relacionado con las políticas del servicio hacia el cliente en relación con los objetivos planteados por la entidad.

Pues bien, aunado a ello, se puede decir que el presente trabajo de investigación ha sido realizado considerando que a la fecha, algunas instituciones otorgan servicios encaminados a satisfacer necesidades de los usuarios, sin embargo, estos servicios ofrecidos no son de calidad, no existe un buen trato, por lo que los usuarios sienten que sus necesidades no son satisfechas completamente; mas aun, al estudio en concreto de una DEMUNA, es imprescindible que al estar involucrados menores de edad, se considere el principio del interés superior del niño y adolescente amparado por nuestra normativa vigente, ello en atención a las necesidades de los menores respecto a la protección que el Estado debería brindar frente a injusticias y arbitrariedades permanentes.

### III. METODOLOGÍA

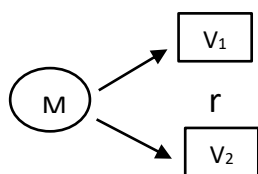
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En relación al tipo de investigación que se consideró, fue la de tipo BÁSICA, en razón que no intervino en la realidad, pues se realizó un estudio en la cual se trató de ampliar aquellos conocimientos relacionados con un conocimiento ya existente.

En relación al diseño considerado fue el CORRELACIONAL-CAUSAL, en razón que se hizo recolección de diversa información en determinado momento, con la única finalidad de observar cuál fue la relación existente entre las variables de estudio, lo que se pretendió fue de identificar cuál fue relación de las variables en cierto contexto. En tal sentido, el estudioso Hernández (2017), al respecto precisó que con este tipo de diseño se puede describir cual es la relación entre las variables en estudio.

El enfoque de la presente investigación de la “Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021” fue cuantitativo porque se demostró la hipótesis formulada estadísticamente de algo que existe.

Cabe indicar que, para Sampier (2003), es relacionada con el término transversal, ya que se recogieron datos en determinado momento, y describió variables; además descriptiva puesto que detalló rasgos característicos de las variables que se pretendieron estudiar, se evaluó además el nivel de relación entre la variable1 y variable2, de acuerdo al esquema que se detalla a continuación.



Dónde:

$V_1$  : Variable Calidad de Atención

$V_2$  : Variable nivel de satisfacción

$r$  : Coeficiente de correlación

### 3.2. Variables y operacionalización

En base a la guía de aprendizaje, Muñoz (2021) precisó que la variable es aquella característica, o propiedad que cuenta determinado objeto. Hernández (2014), respecto a la operacionalización la definió como aquel conjunto de elementos y procesos que analizan actividades. Asimismo, Antuna (2015), sobre la definición operacional de variables, precisa que tiene como base realizar un uso eficiente de variables de estudio, esto es, definir dimensiones e indicadores, los mismos que deberán ser analizados en la investigación.

La presente investigación, tuvo como variable uno Calidad de Atención y como variable dos a nivel de satisfacción, tal como se muestra en el anexo 1 de la presente.

Respecto a la variable uno calidad de atención, el estudioso Gutiérrez (2017), la definió como “Es aquella que se obtiene en razón al buen trato y la relación entre el consumidor con el vendedor, en dicha relación se inmiscuyen en su mayoría las capacidades de la entidad y además la aceptación de los usuarios y/o clientes hacia el servicio; por ende, aquel desarrollo de capacidades de los colaboradores está íntimamente relacionado con la calidad del servicio prestado.

A su vez, respecto a la variable dos, nivel de satisfacción, los estudiosos Kotler y Keller (2012) la definieron de la siguiente manera: Es aquel conjunto de placer, sentimientos o decepción que es generada en un individuo como consecuencia de haber comparado el valor obtenido en el uso de determinado producto o servicio, contra aquellas expectativas o deseos que el cliente tenía, en tal sentido, si el resultado que se obtiene es más pobre que aquellas expectativas, el cliente estará insatisfecho; sin embargo, si es igual a lo que se esperaba estará satisfecho, si va más allá de lo que se esperaba, el cliente se sentirá complacido.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Los autores López y Roldan (2015), respecto a la población, precisaron que es aquel conjunto de individuos que forman parte de un entorno y que están relacionados por diversas características y con el problema en estudio, los mismos coadyuvan con brindar la información que permita mejor entender de los problemas estudiados.

En la presente investigación la población estuvo conformada por 20 personas de forma anónima que son usuarias de la DEMUNA.

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

Teniendo en consideración la investigación que fue de tipo básico y acorde con las características para recolectar la información, se usaron diversas técnicas que permitieron obtener la misma. Valderrama (2014), respecto a las técnicas para recolectar la información, precisa que son herramientas que permiten acceder al conocimiento, siendo necesario observar técnicas que se pueden emplear como la observación, entrevistas, entre otros.

Carrasco (2015), al respecto, señaló que las preguntas no solo pueden ser usadas de forma oral tipo entrevista, sino que además podrían darse de forma escrita, según lo que el investigador lo considere conveniente.

La técnica que se usó para la presente investigación fue la encuesta, ya que es la más común y completa para extraer la información pertinente y necesaria, se aplicó a las dos variables: Calidad de atención y Nivel de satisfacción.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, ya que se redactaron preguntas cerradas a la muestra. Para la variable 1 - 20 preguntas y para la variable 2 - 20 preguntas.

Cabe precisar que en las dos variables, se consideraron alternativas de respuesta con escala ordinal, debidamente valorados: Nunca (1), a veces (2), siempre (3), los mismos que fueron procesados de forma estadística en el programa SPSS 26.

Se precisa, además que, el instrumento fue validado por juicio de expertos aprobándolos debidamente (anexo N° 03).

### 3.5. Procedimientos

El instrumento que se usó tuvo que ser validado por expertos, posterior a ello se aplicaron cuestionarios a 15 personas que formaban parte de la prueba piloto, comprobándose con el Alfa de Cronbach su fiabilidad. Luego de ello se cursó una carta a la encargada de la DEMUNA, a fin de que dé acceso a la información y poder

recolectar datos de los usuarios de dicha institución; una vez que se obtuvo la información, fue analizada y relacionada con las dos variables.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva haciendo uso de tablas y gráficos de frecuencias que ayudó al análisis e interpretación de los resultados. En este punto se usaron diversas herramientas como Excel y el SPSS. Asimismo, para el procesamiento de datos se usaron diversos métodos de análisis recurriendo a informaciones estadística, la misma que se presentó en cuadros y gráficos, el cual es necesario para la presentación de los resultados por cada variable, en las cuales se describieron las dimensiones y las tablas.

### 3.7. Aspectos éticos

El presente se basó en el Código Ético de la casa de estudios - Universidad César Vallejo, basado en el respeto para citar ideas no propias del autor. Asimismo, es preciso indicar que se consideraron la ética y moral, así como también la propiedad intelectual. Se tomaron en cuenta diversos principios a saber: integridad, justicia, y principio de voluntariedad de los participantes que brindaron el apoyo y consentimiento en el llenado de los instrumentos.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, y luego del recojo de la información y datos de la población, en relación a los objetivos propuestos, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, con el análisis de las pruebas de normalidad, a fin de determinar la relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA en la Región Cajamarca; para obtener los mismos, se tuvo que aplicar dos instrumentos para su análisis y plasmarlos en tablas y figuras.

**Tabla 1**

*Total de variable calidad de atención agrupada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	10.0	10.0	10.0
	Óptimo	18	90.0	90.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Respecto a la variable calidad de atención, se obtuvo que del total de 20 personas, 2 personas obtuvieron un nivel regular equivalente a un 10 %, mientras que 18 personas que equivale a un 80% obtuvieron óptimo como resultado, lo que quiere decir que la calidad de atención es percibida de forma óptima.

**Tabla 2**

*Totales de la dimensión trato*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20.0	20.0	20.0
	Óptimo	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA



Dentro de la variable calidad de atención, tenemos que la dimensión trato, de un total de 20 personas, tenemos a 4 personas equivalente al 20% en nivel regular, mientras que 16 personas en nivel óptimo que equivale a 80 %, significando que la gran mayoría se encuentra en óptimo lo que significa que las habilidades blandas, el adecuado servicio y ser conciso con la atención es percibido como óptimo.

**Tabla 3**

*Total de dimensión aceptación de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	11	55.0	55.0	55.0
Válido Óptimo	9	45.0	45.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Dentro de la variable calidad de atención, tenemos que la dimensión aceptación de servicio, de un total de 20 personas, tenemos a 11 personas equivalente al 55% en nivel regular, mientras que 9 personas en nivel óptimo que equivale a 45 %, significando que la gran mayoría se encuentra en regular lo que significa que la cortesía, empatía y compromiso con la atención es percibido como regular.

**Tabla 4**

*Total de dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	13	65.0	65.0	65.0
Válido Óptimo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Dentro de la variable calidad de atención, tenemos que la dimensión capacidad de respuesta, de un total de 20 personas, tenemos a 13 personas equivalente al 65% en nivel regular, mientras que 7 personas en nivel óptimo que equivale a 35 %, significando que la gran mayoría se encuentra en regular lo que significa que la buena voluntad, el servicio rápido y el servicio oportuno, con la atención es percibido como regular.

**Tabla 5**

*Total de variable nivel de satisfacción agrupada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	15.0	15.0	15.0
	Óptimo	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Respecto a la variable nivel de satisfacción, se obtuvo que, del total de 20 personas, 3 personas obtuvieron un nivel regular equivalente a un 15 %, mientras que 17 personas que equivale a un 85% obtuvieron óptimo como resultado, lo que quiere decir que el nivel de satisfacción es percibida de forma óptima.

**Tabla 6**

*Total de la dimensión calidad percibida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	35.0	35.0	35.0
	Óptimo	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Dentro de la variable nivel de satisfacción, tenemos que la dimensión calidad percibida, de un total de 20 personas, tenemos a 7 personas equivalente al 35% en nivel regular, mientras que 13 personas en nivel óptimo que equivale a 65 %, significando que la gran mayoría se encuentra en óptimo lo que significa que la exclusividad, especialización y voluntad con el nivel de satisfacción es percibido como óptimo.

**Tabla 7**

*Total de la dimensión confianza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	10	50.0	50.0	50.0
Válido Óptimo	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Dentro de la variable nivel de satisfacción, tenemos que la dimensión confianza, de un total de 20 personas, tenemos a 10 personas equivalente al 50% en nivel regular, mientras que 10 personas en nivel óptimo que equivale a 50 %, significando que la gran mayoría se encuentra en un punto intermedio lo que significa que la lealtad y la motivación con el nivel de satisfacción es percibido en un punto intermedio.

**Tabla 8**

*Total de la dimensión expectativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	10	50.0	50.0	50.0
Válido Óptimo				
Regular	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la DEMUNA

Dentro de la variable nivel de satisfacción, tenemos que la dimensión expectativa, de un total de 20 personas, tenemos a 10 personas equivalente al 50% en nivel regular, mientras que 10 personas en nivel óptimo que equivale a 50 %, significando que la gran mayoría se encuentra en un punto intermedio lo que significa que la experiencia del servicio, la necesidad y satisfacción del usuario con el nivel de satisfacción es percibido en un punto intermedio.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad calidad de atención y nivel de satisfacción*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
totaldim1	.226	20	.009	.867	20	.010
totaldim2	.306	20	<.001	.842	20	.004
totaldim3	.350	20	<.001	.814	20	.001
Totales	.147	20	.200*	.971	20	.767
Totalesvar2	.125	20	.200*	.967	20	.686

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el valor del Sig. De la prueba de normalidad Shapiro-Wilk (se utiliza porque el número de datos es menor a 50), es mayor que 0.05, se tiene una distribución paramétrica, por tanto, las pruebas de correlaciones se harán con el Pearson.

**Tabla 10***Correlación entre calidad d atención y nivel de satisfacción*

		TOTALES	TOTALESVAR2
Totales	Correlación de Pearson	1	.160
	Sig. (bilateral)		.500
	N	20	20
Totalesvar2	Correlación de Pearson	.160	1
	Sig. (bilateral)	.500	
	N	20	20

Del cuadro se observa que la correlación de la variable 1 calidad de atención con la variable 2 nivel de satisfacción no es significativa.

Determinación de las hipótesis

**H1:** Existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.

**H0:** No existe relación directa entre y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 la calidad de atención no se relaciona directamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Al principio de mi investigación, se pretendió corroborar si existe relación entre las variables de estudio, esto es, la calidad de atención, y el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región Cajamarca, no solo porque a la fecha considero es un tema importante, sino que es uno de los problemas que afronta la sociedad, en el sentido de abandono material y moral a los menores de edad, ello como consecuencia de abandono por parte de las autoridades encargadas de velar por la defensa de los intereses y derechos fundamentales de los menores. Es importante traer a colación que las DEMUNA a nivel nacional cuentan con una percepción no tan buena respecto a la calidad de servicio que brindan, y ello se debe a que los profesionales que laboran en las mismas no tienen esa capacidad de atención al público, no cuentan con habilidades blandas, no sienten empatía por las personas que acuden a dichos centros para la protección de sus derechos, mucho menos capacidad de escucha, ello genera que los usuarios que son atendidos sienten que sus problemas no les son resueltos.

Pues bien, después de haberse analizado los resultados de la presente investigación según la estadística descriptiva, de manera general se puede ver que de acuerdo a los resultados no existe relación significativa entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región Cajamarca, aplicado a una población de 20 personas que son usuarias de dicha Institución.

El análisis del mismo, en cuanto a hipótesis general planteada es el siguiente: Existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021. Con la hipótesis planteada se trató de determinar cuál es la relación existente entre ambas variables, para ello, se realizó todo el proceso de recojo de información mediante la aplicación de cuestionarios a 20 usuarios de la DEMUNA, un cuestionario por cada variable de estudio, correspondiente a 20 ítems cada una.

Los resultados de contrastación de hipótesis general arrojan que como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ) rechazamos la hipótesis alternativa

y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 la calidad de atención no se relaciona directamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.

El resultado descrito con anterioridad no se asemeja con los hallazgos encontrados por Asseo (2018), en su trabajo realizado en la Comisaría de Familia de Trujillo, puesto que en su investigación usó a 50 personas concluyendo que existe una relación muy significativa entre las variables. Tampoco se asemeja con Chambilla (2017), con su trabajo de investigación en la Municipalidad de Lurín, pues concluyó que existe una relación muy significativa entre ambas variables.

Asimismo, no se contrasta lo indicado por Chavéz (2017) con su trabajo de investigación en el Hospital Rural de Picota, el mismo que usó a 150 beneficiarias del Hospital Rural de Picota, concluyendo que existe un coeficiente alto positivo entre las variables.

Así también, Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ) mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que existe una relación nula entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.

Pues, bien, vemos entonces que el objetivo general que se planteó fue determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca, 2021; siendo que no se comprobó el objetivo general planteado inicialmente. A decir de Dávila (2021), quien realizó su trabajo en el Centro de Salud de Abancay, pretendiendo identificar la relación existente entre la calidad del servicio brindado con el nivel de satisfacción de aquellos usuarios que acudían a dicha institución, usando a 50 personas como población; en cuyos resultados se encontró que la calidad del servicio es baja, en relación a la confiabilidad, así como también la dimensión seguridad presentó un porcentaje bajo al igual que la empatía, concluyendo que existe una relación positiva entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción. Hecho que no ha sucedido en la presente investigación, puesto que no ha existido correlación de los resultados obtenidos, y ello debido a que la sociedad se encuentra en proceso transformacional, los cambios

paradigmáticos de las personas, incluso la pandemia que se está sufriendo en la actualidad ha generado que la población implemente tecnologías que le permitan desarrollarse de forma rápida.

Con respecto al objetivo específico uno: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021, se obtuvo que, del total de 20 personas, 3 personas obtuvieron un nivel regular equivalente a un 15 %, mientras que 17 personas que equivale a un 85% obtuvieron óptimo como resultado, lo que quiere decir que el nivel de satisfacción es percibido de forma óptima. Ello puede deberse a que los usuarios de la DEMUNA se sienten satisfechos respecto al trato y calidad por parte de los profesionales que atienden en dicha institución, por lo que se trae a colación al autor Palafox (2007), respecto al trato, manifiesta que los clientes tienen como expectativa el buen trato, por ende, la amabilidad; para ello es necesario que las empresas conozcan las expectativas de los clientes, puesto que si ellos sienten que las expectativas fueron cumplidas es muy seguro que recomendarán a otras personas, por ende, la rentabilidad de la empresa aumentará. Si bien es cierto, los usuarios de la DEMUNA estudiada son personas en su mayoría madres de familia de zonas rurales, las mismas que incluso a veces solo cuentan con primaria completa, o son analfabetas generó que al momento de la aplicación de los cuestionarios realizadas (en la mayoría de casos en los domicilios de dichas madres), sentían que el trato recibido por parte de los responsables de la Institución, si bien era no tan buena, se sentían de cierta manera protegidas puesto que los procesos que se ven en su mayoría son alimentos, tenencia y régimen de visitas; procesos que intentan proteger a los menores de edad frente a ciertas arbitrariedades por parte de sus progenitores, e incluso la justicia.

En relación al objetivo dos Identificar la relación entre calidad de atención y Calidad percibida, Confianza y la Expectativa de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021, se observó que respecto a la variable calidad de atención, se obtuvo que del total de 20 personas, 2 personas obtuvieron un nivel regular equivalente a un 10 %, mientras que 18 personas que equivale a un 80% obtuvieron óptimo como resultado, lo que quiere decir que la calidad de atención es percibida de forma óptima. Ello, trayendo a colación al estudioso Serrano (2017), el



mismo que sustentó su enfoque en un modelo llamado Imagen de Gronross, el cual se basa en buscar la calidad a través del análisis de dos perspectivas totalmente diferentes: Por un lado, lo que la persona espera, qué tipo de necesidades tiene, qué expectativas; sin embargo, la otra perspectiva se enfoca en analizar la forma en que las empresas ofrecen sus servicios, el realizar un análisis exhaustivo que amerite autoanalizarse a fin de identificar aquellas fallas que genera que el cliente no satisfaga sus necesidades. Pues bien, vemos entonces que las expectativas juegan un rol preponderante si hablamos de calidad de atención y nivel de satisfacción, puesto que en el caso en particular, lo que esperan las usuarias de la DEMUNA en estudio es que sus problemas sociales, económicos, emocionales, legales sean resueltos; para ello se requiere no solo profesionales Abogados dedicados única y exclusivamente a ver la parte normativa de los procesos judiciales; sino que se requieren profesionales de la salud especializados en analizar la parte mental de las madres de familia y los menores de edad, para que ello genere seguridad en las usuarias y menores, y puedan sentir que las expectativas fueron cubiertas en su totalidad.

Respecto al objetivo tres Identificar la relación entre Trato, Aceptación del servicio, Capacidades de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021 se obtuvo como resultados que de un total de 20 personas, tenemos a 10 personas equivalente al 50% en nivel regular, mientras que 10 personas en nivel óptimo que equivale a 50 %, significando que la gran mayoría se encuentra en un punto intermedio lo que significa que la experiencia del servicio, la necesidad y satisfacción del usuario con el nivel de satisfacción es percibido en un punto intermedio. A ello, el estudioso Dávila (2021), en su investigación en el Centro de Salud de Abancay, pretendió identificar la relación existente entre la calidad del servicio brindado con el nivel de satisfacción de aquellos usuarios que acudían a dicha institución, aplicando cuestionarios a 50 personas; en cuyos resultados se encontró que la calidad del servicio es baja, en relación a la confiabilidad , así como también la dimensión seguridad presentó un porcentaje bajo al igual que la empatía, manifiesta además que existe una relación ciertamente positiva entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción. Siendo que, al relacionarlo al presente estudio, se puede observar que tanto la relación entre el Trato, la Aceptación del servicio, las capacidades de respuesta son aspectos

preponderantes para medir la satisfacción de los usuarios, ello en razón que las personas que acuden a dicha Institución pretende en primer lugar que el trato recibido sea bueno, el servicio que se brinde sea de calidad, y que los profesionales que atienden a los usuarios tengan capacidad de respuesta en el sentido de resolución de conflictos, capacidad de escucha, y atención permanente frente a los conflictos que se presenten durante el proceso que se lleve con el usuario y el menor de edad.

De todo lo expuesto con anterioridad es necesario, precisar que la calidad de atención que se brinde al usuario es el principal problema que los Gobiernos deben afrontar, no solo por el hecho que involucre a menores de edad en búsqueda de protección de derechos fundamentales como son derecho a la vida, derecho a la educación, derecho al recreo, derecho a la salud, entre otros, sino porque en el centro de todo ello se encuentra la propia vida del ser humano. Es así que el Estado debe asegurar que la calidad de trato sea humana hacia cada uno de los beneficiarios. Ello articula a un sinnúmero de actores, por ejemplo: Municipalidades, Gobiernos Regionales, servidores públicos, entre otros.

Asimismo, con respecto a las teorías sobre satisfacción de usuarios, considerando lo expuesto por Cronin y Taylor (1992), la misma que se encuentra plasmada en el marco teórico de la presente, se sostiene que la satisfacción de los usuarios estaría vinculada con la calidad del servicio que perciben los mismos. A partir de los resultados, se evidencia que existe cierto déficit en el nivel de satisfacción de las personas que hacen uso del servicio que brinda una DEMUNA de la Región Cajamarca; por otro lado, es menester precisar que, pese a las semejanzas con investigaciones citadas y detalladas en los antecedentes, ellas se desarrollan en otros contextos, muy divergentes se la presente, ya que dista de aspectos geográficos y sociales brindados, por ejemplo, en zonas de la Costa.

Sin embargo, en cierta forma son similares en relación a la forma de desarrollarse en sus diversos enfoques, esto es por ejemplo en cuanto a organización, puesto que cada DEMUNA debería estar organizada según las estructuras orgánicas con la que cuenta cada Municipalidad. Si bien es cierto, desde la creación de las DEMUNA, las mismas han presentado avances en aspectos estructurales, tecnológicos, entre otros, es imprescindible que los mismos se encuentren en un

proceso de mejora continua que permita que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio brindado y se genere una mejor protección hacia los menores de edad.

A partir de ello, puede decirse que sin bien según los resultados de contrastación de hipótesis general arrojaron que como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 la calidad de atención no se relaciona directamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021; es necesario considerar que la calidad de atención y el nivel de satisfacción no solo depende de factores internos como por ejemplo el trato, la evolución, la motivación, la capacidad, el sentimiento, entre otros, también influyen aspectos externos como por ejemplo temas de infraestructura, equipos tecnológicos, accesibilidad a los servicios ofrecidos por parte de la DEMUNA, cambios climáticos, entre otros; los mismos que en su gran mayoría, son problemas propios de cada Defensoría Municipal del Niño , niña y Adolescente con la que cuenta nuestro país. Por ende, es posible que en una próxima investigación a realizarse se encuentre la relación que se esperaba para el presente.

## VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de significancia es mayor que 0,05 ( $0,500 > 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego se puede concluir que a un nivel de significancia de 0,05 la calidad de atención no se relaciona directamente con el nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021
2. Con respecto al objetivo específico uno: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021, se concluyó que, del total de 20 personas, 3 personas obtuvieron un nivel regular equivalente a un 15 %, mientras que 17 personas que equivale a un 85% obtuvieron óptimo como resultado, lo que quiere decir que el nivel de satisfacción es percibido de forma óptima.
3. En relación al objetivo dos Identificar la relación entre calidad de atención y Calidad percibida, Confianza y la Expectativa de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021, se observó que respecto a la variable calidad de atención, se obtuvo que del total de 20 personas, 2 personas obtuvieron un nivel regular equivalente a un 10 %, mientras que 18 personas que equivale a un 80% obtuvieron óptimo como resultado, lo que quiere decir que la calidad de atención es percibida de forma óptima.
4. Respecto al objetivo tres Identificar la relación entre Trato, Aceptación del servicio, Capacidades de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021 se obtuvo como resultados que de un total de 20 personas, tenemos a 10 personas equivalente al 50% en nivel regular, mientras que 10 personas en nivel óptimo que equivale a 50 %, significando que la gran mayoría se encuentra en un punto intermedio lo que significa que la experiencia del servicio, la necesidad y satisfacción del usuario con el nivel de satisfacción es percibido en un punto intermedio.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente, debe mejorar sus mecanismos para lograr el fortalecimiento de capacidades a los responsables de la atención, esto es, Abogados, Psicólogos, Asistentes; quienes son los encargados de brindar la atención a los usuarios que acuden para ser atendidos, ello considerando factores internos, por ejemplo: trato, capacidad de respuesta, confianza, calidad; y factores externos, por ejemplo: infraestructura, clima; asimismo buscar estrategias que replanteen el modelo usado hacia un enfoque integral.
2. La Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente, debe mejorar sus mecanismos de capacitación hacia los profesionales que atienden a los usuarios, que involucre inteligencia emocional, planificación, monitoreo, control permanente respecto a las acciones que se realicen durante el proceso legal o psicológico hacia la madre y el menor de edad; además involucrar constantemente a los usuarios y menores en las diferentes actividades, puesto que ello fortalece de forma constante a los involucrados.
3. La Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente, debe mejorar, en cuanto a equipamiento tecnológico, ya que debido a la coyuntura actual, los procesos se están digitalizando, las audiencias judiciales son virtuales, al igual que la presentación de los escritos, si nos referimos al tema legal. Ello genera no solo acortamiento de plazos, sino además costos en traslado, fotocopias, entre otros.
4. La Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente, debe velar por los derechos fundamentales de los menores de edad involucrados, ello con la finalidad de protegerlos frente a arbitrariedades judiciales y sociales.

## REFERENCIAS

- A. Dion, P., Javalgi, R., & Dilorenzo-Aiss, J. (1998). An empirical assessment of the Zeithaml, Berry and Parasuraman service expectations model. *Service Industries Journal*, 18(4), 66-86.
- Alvarado Dávila, D. L., & Arbildo Paredes, C. M. (2021). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes: Una revisión sistemática.
- Asseo Narváez, C. J. (2018). Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017.
- Calle Campoverde, T. L. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en servidores públicos: una revisión de la literatura científica de los últimos 5 años.
- Campos Tavera, K. (2019). Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo–Lambayeque, 2019.
- Canela, J. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2013 (Doctoral dissertation, Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica).
- Carbajo Beltrán, J. M. (2021). Calidad de atención y nivel de satisfacción en las víctimas de violencia familiar en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Paiján, 2019.
- Cerón Vásquez, G. K. (2019). Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las Voluntarias de la Comisaria de Familia-Independencia, 2019.
- Chambilla Quispe, S. E. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín-2017.
- Chávez Arvildo, D. M. (2017). Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016.
- Contreras-Carreto, N. A., & Ramírez-Montiel, M. L. (2020). Leadership problems in the management of health institutions. *Cirugia y cirujanos*, 88(4), 526-532.

- Davila Camacho, S. (2021). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.
- de Carvalho Vieira, B. L., Martins, A. C., Ferreira, R. C., & Vargas, A. M. D. (2021). Quality of care in long-term care institutions: A scoping review of literature. *Research, Society and Development*, 10(8), e17110817117-e17110817117.
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 288-295.
- Espinoza, M. L., Lanza Rocha, J. K., & Torrez Tarqui, A. R. (2020). Importance of an integrated management system: review of the current context applied to telecommunication companies in the case of Bolivia. *Revista Nacional de Administración*, 11(1), 61-68.
- Femández-Olit, B. (2020). Modelo bancario e inclusion financiera del territorio espanol durante la Gran Recesion: un analisis comparativo entre Banca Social, Cooperativa y Comercial. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (135), NA-NA.
- Flores, G. L. J. (2020). Quality of patient care by the nursing professional: A review [Calidad de atención al paciente por el profesional de enfermería: Una revisión]. *Journal of Global Health and Medicine*, 4(2), 10-12.
- García Camizán, E. (2020). Satisfacción del usuario de telefonía móvil en el Perú: una revisión teórica.
- Garriazo Zambrano, E. C., & Huamani Taboada, J. P. (2017). REVISIÓN SISTEMÁTICA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO HOSPITALARIO.
- Guillart, L. M. (2015). Ethical and bioethical principles applied to the quality of nursing care. *Revista Cubana de Oftalmología*, 28(2), 228-233.
- Gomez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del

- Hospital III Iquitos-2016. Revista peruana de medicina integrativa, 2(2), 133-139.
- Gutierrez Azcue, A. B., & Quispe Quiroz, J. E. (2018). Relación entre la violencia familiar y el feminicidio en Lima-2017.
- Haro, M. J. A., Arévalo, S. P. E., & López, M. B. J. (2019). Evaluación de la calidad en empresas de servicio aplicando el modelo de Cronin y Taylor, Caso Crea inmobiliaria de la ciudad de PUYO. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Iparraguirre Reyes, B. L. (2020). Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú.
- Jacas, I. S. (2016). The methodological design of the evaluative investigations related to health quality. *MediSan*, 20(04), 546-555.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). Dirección de marketing.
- Ledo, C., & Soria, R. (2011). The health system of Bolivia. *Salud publica de Mexico*, 53, s109-s119.
- Loaiza Pacheco, R. (2019). Satisfacción y desempeño laboral de losservidores administrativos del GobiernoRegional del Cusco-año 2018.
- Maldonado-Pinto, J. E., & Portilla-Barco, L. F. (2020). Procesos de innovación en la industria manufacturera colombiana (Innovation Processes in the Colombian Manufacturing Industry). *Revista CEA*, 6(11).
- Malpartida Vidal, N. G. (2017). Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuaris víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017.
- Mazurkiewicz Rodríguez, H. J., & Marcano, B. (2021). Quality of Life in Young Adults with ADHD Diagnosed in Adulthood: Systematic Review. *Actualidades en Psicología*, 35(130), 97-113.



- Minaya Lafitte, A. E., & Villegas Correa, C. C. (2021). Niveles de satisfacción laboral en Iberoamérica entre los años 2010–2019: una revisión sistemática de la literatura científica.
- Montejo Mejía, L. M., Stiglich Vargas, M. E., & Zarzar Brescia, J. A. (2021). Análisis de los factores que influyeron en la implementación del programa nacional de la violencia familiar y sexual (PNCVFS) en la lucha contra la violencia hacia la mujer, a través del Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo durante los años 2017–2019.
- Naranjo Hernández, C. (2011). Marketing educativo; desarrollo de una estrategia CEM aplicado a la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales como base para la fidelización de clientes y complemento a la estrategia de CRM= Educational Marketing; developing a strategy CEM applied to the National University of Colombia Manizales as a basis for customer loyalty and complement to the CRM strategy. Departamento de Administración.
- Ninapaytán, R., & Angel, M. (2020). Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional.
- Nuñez Suaquita, J., & Giraldo Escobar, I. P. (2020). Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica: una revisión sistemática.
- Osorio-Sanabria, M. A., Amaya-Fernández, F., & González-Zabala, M. (2020, November). Exploring the components of open data ecosystems: a systematic mapping study. In Proceedings of the 10th Euro-American Conference on Telematics and Information Systems (pp. 1-6).
- Padierna Cardona, J. C., Benjumea Pérez, M., & Urrego, L. (2021). Permanent formation of university professor in Iberoamerica: a critical review.
- Ramsey, F. P. (2016). Truth and probability. In Readings in formal epistemology (pp. 21-45). Springer, Cham.

- Reátegui Torres, B., Valencia Boggio, J., & Valdez Vilchez, T. (2017). Calidad En El Servicio al Cliente BANCO CONTINENTAL Caso Agencia Aeropuerto, Provincia Constitucional Del Callao, 2016–2017.
- Renojo, A. V. (2021). Percepción De Las Usuaris víctimas De Violencia Familiar, En relación a La Calidad De atención De Los Operadores Policiales y De Justicia En La Provincia De Huancavelica (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Peru-CENTRUM Católica (Peru)).
- Rezzoagli, B., da Cunha Panis, A., Cancado, J. P. G., & León, A. J. C. (2021). Privatization and corruption: a systematic review of literature/[en] Privatisation y corrupcion: una revision sistematica de la literatura/[en] Privatization and corruption: a systematic review of literature. *Politica y Sociedad*, 58(1), 1b-1b.
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso.
- Rodriguez Acosta, V. Z. (2021). Gestión administrativa y atención al usuario en instituciones públicas: una revisión de la literatura científica entre los años: 2011-2020.
- Ruiz Ninapaytán, M. A. (2020). Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional.
- Sabogal Russi, L. F., & Rojas-Berrio, S. P. (2020). Experiential marketing evolution: a theoretical approach to its conceptualization-Systematic Literature Review. *Entramado*, 16(1), 94-107.
- Sarmiento, L. G., & Reyes-Rodríguez, J. (2020). Characterisation of organisational capabilities and managerial skills in firms operating in the service sector: A literature review. *Finance, Markets and Valuation*, 6(2), 119-135.
- Sifuentes León, O. G. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo.

- Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Burnout syndrome in teachers from Latin America: A systematic review. *Universidad y Salud*, 22(3), 265-279.
- Teodori, C. E. (2017). *A los saltos buscando el cielo: Trayectorias de mujeres en situación de violencia familiar*. Editorial Biblos.
- Teran-Perez, B. M., Lafarga, C. V., & Felix, A. M. (2020). Academic entrepreneurship and university spin-offs: A systematic literature review/Emprendimiento académico y spin-off universitario: una revisión sistemática de la literatura/Empreendedorismo académico e spin-offs universitarios: una revisión sistemática da literatura. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(1), 87-104.
- Torres Santillán, C. M. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, marzo, 2019 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-UNTRM. EPG).
- Villanueva Cabañas, K. (2020). Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019.
- Zhai, G., & Min, X. (2020). Evaluación perceptiva de la calidad de la imagen: una encuesta. *Science China Information Sciences*, 63(11), 211301.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Gutierrez (2017), define a la calidad de atención como "Es aquella que se obtiene en razón al buen trato y la relación entre el consumidor con el vendedor, en dicha relación se inmiscuyen en su mayoría las capacidades de la entidad y además la aceptación de los usuarios y/o clientes hacia el servicio; por ende, aquel desarrollo de capacidades de los colaboradores está íntimamente relacionado con la calidad del servicio prestado.	Grado de medición general de la Variable 1, que es la calidad de atención y sus dimensiones: Trato, aceptación de servicio, Capacidades de respuesta. Se empleará un cuestionario con preguntas cerradas, que conciernen en 20 ítems.	Trato	Habilidades blandas	Escala de Likert: Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
				Adecuado servicio	
				Conciso	
			Aceptación del servicio	Cortesía	
				Empatía	
				Compromiso	
			Capacidades de respuesta	Buena voluntad	
				Servicio rápido	
				Servicio oportuno	
Nivel de satisfacción	Kotler y Keller (2012) definieron a la variable nivel de satisfacción de la siguiente manera: Es aquel conjunto de placer, sentimientos o decepción que es generada en un individuo como consecuencia de haber comparado el valor obtenido en el uso de determinado producto o servicio, contra aquellas expectativas o deseos que el cliente tenía, en tal sentido, si el resultado que se obtiene es más pobre que aquellas expectativas, el cliente estará insatisfecho; sin embargo, si es igual a lo que se esperaba estará satisfecho, si va más allá de lo que se esperaba, el cliente se sentirá complacido.	Se empleará un cuestionario base a las dimensiones calidad percibida, confianza, expectativa, con 20 ítems.	Calidad percibida	Exclusividad	
				Especialización	
				Bienestar	
			Confianza	Lealtad	
				Motivación	
			Expectativa	Experiencia del servicio	
				Necesidad del cliente	
				Satisfacción del usuario	

**Fuente:** Elaborado por el propio autor.

## Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos

Edad\_\_\_\_\_

Sexo\_\_\_\_\_

### **CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado(a) colaborador, este cuestionario tiene como objetivo diagnosticar el nivel de atención en una DEMUNA de la Región de Cajamarca, en ese sentido, se te pide que respondas a cada pregunta con sinceridad marcando un aspa (x) en la casilla que consideres conveniente.

Por favor, siga las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente los enunciados de las preguntas.
2. Responda según estimes conveniente, marcando con un aspa (x) solo en una de las casillas de cada pregunta, considerando la ausencia o presencia de lo solicitado.
3. Asegúrese de no dejar preguntas sin responder.

**Clasifica según estimes conveniente de acuerdo con la siguiente escala:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Nunca	A veces	Siempre

<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>DIMENSIÓN 1: TRATO</b>			
1. ¿La comunicación ofrecida de parte de la Institución la consideras asertiva?			
2. ¿La atención brindada es adecuada?			

3. ¿El servicio brindado es el adecuado?			
4. ¿El personal de la institución muestra preparación y profesionalismo?			
5. ¿La infraestructura en la que se encuentra la institución es cómoda?			
6. ¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma adecuada?			
7. ¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma eficiente?			
8. ¿El personal tiene interés por resolver sus problemas?			
9. ¿El personal comprende la información dada por usted?			
10. ¿El personal tiene conocimientos previos para resolver sus problemas?			
<b>DIMENSIÓN 2: Aceptación del servicio</b>			
11. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para el trato hacia su persona?			
12. ¿El personal evalúa el riesgo en la que su persona se encuentra?			
13. ¿El personal hace una valoración previa de los problemas que presenta y se muestra empático con su persona?			
14. ¿El personal explica los objetivos del servicio prestado a fin de evitar inconvenientes con su persona?			
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades de respuesta</b>			
15. ¿El personal coadyuva con su protección?			
16. ¿El personal realiza acciones dirigidas a su contención emocional?			
17. ¿El personal lo trata con fluidez y rapidez?			
18. ¿El personal muestra capacidad y seguridad en su atención?			
19. ¿El personal lo trata por su propio nombre?			
20. ¿El personal le explica de forma adecuada sobre su atención?			

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

Estimado(a) colaborador, este cuestionario tiene como objetivo diagnosticar el nivel de satisfacción de su persona, en ese sentido, se te pide que respondas a cada pregunta con sinceridad marcando un aspa (x) en la casilla que consideres conveniente.

Por favor, siga las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente los enunciados de las preguntas.
2. Responda según estimes conveniente, marcando con un aspa (x) solo en una de las casillas de cada pregunta, considerando la ausencia o presencia de lo solicitado.
3. Asegúrese de no dejar preguntas sin responder.

**Clasifica según estimes conveniente de acuerdo con la siguiente escala:**

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

PREGUNTAS	1	2	3
DIMENSIÓN 1: Calidad percibida			
1. ¿Durante su permanencia en la DEMUNA el trato ha sido personalizado?			
2. ¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la cantidad de personal es la adecuada para la prestación de sus servicios?			
3. ¿El personal de la DEMUNA identifica y reconoce el motivo de su consulta?			
4. ¿El personal de la DEMUNA brinda apoyo psicológico especializado?			
5. ¿El personal de la DEMUNA cuenta con especialistas en la materia?			
6. ¿Durante su permanencia en la DEMUNA, el trato de los profesionales ha sido de su agrado?			
7. ¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la atención brindada por el			

personal ha sido la adecuada?			
8. ¿Durante su atención en la DEMUNA, sintió que ha existido una buena relación con Ud.?			
<b>DIMENSIÓN 2: Confianza</b>			
9. ¿El trato es cordial y placentero en la DEMUNA?			
10. ¿El personal de la DEMUNA es leal y franco al momento de tratarlo?			
11. ¿El personal lo motiva a seguir adelante hasta concluir su proceso?			
12. ¿El personal tiene especialistas para tratar a los niños?			
<b>DIMENSIÓN 3: Expectativa</b>			
13. ¿El personal de la DEMUNA realiza seguimiento efectivo de su caso?			
14. ¿Después de su atención en la DEMUNA, se ha sentido más seguro y con buen ánimo?			
15. ¿Respecto al tiempo de espera para su atención, cree que es la prudente?			
16. ¿Durante su atención, se ha mantenido la confidencialidad personal?			
17. ¿Después de su atención en la DEMUNA se han cubierto sus necesidades?			
18. ¿El personal que lo atiende es respetuoso y amable?			
19. ¿Las atenciones brindadas por el personal de la DEMUNA se realizan en la fecha y hora de acuerdo a la citación?			
20. ¿La infraestructura es limpia y cómoda?			



### Anexo 3 Validez y confiabilidad de Instrumentos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de atención	trato	Habilidades blandas	¿La comunicación ofrecida de parte de la Institución la consideras asertiva?	x		x		x		x		
			¿La atención brindada es adecuada?	x		x		x		x		
		Adecuado servicio	¿El servicio brindado es el adecuado?	x		x		x		x		
			¿El personal de la institución muestra preparación y profesionalismo?	x		x		x		x		
			¿La infraestructura en la que se encuentra la institución es cómoda?	x		x		x		x		
			¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma adecuada?	x		x						
			¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma eficiente?	x		x		x		x		
	¿El personal toma interés por resolver sus problemas?	x		x		x		x				
	conciso	¿El personal comprende la información dada por usted?	x		x		x		x			
		¿El personal tiene conocimientos previos para resolver sus problemas?	x		x		x		x			
	Aceptación de servicio	Cortesía	¿El personal tiene conocimientos suficientes para el trato hacia su persona?	x		x		x		x		
			¿El personal evalúa el riesgo en la que su persona se encuentra?	x		x		x		x		
		Empatía	¿El personal hace una valoración previa de los problemas que presenta y se muestra empático con su persona?	x		x		x		x		
			Compromiso	¿El personal explica los objetivos del servicio prestado a fin de	x		x		x		x	

			evitar inconvenientes son su persona?									
Capacidades de respuesta	Buena voluntad	¿El personal coadyuva con su protección?	x		x		x		x			
		¿El personal realiza acciones dirigidas a su contención emocional?	x		x		x		x			
	Servicio rápido	¿El personal lo trata con fluidez y rapidez?	x		x		x		x			
		¿El personal muestra capacidad y seguridad en su atención?	x		x		x		x			
	Servicio oportuno	¿El personal lo trata por su propio nombre?	x		x		x		x			
		¿El personal le explica de forma adecuada sobre su atención?	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Carlos Andree Rodas Quintana

Firma del experto



Abg. Mg. Carlos Andree Rodas Quintana  
DNI: 42172192



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca

**1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Calidad de atención

**2. TESISISTA:**

Br. : Hadita del Rosal Chávez Barboza

**3. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2021

Abg. Mg. Carlos Andree Rodas Quintana


DNI: 42172192

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Calidad de atención	trato	Habilidades blandas	¿La comunicación ofrecida de parte de la Institución la consideras asertiva?	x		x		x		x		
			¿La atención brindada es adecuada?	x		x		x		x		
		Adecuado servicio	¿El servicio brindado es el adecuado?	x		x		x		x		
			¿El personal de la institución muestra preparación y profesionalismo?	x		x		x		x		
			¿La infraestructura en la que se encuentra la institución es cómoda?	x		x		x		x		
			¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma adecuada?	x		x						
			¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma eficiente?	x		x		x		x		
			¿El personal toma interés por resolver sus problemas?	x		x		x		x		
		conciso	¿El personal comprende la información dada por usted?	x		x		x		x		
			¿El personal tiene conocimientos previos para resolver sus problemas?	x		x		x		x		
	Aceptación de servicio	Cortesía	¿El personal tiene conocimientos suficientes para el trato hacia su persona?	x		x		x		x		
			¿El personal evalúa el riesgo en la que su persona se encuentra?	x		x		x		x		
		Empatía	¿El personal hace una valoración previa de los problemas que	x		x		x		x		

Capacidades de respuesta		presenta y se muestra empático con su persona?								
	Compromiso	¿El personal explica los objetivos del servicio prestado a fin de evitar inconvenientes con su persona?	x		x		x		x	
	Buena voluntad	¿El personal coadyuva con su protección?	x		x		x		x	
		¿El personal realiza acciones dirigidas a su contención emocional?	x		x		x		x	
	Servicio rápido	¿El personal lo trata con fluidez y rapidez?	x		x		x		x	
		¿El personal muestra capacidad y seguridad en su atención?	x		x		x		x	
	Servicio oportuno	¿El personal lo trata por su propio nombre?	x		x		x		x	
		¿El personal le explica de forma adecuada sobre su atención?	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Ana Alejandra Ramos Gonzales

Firma del experto

  
 Ana A. Ramos Gonzales  
 ABOGADO  
 ICAL. 2142



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca

**5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Calidad de atención

**6. TESISTA:**

Br. : Hadita del Rosal Chávez Barboza

**7. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de octubre de 2021

  
Ana A. Ramos González  
ABOGADO  
ICAL. 2142

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de atención	trato	Habilidades blandas	¿La comunicación ofrecida de parte de la Institución la consideras asertiva?	x		x		x		x		
			¿La atención brindada es adecuada?	x		x		x		x		
		Adecuado servicio	¿ El servicio brindado es el adecuado?	x		x		x		x		
			¿El personal de la institución muestra preparación y profesionalismo?	x		x		x		x		
			¿La infraestructura en la que se encuentra la institución es cómoda?	x		x		x		x		
			¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma adecuada?	x		x						
			¿El personal aborda los casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas de forma eficiente?	x		x		x		x		
			¿El personal toma interés por resolver su problemas?	x		x		x		x		
			conciso	¿El personal comprende la información dada por usted?	x		x		x		x	
	¿El personal tiene conocimientos previos para resolver sus problemas?	x			x		x		x			
	Aceptación de servicio	Cortesía	¿El personal tiene conocimientos suficientes para el trato hacia su persona?	x		x		x		x		
			¿El personal evalúa el riesgo en la que su persona se encuentra?	x		x		x		x		
		Empatía	¿El personal hace una valoración previa de los problemas que presenta y se muestra empático con su persona?	x		x		x		x		
		Compromiso	¿El personal explica los objetivos del servicio prestado a fin de evitar inconvenientes con su persona?	x		x		x		x		

Capacidades de respuesta	Buena voluntad	¿El personal coadyuva con su protección?	x		x		x		x	
		¿El personal realiza acciones dirigidas a su contención emocional?	x		x		x		x	
	Servicio rápido	¿El personal lo trata con fluidez y rapidez?	x		x		x		x	
		¿El personal muestra capacidad y seguridad en su atención?	x		x		x		x	
	Servicio oportuno	¿El personal lo trata por su propio nombre?	x		x		x		x	
		¿El personal le explica de forma adecuada sobre su atención?	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Luz Aurora Saavedra Silva

Firma del experto



*Mgtr. Luz Aurora Saavedra Silva*





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**8. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca

**9. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Calidad de atención

**10. TESISTA:**

Br. : Hadita del Rosal Chávez Barboza

**11. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2021

Mgtr. Luz Aurora Saavedra Silva

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
nivel de satisfacción	Calidad percibida	exclusividad	¿Durante su permanencia en la DEMUNA el trato ha sido personalizado?	x		x		x		x		
			¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la cantidad de personal es la adecuada para la prestación de sus servicios?	x		x		x		x		
		Especialización	¿el personal de la DEMUNA identifica y reconoce el motivo de su consulta?	x		x		x		x		
			¿El personal de la DEMUNA brinda apoyo psicológico especializado?	x		x		x		x		
			¿el personal de la DEMUNA cuenta con especialidades en la materia?	x		x		x		x		
		Bienestar	¿Durante su permanencia en la DEMUNA, el trato de los profesionales ha sido de su agrado?	x		x		x		x		
			¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la atención brindada por el personal ha sido la adecuada?	x		x		x		x		
	¿Durante su atención en la DEMUNA, sintió que ha existido una buena relación con Ud.?		x		x		x		x			
	Confianza	Lealtad	¿el trato es cordial y placentero en la DEMUNA?	x		x		x		x		
			¿el personal de la DEMUNA es leal y franco al momento de tratarlo?	x		x		x		x		
		Motivación	¿el personal lo motiva a seguir adelante hasta concluir su proceso?	x		x		x		x		
			¿el personal tiene especialistas para tratar a niños?	x		x		x		x		
	expectativa de respuesta	Experiencia del servicio	¿el personal de la DEMUNA realiza seguimiento efectivo de su caso?	x		x		x		x		
			¿después de su atención en la DEMUNA, se ha sentido	x		x		x		x		

			más seguro y con buen ánimo?									
	Necesidad del cliente	¿Respecto al tiempo de espera para su atención, cree que es la prudente?	x		x		x		x			
		¿Durante su atención, se ha mantenido la confidencialidad personal?	x		x		x		x			
		¿después de su atención en la DEMUNA se han cubierto sus necesidades?	x		x		x		x			
	Satisfacción del usuario	¿el personal que lo atiende es respetuoso y amable?	x		x		x		x			
		¿las atenciones brindadas por el personal de la DEMUNA se realizan en la fecha y hora de acuerdo a la citación?	x		x		x		x			
		¿la infraestructura es limpia y cómoda?	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Carlos Andree Rodas Quintana

Firma del experto



Abg. Mg. Carlos Andree Rodas Quintana  
DNI: 42172192



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**12. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca

**13. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Nivel de satisfacción

**14. TESISTA:**

Br. : Hadita del Rosal Chávez Barboza

**15. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2021


Abg. Mg. Carlos Andree Rodas Quintana  
DNI: 42172192

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
nivel de satisfacción	Calidad percibida	exclusividad	¿Durante su permanencia en la DEMUNA el trato ha sido personalizado?	x		x		x		x		
			¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la cantidad de personas es la adecuada para la prestación de sus servicios?	x		x		x		x		
		Especialización	¿el personal de la DEMUNA identifica y reconoce el motivo de su consulta?	x		x		x		x		
			¿El personal de la DEMUNA brinda apoyo psicológico especializado?	x		x		x		x		
			¿el personal de la DEMUNA cuenta con especialidades en la materia?	x		x		x		x		
		Bienestar	¿Durante su permanencia en la DEMUNA, el trato de los profesionales ha sido de su agrado?	x		x		x		x		
	¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la atención brindada por el personal ha sido la adecuada?		x		x		x		x			
	¿Durante su atención en la DEMUNA, sintió que ha existido una buena relación con Ud.?		x		x		x		x			
	Confianza	Lealtad	¿el trato es cordial y placentero en la DEMUNA?	x		x		x		x		
			¿el personal de la DEMUNA es leal y franco al momento de tratarlo?	x		x		x		x		
		Motivación	¿el personal lo motiva a seguir adelante hasta concluir su proceso?	x		x		x		x		

			¿el personal tiene especialistas para tratar a niños?	x		x		x		x		
expectativa de respuesta	Experiencia del servicio		¿el personal de la DEMUNA realiza seguimiento efectivo de su caso?	x		x		x		x		
			¿después de su atención en la DEMUNA, se ha sentido más seguro y con buen ánimo?	x		x		x		x		
		Necesidad del cliente		¿Respecto al tiempo de espera para su atención, cree que es la prudente?	x		x		x		x	
			¿Durante su atención, se ha mantenido la confidencialidad personal?	x		x		x		x		
			¿después de su atención en la DEMUNA se han cubierto sus necesidades?	x		x		x		x		
	Satisfacción del usuario		¿el personal que lo atiende es respetuoso y amable?	x		x		x		x		
			¿las atenciones brindadas por el personal de la DEMUNA se realizan en la fecha y hora de acuerdo a la citación?	x		x		x		x		
			¿la infraestructura es limpia y cómoda?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Ana Alejandra Ramos Gonzales

Firma del experto

  
 Ana A. Ramos Gonzales  
 ABOGADO  
 I.C.A.L. 2142



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**16. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca

**17. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Nivel de satisfacción

**18. TESISISTA:**

Br. : Hadita del Rosal Chávez Barboza

**19. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de octubre de 2021

  
ANA R. RAMOS GONZÁLES  
ABOGADO  
ICAL. 2142

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
nivel de satisfacción	Calidad percibida	exclusividad	¿Durante su permanencia en la DEMUNA el trato ha sido personalizado?	x		x		x		x		
			¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la cantidad de personal es la adecuada para la prestación de sus servicios?	x		x		x		x		
		Especialización	¿el personal de la DEMUNA identifica y reconoce el motivo de su consulta?	x		x		x		x		
			¿El personal de la DEMUNA brinda apoyo psicológico especializado?	x		x		x		x		
			¿el personal de la DEMUNA cuenta con especialidades en la materia?	x		x		x		x		
		Bienestar	¿Durante su permanencia en la DEMUNA, el trato de los profesionales ha sido de su agrado?	x		x		x		x		
			¿Durante su permanencia en la DEMUNA, la atención brindada por el personal ha sido la adecuada?	x		x		x		x		
			¿Durante su atención en la DEMUNA, sintió que ha existido una buena relación con Ud.?	x		x		x		x		
		Confianza	Lealtad	¿el trato es cordial y placentero en la DEMUNA?	x		x		x		x	
	¿el personal de la DEMUNA es leal y franco al momento de tratarlo?			x		x		x		x		
	Motivación		¿el personal lo motiva a seguir adelante hasta concluir su proceso?	x		x		x		x		
			¿el personal tiene especialistas para tratar a niños?	x		x		x		x		
	expectativa de respuesta	Experiencia del servicio	¿el personal de la DEMUNA realiza seguimiento efectivo de su caso?	x		x		x		x		
			¿después de su atención en la DEMUNA, se ha sentido más seguro y con buen ánimo?	x		x		x		x		
		Necesidad del cliente	¿Respecto al tiempo de espera para su atención, cree que es la prudente?	x		x		x		x		



			¿Durante su atención, se ha mantenido la confidencialidad personal?	x		x		x		x		
			¿después de su atención en la DEMUNA se han cubierto sus necesidades?	x		x		x		x		
		Satisfacción del usuario	¿el personal que lo atiende es respetuoso y amable?	x		x		x		x		
			¿las atenciones brindadas por el personal de la DEMUNA se realizan en la fecha y hora de acuerdo a la citación?	x		x		x		x		
			¿la infraestructura es limpia y cómoda?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mgtr. Luz Aurora Saavedra Silva

Firma del experto



*Mgtr. Luz Aurora Saavedra Silva*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**20. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca

**21. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Nivel de satisfacción

**22. TESISTA:**

Br. : Hadita del Rosal Chávez Barboza

**23. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2021

Mgtr. Luz Aurora Saavedra Silva

## Prueba de confiabilidad de los instrumentos

### VARIABLE 1

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.736	20

### VARIABLE 2

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.780	20

## Anexo 4 Matriz de Consistencia

### Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región Cajamarca, 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	<p>Existe relación directa entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:                      Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021                      Existe relación entre calidad de atención y Calidad percibida, Confianza y la Expectativa de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.                      Existe relación entre Trato, Aceptación del servicio, Capacidades de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021</p>	V.1: Calidad de atención	UNIDAD DE ANÁLISIS	<p>Enfoque cuantitativo                      Nivel básico                      Diseño no experimental                      Descriptivo, Correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta                      Instrumento: cuestionario</p>
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021?	<p>Determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021</p>			POBLACIÓN 20 usuarios		
Problemas específicos:	<p>Objetivos Específicos:                      1-Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.                      2-Identificar la relación entre calidad de atención y Calidad percibida, Confianza y la Expectativa de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021.                      3--Identificar la relación entre Trato, Aceptación del servicio, Capacidades de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios de una DEMUNA de la Región de Cajamarca, 2021</p>			MUESTRA 20 usuarios		
			V.2.: Nivel de Satisfacción			

**Fuente:** Elaborado por el propio autor.

## Anexo 5 Formato de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20148260843
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC - BAMBAMARCA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Lic. Julio César Torres Quiroz	DNI: 27551412

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en una DEMUNA de la Región de Cajamarca.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Hadita del Rosal Chávez Barboza	DNI: 70877455

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Bambamarca, 21 de octubre de 2021

Firma:   
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC - BCA  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, COTRINA CABRERA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA DEMUNA DE LA REGIÓN CAJAMARCA." , cuyo autor es CHAVEZ BARBOZA HADITA DEL ROSAL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
COTRINA CABRERA MARIA ELENA <b>DNI:</b> 16702840 <b>ORCID</b> 0000-0003-0289-1786	Firmado digitalmente por: CCABRERAME el 06-01- 2022 23:36:39

Código documento Trilce: TRI - 0255304